

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*

Rat und Recht durch die  
Verbraucherzentrale NRW  
Beratungsstelle Ahlen / Kreis Warendorf



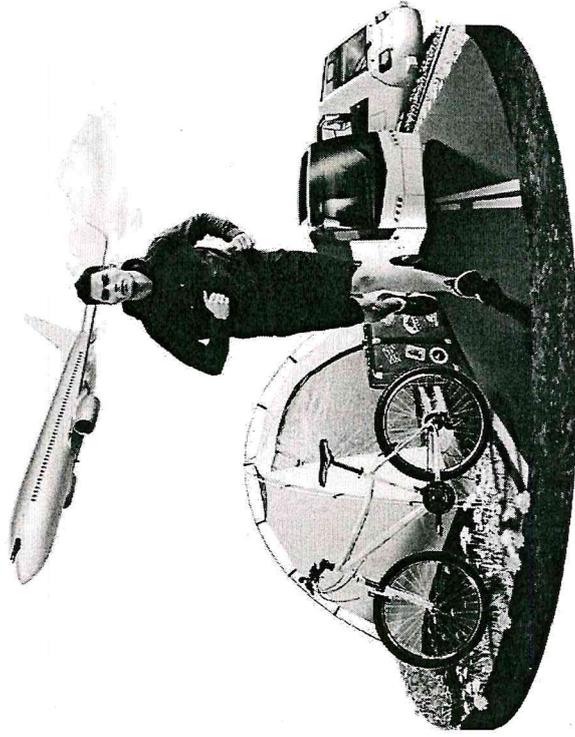
# Zahlen und Daten

Anfragen von Ratsuchenden			
<b>Gesamt: 6849</b>			
	<b>Rathaus Ahlen</b>	<b>Kreishaus Warendorf</b>	
<b>Verbraucherberatung: 6050</b>			
<b>Verbraucherberatung</b>	4797	1253	100 %
aus Ahlen	2169	199	45 %
aus dem Kreis WAF	2215	1025	46 %
Sonstige	398	29	8 %
<b>Energieberatung</b>	728	-	100%
			-



# Zahlen und Daten

Veranstaltungen in Ahlen und im Kreis Warendorf5		
<b>Gesamt</b>	<b>57</b>	<b>2493 Teilnehmerinnen und Teilnehmer</b>
<b>Informations-Stände</b>	<b>18</b>	<b>1531</b>
davon allg. Verbraucherberatung	11	917
davon Energieberatung	7	614
<b>Vorträge / Gruppen / Schulklassen</b>	<b>39</b>	<b>962</b>
davon allg. Verbraucherberatung	14	473
davon Durchblick-Veranstaltungen 	20	430
davon Energieberatung	5	59



# Freizeit

••••• Konsum

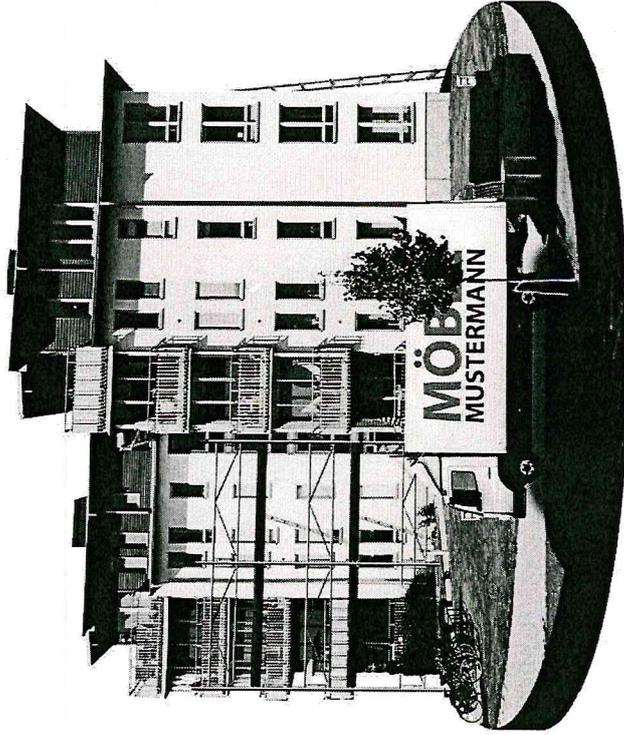
••••• Kaufrecht

••••• Partnervermittlung

••••• Online- & Gewinnspiele

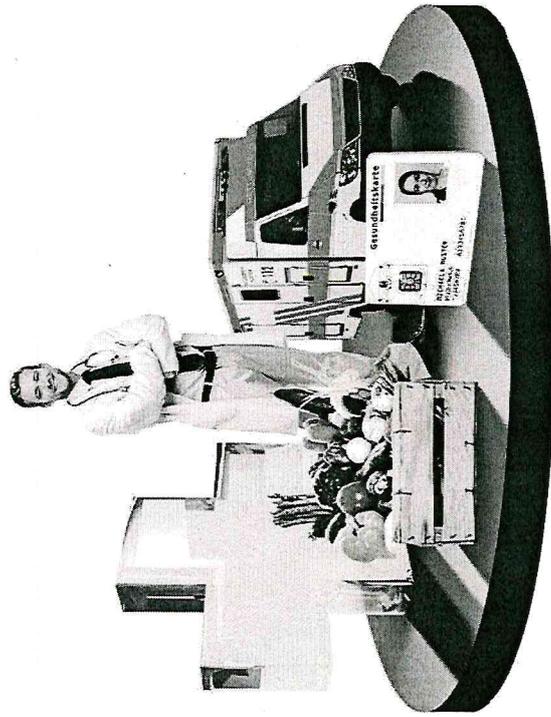
••••• Reisen

# Wohnen



- Mietrecht
- Feuchte & Schimmel
- Handwerkerleistungen

# Gesundheit

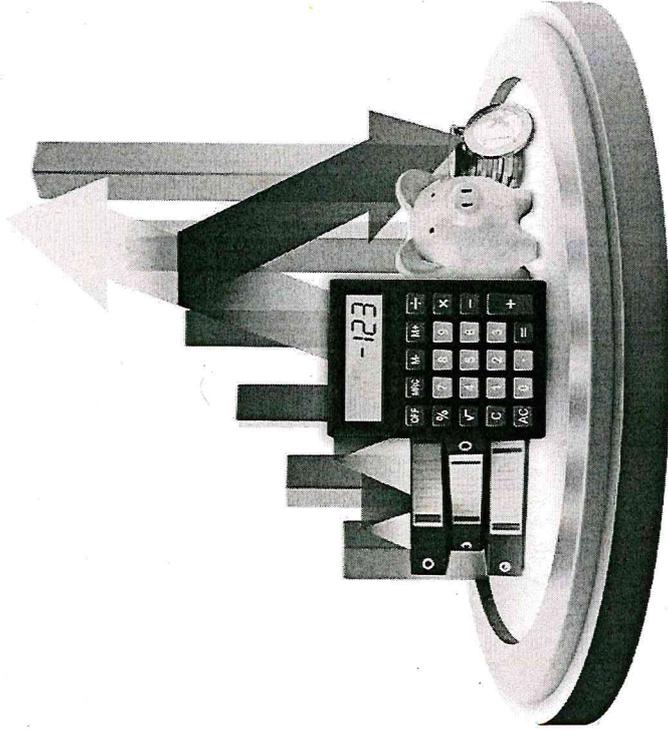


••••• Krankenversicherung

••••• Patientenrechte

••••• IGeL

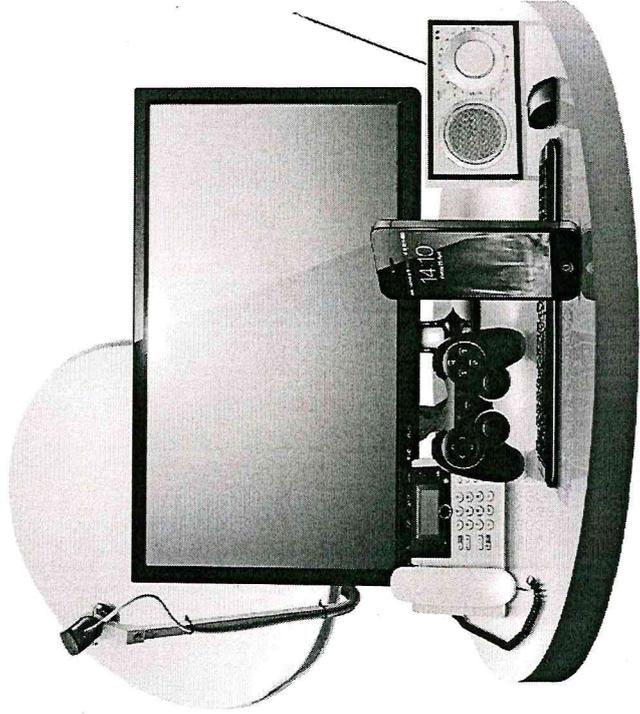
# Finanzen

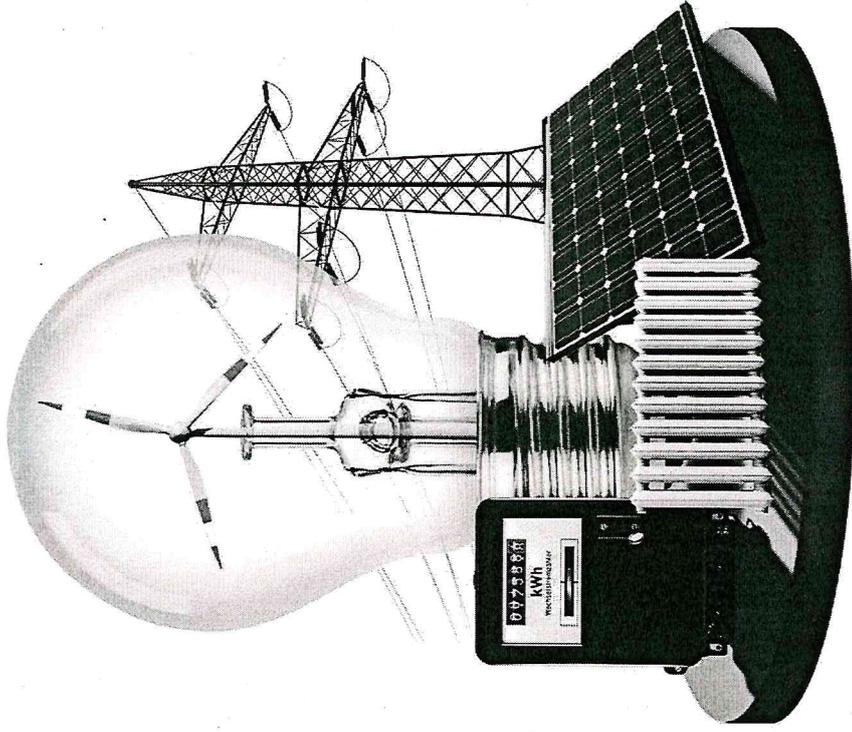


- Geld- & Kreditprobleme
- Versicherungen
- Schadensfall Kapitalanlage

# Medien

- Rundfunkbeitrag
- Telekommunikation
- Datenschutz
- Urheberrecht & Downloads





# Energie

•••• Energiemarkt

•••• Energierecht

•••• Energiesparen

•••• Gebäudemodernisierung

**Vielen Dank.**

## Impressum

Verbraucherzentrale NRW e. V.  
Mintropstraße 27  
40215 Düsseldorf

[www.vz-nrw.de](http://www.vz-nrw.de)

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

An

arvato service solutions GmbH,  
Telekom Servicecenter Mobilfunk  
Bereich Rückabwicklung  
Dieselstr. 70  
33442 Herzebrock

Fax: 0180 3 000038 \*  
E-Mail: kundenservice@teleservice.com

Ich habe mich zum Abschluss von Auftrag 18658883 / 21047900 für folgendes Verfahren entschieden:

- Austauschgerät gegen Kostenerstattung**  
Ich behalte das Austauschgerät gegen Zahlung folgender Kosten:  
292,74 Euro Reparaturkosten Defektgerät (inkl. Versandkosten)

Das von mir eingeschickte defekte Gerät wird nicht zurückgesendet.

- Rückabwicklung**  
Ich sende das Austauschgerät an die Telekom zurück (Versandanschrift siehe oben) und zahle die Kosten der unberechtigten Inanspruchnahme:

95,20 Euro Prüfung und Aufarbeitung des Austauschgerätes einschließlich Datenlöschung (inkl. Versandkosten)

- ergänzend zur Rückabwicklung soll nach Vorauszahlung der weiteren Versandkosten von 4,10 Euro das defekte Gerät an mich zurückgesendet werden.

Mit freundlichen Grüßen

Ort/ Datum

Unterschrift/Stempel

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

# Schlüsselnotdienst

Einbruchschutz, Sicherheitstechnik, Schlüsseldienst, Schlüsselanlagen und PKW-Öffnungen

Name:  Vorname:  Firma:   
 PLZ:  Ort:  Straße:   
 Tel.:  Ausweisung:  Partner:   
 Rechnung Nr.:  Datum:

Pos.	Materialeinrichtung / Leistung	Menge	Betrag in €
1.	Tür-/Fenster-/Schloss - Notöffnung		180,-
2.	Einstechschloß 1 AE ± bis zu 1/1 Std.		30,-
3.	Pauschale für An- und Abfahrt		
4.	Abendzuschlag Mo.-Fr. 18.00 bis 22.00 Uhr - 50%		
5.	Nachtzuschlag ab 22.00 Uhr - 100%		
6.	Samstagszuschlag - 50%		
7.	Sonn- und Feiertagszuschlag - 100%		
8.	Mehraufwandszeit in AE je angefallene 1/4 Std. à 29,50	2	59,-
9.	Profilzylinder		
10.	Zusatzschlüssel		
11.	Sicherheitsbeschlag		
12.	Einstechschloß		
13.	Wahltonackord./Fahrscheinzylinder		
14.	Ziehen, Zylinder-Spezialschraube		20,-
15.	Festpreisvereinbarung		
	Sonstiges		
Beitrag dankend erhalten			
Bezahlte Zahlungsmittel:			
Bar			67,-
EC-Karte			122,-
Nettobetrag			189,-
MwSt 19 %			35,-
Gesamtsumme			224,-

**Auftragserteilung/Bestätigung/Erkenntnis:**  
 Ich bin berechtigt, die von mir in Auftrag gegebenen Arbeiten auszuführen zu lassen. Der gesamte Rechnungsbetrag ist in bar oder per EC-Card wie vereinbart sofort vor Ort ohne Abzüge von mir zu entrichten. Auf die Möglichkeit geringfügiger Beschädigung wurde ich hingewiesen und ich akzeptiere, dass für die Öffnungsschäden keine geringfügiger Feinheiten die Haftung ausgeschlossen ist. Aufgeführte Rechnungspositionen gelten als fast vereinbart und Punkt 1 wird hiermit durch Unterschrift anerkannt. Regelungen wurden gelesen und bestätigt.

Datum und Unterschrift Auftraggeber

**Abnahmeprotokoll**  
 Der Auftrag wurde zu meiner Zufriedenheit ausgeführt, alle angeführten Leistungen erbracht, obenstehende Artikel auf meinen ausfindiglichen Wunsch geliefert/montiert.  
 Die Zahlung werde ich jetzt sofort ohne Abzug vornehmen.  
 O keine Beanstandung der Arbeiten u. Funktionen  
 O für weitere Dienste ist Kontakt erwünscht

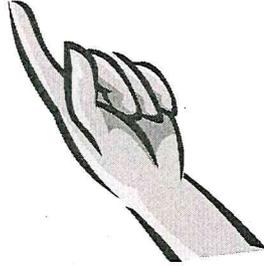
Datum und Unterschrift Auftraggeber

150 Balkenweg  
 Hegekamp 23, 45329 Essen  
 03 62 0 61 - 1111, A.A.A./S.112 A/2-#92

# Wo kann ich mich beschweren?



www.igel-aerger.de



The screenshot shows the website layout with the following elements:

