

Ö 4

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*
zwanzig13

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Beratungsstelle Rheine

Unsere Themen 2013

- Telekommunikationsanbieter sorgten weiter für Kundenverdruss rund um Internet, Festnetz oder Mobilfunk
- Fragen rund um den Energiemarkt angesichts steigender EEG-Umlage und damit verbundener Strompreiserhöhungen
- Abzocke in Form von fragwürdigen Gewinnspielen, Kaffeefahrten oder Phishing-Mails
- Nachfrageplus bei Beratungen zu Finanzdienstleistungen durch BGH-Rechtsprechung und neue Gesetze



Das Jahr 2013 in Zahlen

Die häufigsten Verbraucheranfragen:

- Telefon und Internet 19%
- Finanzen 17%
- Allgemeine Dienstleistungen 17%
- Konsumgüter 15%
- Energie 11%

Verbraucherzentrale in Rheine

Anfragen von Ratsuchenden 8.118

Veranstaltungskontakte 1.691

Internetzugriffe auf
Startseite der Beratungsstelle 3.752

Rechtsanfragen im Blick

Verbraucher-Rechtsberatung und -vertretung:

Beratungen gesamt	1.125
Telefon und Internet	36%
Konsumgüter	17%
Allgemeine Dienstleistungen	17%
Energie	10%
Finanzen	10%
Freizeit	3%
Weitere Themen	7%

- Im Jahresüberblick boten insbesondere die Deutsche Telekom, Vodafone sowie Mobilcom Debitel am häufigsten Anlass zu Nachfragen und Beschwerden.
- Während es bei der Deutschen Telekom hauptsächlich Beschwerden zur Lieferung und Ausführung der Dienstleistung waren, ging es schwerpunktmäßig bei Vodafone und Mobilcom Debitel um Probleme bei der Rechnungsstellung.

Wirtschaftliche Hilfestellung

Knappe Kassen schützen

- Vielfältige Ursachen lassen die monatlichen finanziellen Verpflichtungen über den Kopf wachsen.
- Existenzsicherung durch Verhinderung von Stromsperren und Unterstützung bei der Einrichtung eines Pfändungsschutzkontos
- Wir helfen Geld zu sparen durch
 - Abwehr unberechtigter Forderungen
 - Kündigung unsinniger Verträge
 - Minderung überhöhter Forderungen
 - Hilfestellung bei der Suche nach zweckmäßigen Verträgen



Richtig reklamieren: König Kunde?

Rechtskunde für König Kunde:

- Aktionswoche zum Thema „König Kunde“ klärte über die Durchsetzung von Verbraucherrechten rund um Reklamationen und Gewährleistungen auf.
- Nicht selten verweisen Verkäufer bei Mängeln innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist an Hersteller, obwohl der Verkäufer zuständig wäre.
- Infostand gab Wissenswertes mit auf den Weg.
- Musterbriefe, ein Quiz und Info-Flyer rundeten das Aktionspaket ab.



Im Labyrinth der Telefonanbieter

Durchblick im Telefonschongel:

- Allen Verbesserungen durch die Telekommunikationsnovelle zum Trotz: Orientierung und Hilfestellung ist im Labyrinth der Telekommunikationsbranche weiterhin gefragt.
- Telefon- und Internetanbieter übertreffen sich mit verlockenden Werbeversprechen, doch Kunden finden sich bei Tarifen und Service-Angeboten schwer zurecht.
- Tipps, um mögliche Kostenfallen zu erkennen und die Einhaltung gesetzlicher Regelungen zu erreichen.



Extras von der Krankenkasse

Aktionswoche Krankenkassenwechsel

- Seit 2012 dürfen die Gesetzlichen Krankenkassen ihren Versicherten über den gesetzlichen Leistungskatalog hinaus Extraleistungen wie Homöopathie oder Haushaltshilfen anbieten.
- Beratungen, ob sich der Wechsel zu einer anderen Kasse mit passenderen Zusatzleistungen lohnt.
- Vorträge und Infostände bei Selbsthilfegruppen und Patientennetzwerken.



Durchblick im Energiemarkt

Transparenz durch vielfältiges Beratungs- und Veranstaltungsangebot

- Vor-Ort-Energieberatung
- Stationäre Energieberatungen in Rheine, Ibbenbüren, Greven, Lengerich und Ochtrup
- Beratungen Energiemarkt und -recht
 - Strom- und Gas-Anbieterwechsel
 - Überprüfung von Jahresabrechnungen
- Veranstaltungen und Aktionen
 - Woche der Sonne
 - Thermografieaktion



Haustür: Schlüssel für Energiesparen, Einbruchschutz und Wohnkomfort

Wettbewerb – Die beste Haustür im Land!

- In Kooperation mit dem Kommissariat Kriminalprävention und Opferschutz und der Architektenkammer NRW wurde von Mitte August bis September 2013 die „beste Haustür“ gesucht. Kriterien waren Barrierefreiheit, guter Wärme- sowie Einbruchschutz.
- Die Beratungsstelle informierte über Schwachstellen bei Haustüren und gab Tipps für sichere, sparsame und ansprechende Haustüren.



Wissen vermittelt

Verbraucher 60plus

- Vorträge bei Seniorengruppen zum Thema „Der neue Rundfunkbeitrag“
- Seniorenkonferenzen unter der Schirmherrschaft der Verbraucherinitiative und der Landesseniorenvertretung
Thema: Mit Sicherheit im Internet?!
- Senioren: Gesund und Fit – eine Mitmachaktion für Seniorengemeinschaften



Endlich erwachsen

Finanz- und Konsumkompetenz junger Menschen stärken

- Damit nach der Schulzeit der Start in den Beruf gelingt, konnten junge Verbraucher auf der Ausbildungsmesse in der Stadthalle ihr Verbraucherwissen testen und erhielten ein Info-Paket.
- Durchblick im Verbraucheralltag verschaffte die Verbraucherzentrale auch bei Schulklassenbesuchen.



Vielen Dank für Ihr Interesse!

Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.
Beratungsstelle Rheine
Auf dem Thie 34
48431 Rheine

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen