

# Erweiterte Verbraucherberatung im Kreis Warendorf

Evaluationsbericht  
vom 1. September 2010 bis 31. März 2012

## Starker Verbraucherschutz - hoch im Kurs



Landrat Dr. Olaf Gericke (Mitte) informierte sich anlässlich des einjährigen Bestehens der Verbraucherberatung im Kreis Warendorf über die Arbeit bei der neuen Beratungsstellenleiterin Anne Schulze Wintzler (rechts) und Verbraucherberaterin Daniela Kreickmann (links).  
Foto: Kreis Warendorf

Landrat Dr. Olaf Gericke (links) und Kreisdirektor Dr. Heinz Börger (rechts) beim Besuch der Beratungsstelle mit Angelika Kestermann, Regionalleiterin Verbraucherzentrale NRW, der ehemaligen Beratungsstellenleiterin Gisela Daniels und Verbraucherberaterin Daniela Kreickmann (von links).  
Foto: Kreis Warendorf



2275 Verbraucherinnen und Verbraucher nutzten seit dem Start der erweiterten Verbraucherberatung im Kreis Warendorf am 1. September 2010 bis zum 31. März 2012 die Angebote der Verbraucherzentrale. 635 kamen persönlich in das Beratungsbüro im Kreishaus, um dort Informationen und Unterstützung zu erhalten. 907 Verbraucherinnen und Verbraucher wandten sich telefonisch an die Beraterin und 18 suchten auf schriftlichem Wege den Rat des erweiterten Informations- und Beratungsangebotes der Verbraucherzentrale. Bei Veranstaltungen, Aktionsständen oder im Unterricht informierten sich 618 Bürgerinnen und Bürger. Das Angebot der Energieberatung der Verbraucherzentrale wurde im gleichen Zeitraum von 97 Verbraucherinnen und Verbrauchern genutzt. Dank zusätzlicher Landesmittel konnten ergänzend weitere 44 Unterrichtseinheiten in Schulen des Kreises Warendorf mit 904 Schülerinnen und Schüler durchgeführt werden.

Diese Anfragestatistik spiegelt, dass das Angebot die Wünsche und Interessen der Bürgerinnen und Bürger des Kreises aufnimmt. Ob dubiose Gewinnspiele, am Telefon aufge-

schwatzte Verträge oder Pleiten von Stromanbietern - in den vergangenen Jahren gab es immer wieder Turbulenzen im Verbraucheralltag, die den Rat der Verbraucherzentrale und damit auch den Weg ins Kreishaus erforderten:

So wollten Verbraucher wissen, ob abgeschlossene Verträge rückgängig zu machen sind, die Rechnung des Handwerkers doppelt so hoch wie das ursprüngliche Angebot sein kann, was zu tun ist, wenn das neue Sofa nach sechs Monaten immer noch nicht geliefert worden ist oder was zu tun ist, wenn die Handyrechnung der Verbraucherin unglaublich hoch ist, obwohl sie kaum telefoniert hat.

Oft ärgerte das lange Warten auf den schnellen Internetanschluss oder Pannen beim Internet- und Telefonanschluss als auch Ärger mit dem Mobilfunk und Datenmissbrauch Ratsuchende. Für Klärung sorgten auch Beratungsgespräche zu Fragen über Rundfunkgebühren.

In der Verbraucherberatung war dabei spezialisiertes Wissen in komplexen Zusammenhängen gefragt. Zeitaufwändige individuelle Beratung waren vonnöten, um Fallstricke auszumachen und rechtliche Empfehlungen zu geben.

Aber nicht nur die individuelle Beratung bei Verbraucherproblemen und Fragen war die Aufgabe der erweiterten Verbraucherberatung. Auf Veranstaltungen, bei Infoständen oder in Schulklassen informierte die Verbraucherzentrale Bürgerinnen und Bürger des Kreises über Fallen im Verbraucheralltag, gab Tipps zum Energiesparen oder zum umweltfreundlichen Weihnachtsfest.

Ermöglicht wurde unser Einsatz für Verbraucherinnen und Verbraucher durch die finanzielle Unterstützung des Kreises Warendorf. Auch die intensive Begleitung unserer Arbeit durch die Medien war ein wichtiger Baustein, um Verbraucherinformation in Wort, Bild und Ton zu transportieren.

Unser Bericht „Unsere Arbeit für Sie“ zeigt die Themen, Aktivitäten und die Nachfrage seit dem Start des zusätzlichen Angebotes im September 2010. Verbunden mit dem herzlichen Dank für Ihre Unterstützung laden wir Sie ein, sich über unsere Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger im Kreis Warendorf zu informieren.

Ihre Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf

# Allgemeine Verbraucherberatung

## **Telekommunikation:**

### **Jede zweite Anfrage offenbart hier Ärgernisse**

Viele Ratsuchende klagten einmal mehr über den Service der Telekommunikationsunternehmen: Mangelnde Qualifikation der Ansprechpartner an oft teuren Hotlines, kostenträchtige Warteschleifen und Abwimmelungsstrategien führten dazu, dass in der Verbraucherzentrale in Warendorf anbieterunabhängiger Rat gesucht wurde.

Ein Auszug aus dem Beschwerdekatalog rund ums Thema Telekommunikation zeigt vielfältige Probleme: Langes Warten auf den schnellen Internet-Anschluss, Klagen, dass beworbene Bandbreiten beim Surfen immer wieder deutlich unterboten werden oder Pannen beim Internet- und Telefonanschluss waren die häufigsten Fragen der Bürgerinnen und Bürger des Kreises.

Auch der Mobilfunk hält Fallstricke für Verbraucherinnen und Verbraucher bereit: Neben den Netzbetreibern und Providern, die Handy und Mobilfunkvertrag meist im Paket verkaufen, mischen auch freie Händler auf dem Markt mit. Während diese Händler ihre Mobiltelefone verkaufen, nehmen sie Anträge für Mobilfunkverträge nur entgegen und leiten sie an die Netzbetreiber weiter. Verbraucher schließen also zwei Verträge mit unterschiedlichen Vertragspartnern. Im Kampf um jeden Kunden werben die Händler dabei häufig mit zahlreichen Extras und Kostenvorteilen. Doch die vermeintlichen Schnäppchen täuschten oft über ungünstige Vertragskonditionen hinweg. Ärgerlich war auch, dass versprochene Extras häufig nicht geleistet wurden oder Kunden wochenlang auf ihr Handy warten mussten. Geprellten Verbrauchern wies die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf den Weg, wie sie ihre Rechte wahren können.

Auch die Vielfalt der Mobilfunktarife sorgte für Unsicherheit und Verwirrung. Hintergrund: Häufig konnte dem abgeschlossenen Vertrag in der Regel zwar der Name des Tarifangebots, nicht jedoch der Preis entnommen werden. So zeigte sich dann erst mit der ersten Rechnung, welcher Monatspreis tatsächlich fällig wird. Die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf half, um sich im Tarifiedschungel zu orientieren und aus ungünstigen Vertragsvarianten auszusteigen.

## **Smartphones:**

### **Alleskönner mit Risiko-App**

Smartphones laufen gewöhnlichen Handys inzwischen den Rang ab. Mit dem Siegeszug der medialen Alleskönner kam wachsender Verbraucherärgern gleich dazu. Denn bei den beliebten kleinen Anwendungsprogrammen - den Apps - hat sich mit WAP-Billing eine undurchsichtige Einnahmequelle etabliert. Die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf verzeichnete viele Anfragen Ratsuchender, die durchs Anklicken eines Werbebanners in eine kostenträchtige Falle getappt waren.

Apps machen das Telefon zum Multifunktionsgerät. Mal sind sie kostenpflichtig, häufig werden sie aber als kostenloses Angebot durch die Einblendung von Werbung finanziert. Wer jedoch bei manchen Anwendungen das eingeblendete Werbebanner angeklickt hatte, sah sich – ohne weitere Nachfrage – auf seiner nächsten Mobilfunkrechnung mit Beträgen „anderer Anbieter“ konfrontiert. Denn über eine präparierte Internetseite war die persönliche Rufnummer an das werbende Unternehmen übermittelt worden, das dann über die Rechnung des jeweiligen Mobilfunkanbieters für das vermeintlich kostenlose App Kasse machen wollte. Die Rechtsberatung der Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf gab Ratsuchenden

hier wirkungsvolle Hilfestellungen.

Die neue Technik hielt auch andere Überraschungen bereit: Smartphones lotsten unbedarfte Nutzer ohne Internet-Flatrate durch selbstständiges Einwählen ins Netz in Kostenfallen. Die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf gab mit vielfältigen Informationen rund um die schlaun Internethandys vorbeugende Hilfestellungen, um mögliche Fallstricke der neuen Technik zu umgehen.

### **Unerlaubte Telefonwerbung: Gemeine Abzocke endlich eindämmen**

Den Abzockern gingen die Maschen nicht aus – und auch die Bürgerinnen und Bürger im Kreis Warendorf gingen zuhauf deren Maschen auf den Leim. Die Anbieter lockten mit Präsenten, Tankgutscheinen oder unverhofftem Geldregen. Sie schwatzten am Telefon Stromverträge oder die Teilnahme an Gewinnspielen auf oder trieben sogar mit Angst einflößenden Mahnschreiben dubiose Forderungen ein.

Auch mit unerlaubten Werbeanrufen nervten Firmen die Verbraucher. Mal wurde dabei die Teilnahme an einer privaten Lotterie mitsamt einem Magazin-Abo untergeschoben, mal war ein Probepaket für Nahrungsergänzungsmittel der Köder.

Veranstalter von Kaffeefahrten köderten interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher mit einer Reise zum Nulltarif, für die dann doch eine happige Servicegebühr fällig wurde. Auch überrumpelten sie Verbraucherinnen und Verbraucher mit dem Versand einer Reisebestätigung für einen vermeintlich gebuchten Urlaubstrip, dessen Modalitäten bei einer Verkaufsveranstaltung vorgestellt werden sollten. Besonders perfide: Wer die Reise nicht antreten wollte, musste nach der Vorstellung des Veranstalters den kompletten Reisebetrag bezahlen.

Telefonabzocker probierten es auch gern unter falscher Flagge: Um Vertrauen zu erwecken, stellten sie sich am Telefon unter der Bezeichnung „Verbraucherzentrale“ oder „Verbraucherschutzzentrale“ vor – und boten dann an, etwas gegen unerwünschte Werbeanrufe zu unternehmen. Sie versprachen, Name und Nummer der Angerufenen auf eine Liste zu setzen, die Schutz vor ungebetenen Telefonanrufen biete. Kosten des nutzlosen Services: rund 70 Euro.

Die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf gab rechtliche Hilfestellung, um am Telefon untergeschobenen Verträgen zu widersprechen, unberechtigte Abbuchungen mit der Telefonrechnung zurück zu holen und auf dubiose Zahlungsaufforderungen richtig zu reagieren.

### **Rundfunkgebühren: Auf Empfang für Verbraucherprobleme**

Wann man Rundfunkgebühren zahlen muss, was bei Problemen mit Abmeldungen oder mit dem Gebühreneinzug ratsam ist – die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf hatte rund um Rundfunkgebühren auf Empfang gestellt. Verbraucherinnen und Verbrauchern, die Befreiungsmöglichkeiten bei Arbeitslosigkeit suchten oder die Fragen zur Gebührenpflicht von Haushaltsangehörigen stellten, stand die Verbraucherzentrale mit Informationen und Hilfestellungen zur Seite. Ebenso hat sie mit speziellen Informationen ganz aktuell die jüngste Rechtsprechung der Gerichte zur Gebührenbefreiung bei freiberuflich genutzten PCs verständlich "übersetzt".

Die Beratung wird im Rahmen eines Kooperationsprojekts mit dem WDR angeboten und

durch den Westdeutschen Rundfunk finanziell gefördert. Für Ratsuchende ist dieses Angebot der Verbraucherzentrale in Warendorf kostenlos.

## **Datenschutz**

Unternehmen erstellen systematisch Kundenprofile, soziale Netzwerke machen es leicht, persönliche Daten ihrer Nutzer mitzulesen, in Online-Spielen werden sogar Kinder zur Preisgabe von Daten verführt. Der „gläserne Verbraucher“ läuft Gefahr, zum Adressaten für unerwünschte Werbung zu werden.

Risiken gibt es aber auch in anderen Bereichen: Falsche Daten zum Beispiel von Auskunfteien können dazu führen, dass Kredite verweigert werden. Oder unseriöse Unternehmen greifen persönliche Daten ab, um Verbrauchern Verträge für Leistungen unterzuschieben, die gar nicht gewollt waren.

Die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf zählte daher auch viele Beschwerden über Datenmissbrauch und unerwünschte Werbung. Für Ratsuchende hatte sie Informationen parat, wie das Recht auf informationelle Selbstbestimmung verantwortungsvoll wahrgenommen werden kann. Wo die Fallen lauern und wie Datenschutz in sozialen Netzwerken (Facebook, Twitter & Co.) funktioniert stand ebenso im Beratungsfahrplan wie Empfehlungen zur Datenweitergabe im Gesundheitswesen oder bei Banken und Versicherungen.

## **Weltverbrauchertag 2011 und 2012: Lastschriftbetrug bei untergeschobenen Gewinnspielverträgen**

"Abgefragt, abgebucht, abgezockt – (be)trügerische Gewinne" – unter diesem Motto hat die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf zum Weltverbrauchertag 2011 dem Lastschriftbetrug bei untergeschobenen Gewinnspielverträgen den Kampf angesagt: Beschwerden über untergeschobene Gewinnspielabos und unberechtigte Kontoabbuchungen rangieren ganz oben in der Anfragenstatistik. Beliebte Masche: Bei einer lukrativen Einladung zur Teilnahme an einem Gewinnspiel waren Angerufenen persönliche Daten entlockt worden, um anschließend per Lastschriftverfahren deren Konten zu plündern. Die Zielgruppe der lohnenden illegalen Lockanrufe waren häufig arglose Seniorinnen und Senioren.

Für die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf Anlass, gemeinsam mit der örtlichen Polizei über dubiose Telefonabzocke aufzuklären. Sie gaben Tipps, um deren Maschen leichter zu erkennen und Hinweise, was bei einer unzulässigen Abbuchung vom Konto getan werden kann.

Darüber hinaus sah die Verbraucherzentrale NRW aber auch Geldinstitute und Telefongesellschaften in der Pflicht, dem Lastschriftbetrug einen Riegel vorzuschieben: Anbieter wie Banken oder Telekommunikationsunternehmen forderte sie auf, ein Auge darauf zu haben, wenn Abzocker sich massenhaft über Kontoabbuchungen und Telefonabrechnungen bedienen. Besser noch: Eine gesetzliche Regelung, dass telefonfremde Leistungen – wie die von Gewinnspielfirmen – nur mit Zustimmung von Verbrauchern abgerechnet werden dürfen.

## **Unbedacht Klick gemacht – Geschäfte mit illegalen Downloads**

Rechtlicher Rat zu Abmahnungen wegen Urheberrechtsverletzungen ist auf dem Vormarsch. Wer übers Internet Songs, Alben, Filme, E-Books und Spiele auf seinen PC lädt oder anderen Nutzern zum Tauschen zur Verfügung stellt, kann im Nachhinein kräftig zur Kasse gebeten werden: Produzenten und Rechteinhaber prüfen gezielt, ob Down- und

Uploads ihrer Werke mit rechten Dingen zugegangen sind. Dies ist leider nicht der Fall – und zwar immer dann, wenn sich User zum Beispiel auf einer Tauschbörse im Internet an ihren urheberrechtlich geschützten Daten kostenlos „vergriffen“ haben. Doch nicht immer sind die Vorwürfe berechtigt: Vor allem junge Leute werden massenhaft wegen des angeblichen Herunterladens von Songs, Alben und Filmen in Tauschbörsen mit drastischen Geldforderungen überzogen. Unter dem Motto „Unbedacht Klick gemacht“ nutzte die Verbraucherzentrale in Warendorf den Weltverbrauchertag 2012, um auf das lukrative „Geschäft mit illegalen Downloads“ aufmerksam zu machen und Tipps zur Vorbeugung sowie zum Umgang mit solchen juristischen Scherereien zu geben.

### **Verbraucherzentrale vor Ort**

Um das Angebot der Verbraucherzentrale in Warendorf möglichst vielen Bürgerinnen und Bürgern des Kreises Warendorf näher zu bringen, präsentierte sich die erweiterte Verbraucherberatung auf den Wochenmärkten in Ostbevern, Everswinkel, Telgte und Warendorf. Unterstützt wurde sie dabei von Campaignern aus dem Projekt „Mein Haus spart“, die Informationen zu Energiesparlampen oder der richtigen Temperatur des Kühlschranks bereithielten.

Auf der Seniorenmesse im Bürgerhaus Telgte war die Verbraucherberatung mit einem Infostand präsent und informierte im Rahmen eines Vortrags über Kaffeefahrten. Außerdem wurde das Angebot der Verbraucherzentrale vor Interessierten des Senioren Computer Clubs Warendorf e.V. vorgestellt.

Tipps und Tricks der Verbraucherzentrale erhielten auch Seniorinnen und Senioren in Ostbevern und Sendenhorst. Gemeinsam mit Karina Cajo, Kriminalhauptkommissarin des Kommissariats Kriminalprävention/Opferschutz der Kreispolizeibehörde Warendorf, konnten hier bei zwei Vorträgen sowohl vorbeugende Informationen als auch Ratschläge für den Ernstfall gegeben werden. Ebenfalls gemeinsam mit Kommissarin Cajo führte die Verbraucherzentrale zwei Elternabende an Gymnasien in Beckum und Warendorf zum Thema „Abzocke im Internet“ durch. Zum gleichen Thema informierte sie interessierte Mitglieder des Telgter Oldie Computer Club im Rahmen eines Vortrages.

In einer Gesprächsrunde mit Langzeitarbeitslosen, die vom Jobcenter des Kreises Warendorf betreut werden, stellte die Verbraucherzentrale das Angebot der Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf vor und beantwortete zahlreiche Fragen.

Informierten Verbraucher in der Vor-Weihnachtszeit zu nachhaltigem Weihnachten: Daniela Kreickmann und Maria Schoppengerd (von links).



In der Adventszeit 2011 hat die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf mit der Kampagne „Besser weihnachten“ manches Türchen mit Wissenswertem und Motivierendem rund ums nachhaltige Weihnachten geöffnet. Dabei wurde durch vielfältige Aktivitäten und Materialien die weihnachtliche Vorfreude mit Umweltplus geweckt: Dazu gehörten Tipps zur energiesparenden Weihnachtsbeleuchtung oder zum umweltverträglichen Tannenbaumkauf, Wunschzettelschreiben mit Blauen-Engel-Produkten oder Empfehlungen zu gesundheitsverträglichen Adventsdekorationen – die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf hatte ein anregendes Informationspaket „Besser weihnachten“ geschnürt und nutzte die Möglichkeit, dieses im Rahmen eines Informationstandes in der Warendorfer Fußgängerzone Interessierten näher zu bringen.

Virtuelle Unterstützung gab's mit einem Online-Adventskalender, in dem die Verbraucherzentrale NRW in Rätseln, Spielen und Rezepten neugierig auf „Besser weihnachten“ machte. Die Kampagne wurde finanziell gefördert durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW.