- Navigation:** Start, Themen, Beratung, Shop, Presse, Über uns.
- Search:** Suchen in Igel-Ärger.de
- Menu:** Ihre Beschwerde, Beim Arzt, Im Krankenhaus, Markt + Meinung, Ihre Fragen.
- Content Sections:**
  - Ihre Beschwerde:** Kostenpflichtige Extras beim Arzt oder im Krankenhaus – wer hat sich nicht schon einmal darüber geärgert? Aber wohin mit dem Ärger und den Erfahrungen? Nutzen Sie dazu einfach unser Beschwerdeformular.
  - Beim Arzt:** Die Verbrauchermisere stimmt ganz: Erfahrungen von der Werbung in der Arztpraxis über das medizinische Angebot bis hin zur Abwicklung der Behandlung.
  - Im Krankenhaus:** Was sind mögliche Gesundheitsleistungen? Gel. sind med. zinsliche Leistungen beim Arzt, die Patienten selbst zahlen müssen.
  - Markt + Meinung:** Beschwerte-Demo! Erfahrungsbote Patienten über ihren WIR kommentieren exemplarische Fälle. Jeder können diese bewerten.
  - Ihre Fragen:** 10 Tipps für den Umgang mit Igel. Gewusst wie: Argwohn: Stellen Sie Ihrem Arzt die richtigen Fragen und informieren Sie sich...
- Footer:** Gefördert durch: Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

# INKASSO KODAT GmbH & Co. KG

Registrierter Erlaubnisinhaber nach § 1 Abs. 3 RDGEG für das  
gerichtliche Mahn- und Zwangsvollstreckungsverfahren  
Qualifizierte Personen: Jürgen Reils • Petra Latta • Iris Knießel  
Mitglied im Bundesverband Deutscher Inkasso-Unternehmen e.V.  
Mitglied im Bundesverband Deutscher Rechtsabwärtler/Rechtsdienstleister e.V.

Frau und Herrn

bitte immer angeben  
Bearbeitungsnummer  
625382-2-048 A91

Telefon: 0201/8118-214  
E-Mail: [info@inkasso-kodat.de](mailto:info@inkasso-kodat.de)

Datum  
04.11.2015 auto/schu

VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft

Sehr geehrte Frau  
sehr geehrter Herr

unsere Auftraggeberin, die VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft, hat uns Ihre Unterla-  
gen zum Einzug der fällig gestellten Forderung aus Darlehensrückzahlung (Vertrag vom  
03.06.2014) übergeben, da Sie trotz Ihrer bisherigen Bemühungen die vereinbarten Zahlungen  
nicht geleistet haben.

Wie Sie der Rückseite dieses Schreibens entnehmen können, beträgt die derzeit noch offen ste-  
hende Forderung

**EUR 8.735,78** (zuzüglich weiter anfallender Verzugszinsen)

Diesen Betrag zuzüglich der unten berechneten Kosten, die durch unsere Inanspruchnahme auf-  
grund des Zahlungsverzuges entstanden sind, bitten wir bis zum 15.11.2015 an das unten  
angegebene Konto unter Angabe der Bearbeitungsnummer zu überweisen. Sollten die Mittel  
oder uns das beiliegende Anerkenntnis unterschrieben mit einer Kopie der Forderung  
zureichen. Einen Freirechtschlag fügen wir ebenfalls bei.

Die Forderung anzuerkennen und ein Mahnverfahren zu durchzuführen, ist  
als ein streitiges Gerichtsverfahren, zu dem wir unserer Auftraggeberin, die VON ESSEN  
den, um die Forderung gerichtlich feststellen zu lassen.

Hochachtungsvoll

Inkasso Kodat  
GmbH & Co. KG

Anlagen

1,3 Gebühr (RVG VV 2300) aus B  
Auslagenpauschale (RVG VV 700  
19 % MwSt (RVG VV 7008) aus B  
insgesamt  
Die Auftraggeberin ist nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt.

1,3 Gebühr (RVG VV 2300) aus EUR 8.735,78  
Auslagenpauschale (RVG VV 7002)  
19 % MwSt (RVG VV 7008) aus EUR 679,10

insgesamt

Die Auftraggeberin ist nicht zum Vorsteuerabzug berechtigt.

EUR 659,10  
EUR 20,00  
EUR 129,03  
EUR 808,13

Hinweis nach dem RDGEG: Die zur Bearbeitung der Sache erforderlichen Daten werden gespeichert und können an die Schufa weitergeleitet werden.

