

verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

zwanzig 15

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Beratungsstelle Rheine

Großes Vertrauen der Verbraucher

- Viele Menschen haben großes Vertrauen in die Verbraucherzentrale: Über drei Viertel der in einer aktuellen Studie* befragten Nutzer gaben an, starkes bzw. sehr starkes Vertrauen in die Arbeit der Verbraucherzentrale zu haben.
- Und 84 Prozent der durch die Verbraucherzentrale Beratenen waren mit der Beratung sehr bzw. ziemlich zufrieden.



*TNS Emnid, Analyse der Nutzer und Nichtnutzer des Beratungsangebotes der Verbraucherzentralen, Januar 2016

Das Jahr 2015 in Zahlen

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Telefon und Internet	19%
Finanzen	18%
Allgemeine Dienstleistungen	17%
Konsumgüter	11%
Gesundheit	8%
Energie	8%

Anfragen von Ratsuchenden 7.036

Veranstaltungskontakte 1.345

Internetzugriffe
(auf die Startseite der Beratungsstelle) 4.767

Mit Sicherheit online sein

- Phishing-Mails
- Klickfallen bei Freemail-Diensten
- Verdeckte Kosten beim Online-Shopping
- Drittanbieter auf der Mobilfunkrechnung
- Zum Weltverbrauchertag gab es viele Tipps und Empfehlungen zum digitalen Datenschutz.



Hilfe bei roten wie schwarzen Zahlen

- Unberechtigte und/oder überhöhte Inkassoforderungen
- Bumerang Null-Prozent-Finanzierung
- Unzulässige Widerrufsbelehrungen bei Immobilienfinanzierungen
- Finanzprodukte, die soziale, ethische und ökologische Kriterien erfüllen



Besser heizen – Kosten regeln

- Tipps und Maßnahmen, um die Heizkostenrechnung zu senken
– für jedes Budget.
- Beispiel: Dämmung der Heizungsrohre, mit denen Hausbesitzer im Schnitt 14 Euro pro Jahr und Meter Rohr sparen.
- Beratungen zum Tarif- und Anbieterwechsel mit eigenem Tarifrheber
- Eröffnung des 5. Energiestützpunktes im Kreis Steinfurt



Informationen für Flüchtlingshelfer

- Sprachbarrieren oder Unkenntnis des hiesigen Rechts- und Wirtschaftssystems
- Zweigleisiges Angebot:
Drehscheibe für Flüchtlingshelfer-Informationen
Beratung im Einzelfall
- Ziel: Engagierte in der Flüchtlingshilfe sensibilisieren, um bei Problemen zielgerichtet helfen zu können.
- Mitarbeit im Bündnis für Flüchtlingsengagement in Rheine



Gesundheitskosten im Griff

- Orientierungshilfen im Dschungel des Gesundheitssystems
 - Patientenrechte bei Ärzten und in Krankenhäusern
 - Beitrags- und Leistungsunterschiede bei den Krankenkassen
- Schwerpunktthema: Individuelle Gesundheitsleistungen
- Der Handlungsspielraum von (Chronisch-)Kranken, Rentnern und Geringverdienern wird erweitert.



Motivation zum nachhaltigen Konsum

- Aktionstage zur Nachhaltigkeit
 - Handysammlung
 - Buchtauschbörse
 - Rest(e)los genießen
- Aufzeigen von Alternativen, die lokal umsetzbar sind
- Mitarbeit im Beirat für Klimaschutz und Nachhaltigkeit



Blick auf 2016: Aktuelle Themen

- Gesetzliche Zuzahlungen:
Kosten für Gesundheitsleistungen im Griff
- Recht auf Girokonto: Das Basiskonto ist da!
- Rat und Recht für Flüchtlingshelfer:
Kreisweites Angebot für Multiplikatoren
- Digitaler Datenschutz: Mit Sicherheit im Internet
- Finanz- und Konsumkompetenz: Projekt macht Schule

Vielen Dank für Ihre Unterstützung und Ihr Interesse!

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Impressum:

Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Rheine
Auf dem Thie 34
48431 Rheine
rheine@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw/rheine