### **Alles im Griff! Umgang mit Geld macht Schule**

Immer mehr junge Erwachsene drücken Schulden. Bei vielen Betroffenen fehlt es am kleinen Einmaleins im Umgang mit Geld. Unter dem Motto „Alles im Griff – Unterricht zum Umgang mit Geld“ förderte das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz landesweit wieder Unterrichtseinheiten zur Stärkung der Finanzkompetenz von Jugendlichen. Auch die Verbraucherzentrale übte in 44 Schulklassen der Jahrgangsstufen neun und zehn im Kreis Warendorf den verantwortungsvollen Umgang mit Geld. Persönliche Haushaltsbücher wurden aufgestellt, um einen Überblick über Einnahmen an Taschengeld und Geldgeschenken sowie über Ausgaben zu bekommen. Dabei wurden Kostentreiber wie das Handy oder die geplante erste eigene Wohnung besonders unter die Lupe genommen. Neben Hinweisen zur Budgetplanung gab es Informationen, um zum Beispiel Werbung oder Angebote richtig zu lesen. Eine Materialliste gab darüber hinaus für Lehrer Anregungen, um das Thema im Unterricht zu vertiefen.

## **Energie**

### **Energieberatung: Aufwind für Energiewende**

Ob der Neubau eines energiesparenden Hauses geplant wird, der Altbau energetisch fit gemacht werden soll oder Mieter beim Heizen sparen wollen – die vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie geförderte halbstündige Energieberatung in der Verbraucherzentrale im Kreishaus Warendorf bilanzierte rege Nachfrage. Informationen zu den Themen Heizen, Wärmedämmung, Strom sparen, energieeffiziente Geräte und erneuerbare Energiequellen standen einmal mehr hoch im Kurs.

Bürgerinnen und Bürger suchten beim Energiestützpunkt der Energieberatung der Verbraucherzentrale praktischen Rat fürs Sparen bei Strom und Heizenergie.

Atomausstieg, Energieeffizienz und sparsamer Umgang mit Energie – der Dreiklang der 2011 eingeläuteten Energiewende bestimmte auch im Kreis Warendorf die Nachfrage. Auch

durch den Wechsel zu Ökostrom wollten Ratsuchende ihre persönliche Energiewende gestalten – und fragten deshalb nach zertifizierten Angeboten und Wechselmodalitäten.

### **Energieberatung zu Hause**

Energiekosten zu reduzieren und den Wohnkomfort zu verbessern – das waren für Ratsuchende die entscheidenden Motive, auf die Energieberatung beim Verbraucher zu Hause zu setzen: Beim Ortstermin klopfte der Energieberater der Verbraucherzentrale das Wohngebäude auf energetische Schwachstellen ab, nahm Heizungsanlage und Warmwasserbereitung unter die Lupe und lotete Möglichkeiten zur Nutzung erneuerbarer Energien aus. Sanierungswillige wurden darüber hinaus über voraussichtliche Kosten der vorgeschlagenen Maßnahmen, über Förderkonditionen und zu erzielende Einsparungen informiert. „Sparen ist machbar, Herr Nachbar“ – das Motto der Energieberatung war für zahlreiche Ratsuchende Programm. Ein ausführliches Beratungsprotokoll mit detaillierten Empfehlungen zur Modernisierung des Gebäudes rundete die 90-minütigen Beratungen ab.

Die „Energieberatung bei Ihnen zu Hause“ wird vom Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz des Landes NRW und durch Mittel der Europäischen Union gefördert. Organisiert wird dieses Beratungsangebot im Kreis durch den Energieberater der Verbraucherzentrale Ahlen.

### **Ausblick**

Probleme im Telekommunikationsmarkt sind seit vielen Jahren ein Dauerbrenner der Verbraucheranfragen. Die Verbraucherzentrale im Kreis Warendorf wird dieses Themenfeld auch weiterhin besonders in den Blick nehmen. Sei es der mangelnde Service an der Hotline, undurchsichtige Rechnungsstellungen oder langes Warten auf das Telefon nach einem Umzug oder beim Anbieterwechsel: Beschwerden werden systematisch erfasst und analysiert. Auf Grundlage der Ergebnisse sollen dann Forderungen an Politik und Handel entwickelt werden. Ein wachsames Auge wird die Verbraucherzentrale auch darauf haben, ob und wie die verbraucherfreundlichen Neuregelungen der Telekommunikationsnovelle in der Praxis von den Anbietern umgesetzt werden.

