

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

**Die Arbeit der Beratungsstelle Rheine
vorgestellt im**

**Integrationsrat der Stadt Rheine am
11.12.13**

Margret Esters-Gardeweg

Von Anfang an ein Erfolg

- Anbieterunabhängige Interessenvertretung für alle Verbraucher
- Seit 34 Jahren Verbraucherzentrale in Rheine
- Zuständig für den ganzen Kreis Steinfurt
- Geschäftsstelle in Düsseldorf
- Selbständiger Verein mit vielen Mitgliedsverbänden



Wer nimmt Beratung in Anspruch?

- Bürgerinnen und Bürger aus dem ganzen Kreis Steinfurt
- Ratsuchende aus allen sozialen Schichten und Altersstufen
- Deutliche Zunahme von Haushalten, die in finanzielle Engpässe geraten sind
- Migrantinnen und Migranten

Verbraucher mit Migrationshintergrund

- Es geht grundsätzlich um die gleichen Verbraucherprobleme.
- Je nach Beratungsgebiet sind Verbraucher mit Migrationshintergrund 20% bis 50% vertreten.
- Sie kommen selten im Vorfeld von konsumrelevanten Entscheidungen.

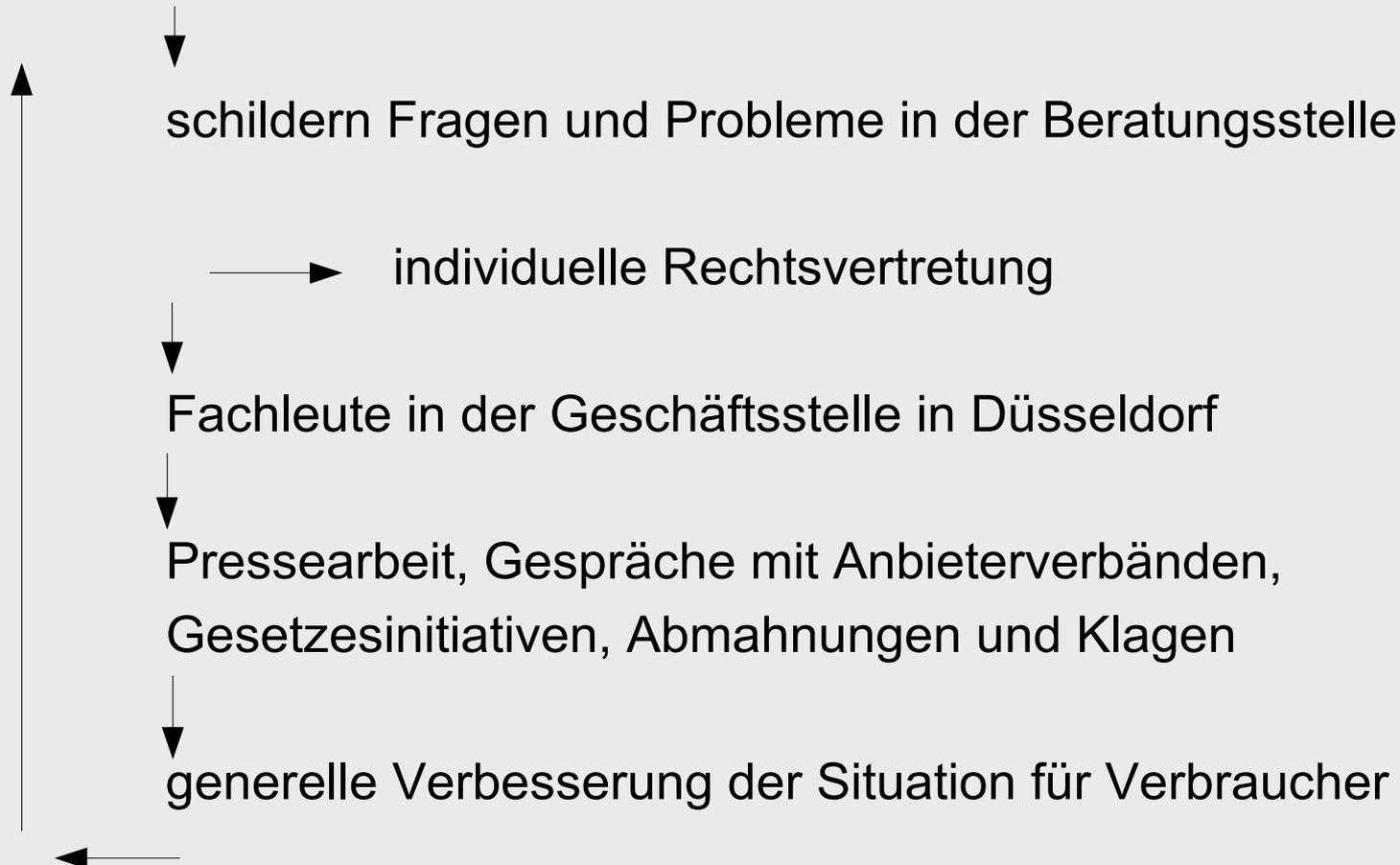
11.230 Ratsuchende im Jahr 2012

Persönliche Besuche	4.894
Telefonische Kontakte	4.346
Schriftliche Anfragen	226
Teilnehmer an Veranstaltungen	1.764

Ratsuchende insgesamt 11.230

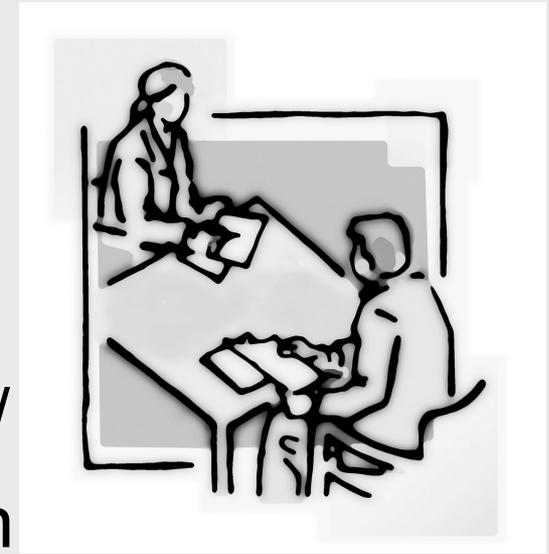
Interessenvertretung

Verbraucherinnen und Verbraucher



Beratungsschwerpunkte

- Telekommunikation / Internet / digitale Medien
- Energiepreise / Anbieterwechsel / Mietnebenkosten / Energiesparen
- Finanzen: Altersvorsorge, Geldanlage, Immobilienfinanzierung, Versicherungen sowie Kredit- und Geldprobleme



Anliegen der Verbraucher mit Migrationshintergrund

- Vertragsabschlüsse bei Haustürgeschäften und unzulässiger Telefonwerbung
- Schwierigkeiten mit Telefon- und Mobilfunkanbietern
- Probleme mit Versicherungen
- Fragen zu den Mietnebenkosten
- Überschuldung

Nutzen für alle Verbraucher

Die Verbraucherzentrale gibt Sicherheit,
denn wir überprüfen

- Versicherungsverträge
- Kreditverträge
- Nebenkostenabrechnungen



Nutzen für alle Verbraucher

Wir helfen die Existenz zu sichern:

- Stromsperren aufheben
- Pfändungsschutz gewährleisten
- Konto auf Guthabenbasis einrichten



Nutzen für alle Verbraucher

Wir geben Orientierung und helfen teure Fehlentscheidungen zu vermeiden.

- Strom- und Gasanbieterwechsel
- Gesundheitswesen: Krankenkassentarife und -leistungen, Individuelle Gesundheitsleistungen
- Telefonanbieterwechsel
- Versicherungscheck

Nutzen für alle Verbraucher

Wir helfen zu sparen:

- Unberechtigte Forderungen abwehren
 Untergeschobene Verträge im Internet oder durch
 Telefonwerbung
- Unsinnige Verträge kündigen
 Überflüssige Versicherungen
- Überhöhte Forderungen mindern
 Inkassokosten, verjährte Zinsen
- Zweckmäßige Verträge zu besseren Konditionen abschließen
 Versicherungen, Altersvorsorge, Energieversorgung



Nutzen für alle Verbraucher

Die Verbraucherzentrale kümmert sich schnell:

- Herausgabe von Musterbriefen
- Übernahme des Schriftwechsels
- Oft reicht ein Anruf



„Aus Kulanz buchen wir aus.“

„Ohne Anerkennung einer Rechtspflicht stornieren wir den Vertrag.“

Nutzen für alle Verbraucher

Wir setzen Ihre Rechte durch, indem wir helfen

- Aus untergeschobenen Verträgen herauszukommen
- Gewährleistungsrechte wahrzunehmen, z.B. bei fehlerhafter Ware
- Probleme beim Anbieterwechsel zu klären
- Allgemeine Geschäftsbedingungen zu prüfen
- Unlautere Geschäftspraktiken abzumahnern, z.B. Telefonwerbung

Beratungsprobleme bei Menschen mit Migrationshintergrund

- Sprachliche Defizite
- Hoher Zeitaufwand für die Beratung
- Geringe Kenntnisse des deutschen Rechtssystems
- Leichte Opfer dubioser Absatzstrategien

→ Dolmetscher sehr wichtig!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie noch
Fragen?