Aber auch bei mangelhafter Beratung und Information rund um Internet-, Handy- und Multi-Mediaverträge wird die Beratungsstelle Verbraucherinnen und Verbrauchern anbieterunabhängig zur Seite stehen.

Auch unberechtigte Forderungen wegen vermeintlicher Urheberrechtsverletzungen durch Downloads aus dem Internet werden die Verbraucherschützer wirkungsvoll angehen. Sie standen bereits im Mittelpunkt der Aktivitäten zum Weltverbrauchertag 2012.

Auch in Zukunft wird die Verbraucherzentrale bei Vorträgen und Informationsständen für die Bürgerinnen und Bürgern des Kreises Warendorf zur Verfügung stehen. Die Stärkung der Finanzkompetenz von Jugendlichen und jungen Erwachsenen wird dabei ein besonderes Anliegen der Verbraucherzentrale im Kreis sein.

Von grundlegender Bedeutung für das erweiterte Angebot im Kreis Warendorf wird die Verhandlung über den Folgevertrag zur weiteren Finanzierung sein. Der derzeit gültige Finanzierungsvertrag ist befristet bis zum 30.8.2012. Kreis Warendorf und Verbraucherzentrale NRW werden über einen Folgevertrag verhandeln mit dem Ziel, anbieterunabhängige Verbraucherberatung weiterhin im Kreis Warendorf adäquat bereitzustellen.

# Erfolgreiche Arbeit in Zahlen

## Gesamtkontakte der Ratsuchenden

	2010	2011	2012 (bis 2/12)	Gesamt
<b>Einzelkontakte Verbraucherberatung</b>	<b>380</b>	<b>917</b>	<b>263</b>	<b>1560</b>
davon persönlich	158	340	137	<b>635</b>
davon telefonisch	211	571	125	<b>907</b>
davon schriftlich	11	6	1	<b>18</b>
<b>Veranstaltungskontakte</b>	<b>0</b>	<b>584</b>	<b>34</b>	<b>618</b>
<b>Energieberatungen</b>	21	58	18	<b>97</b>
<b>Gesamtkontakte</b>	<b>401</b>	<b>1559</b>	<b>310</b>	<b>2275</b>

Im Evaluationszeitraum wurden zusätzlich 904 Schülerinnen und Schüler in 44 Schulklassen des Kreises Warendorf informiert. Dieses Angebot wurde gemeinsam von der Verbraucherzentrale in Ahlen und der erweiterten Verbraucherberatung in Warendorf initiiert und organisiert, finanziert wurde aus Projektmitteln des Landes NRW.

**Anzahl der Ratsuchenden September 2010 bis März 2012**

**Erweiterte Verbraucherberatung: Verteilung der Anfragen nach Wohnort der Anfragenden**

<b>Ort</b>	<b>Anzahl</b>
Ahlen	265
Beckum	72
Beelen	46
Drensteinfurt	11
Ennigerloh	45
Everswinkel	49
Oelde	36
Ostbevern	53
Sassenberg	75
Sendenhorst	32
Telgte	73
Wadersloh	3
Warendorf	781
sonstige	19

<b>Summe:</b>	<b>1560</b>
---------------	-------------

<b>2. Veranstaltungskontakte</b>	
gesamt	<b>618</b>

<b>3. Energieberatung</b>	
gesamt	<b>97</b>

<b>Anfragen gesamt:</b>	<b>2275</b>
-------------------------	-------------

**Verteilung der Anfragen in der erweiterten Verbr.beratg. nach Anfrageweg:**

<b>Art</b>	<b>Anzahl</b>
persönlich	635
telefonisch	907
Fax/Brief/E-Mail	18

<b>Summe:</b>	<b>1560</b>
---------------	-------------

# Anfrageinhalte Beratung im Kreishaus Warendorf