Anschritt:  
Huyssenallee 86  
45128 Essen  
Postfach 10 18 32  
45018 Essen

Sprechzeiten und Telefon:  
Mo.-Mi. 8.00 - 15.30  
Do. 8.00 - 17.00  
Fr. 8.00 - 15.00  
Telefon: (0201) 8118-100  
Telefax: (0201) 8118-220

VON ESSEN GmbH & Co. KG Bankgesellschaft  
Konto-Nr.: 1408145011  
BLZ: 36010300  
IBAN: DE92 3601 0200 1408 1450 11  
BIC: VONED33XXX  
EGVP: gevorb-1176270070215-000042815

Rechtsform: KG, HRA 5018, Essen  
PKS/Merkur-Beteiligungs- und  
HRB 8003, Essen  
GF: Jürgen Reils  
USI-Id-Nr.: DE 119651354

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

#Folie 7



mobilcom  
debitel

Rechnungsdatum: 31.12.2015  
 Rechnungsart: MFK  
 Kundennummer: 1853349274 7230  
 Mobilfunkvertrag: 1853349274 7230  
 TARIFF: 0853 34 002  
 TARIFF: 0853 34 002  
 Mobilfunkvertrag: 1853349274 7230  
 TARIFF: 0853 34 002  
 TARIFF: 0853 34 002



Seite 1 von 2

# Sonderdienste brutto

## 59,9400 €

### Ihre Telekommunikationsrechnung

Rechnungsbeleg vom 31.12.2015  
 37,8208 €  
 7,78 €  
 18,3392 €  
**104,93 €**

### Rechnungsabtrag gesamt

Die hierin enthaltenen Leistungen sind an den Rechnungsgeber zu leisten.

Bitte beachten Sie, dass die hierin enthaltenen Leistungen an den Rechnungsgeber zu leisten sind.

### Mobilfunk-Vertragsabrechnungen

Mobilfunk-Vertragsnummer (VFN)	Vertragsnummer	Termin	Zellraum/Datum
1853349274 7230	1853349274 7230	2015-12-29	20151229 21:12:59
1853349274 7230	1853349274 7230	2015-12-29	20151229 21:12:59
1853349274 7230	1853349274 7230	2015-12-29	20151229 21:12:59
1853349274 7230	1853349274 7230	2015-12-29	20151229 21:12:59
1853349274 7230	1853349274 7230	2015-12-29	20151229 21:12:59
1853349274 7230	1853349274 7230	2015-12-29	20151229 21:12:59
1853349274 7230	1853349274 7230	2015-12-29	20151229 21:12:59

### Nutzung Sonderdienste Dritterbieter (brutto)

Dienstleistung	Termin	Netto	Brutto
1. Sonderdienste Dritterbieter (SIF)	2015-11-26 bis 2015-12-17	39,9600 €	39,9600 €
2. Sonderdienste Dritterbieter (SIF)	2015-12-18 bis 2015-12-18	9,9900 €	9,9900 €
3. Sonderdienste Dritterbieter (SIF)	2015-12-27 bis 2015-12-27	9,9900 €	9,9900 €



Die hierin enthaltenen Leistungen sind an den Rechnungsgeber zu leisten.  
 Die hierin enthaltenen Leistungen sind an den Rechnungsgeber zu leisten.  
 Die hierin enthaltenen Leistungen sind an den Rechnungsgeber zu leisten.  
 Die hierin enthaltenen Leistungen sind an den Rechnungsgeber zu leisten.

Verbraucherzentrale  
 Nordrhein-Westfalen



EWE Wertpapier GmbH, 25197 Berlin 992

DV 34 2 70 Deutsche Post

www.ewe.de 030 35747 24 17

Herrn

76231 WARTENBURG

PH



Mit freundlichen Grüßen,  
Luisa Servat/Julia Herberich unter www.ewe.de

EWE Wertpapier GmbH Postfach 27401 | 21073 Oldenburg  
Tel: 0420 3022000 (Mo-Fr, 9-20 Uhr, Sa. 9-18 Uhr)  
Fax: 0420 3992222 (Mo-Fr, 9-18 Uhr)

www.ewe.de

Vertragsnummer

10716 3183 87654321

Kundennummer

[Redacted]

## Wechsel Ihres Stromlieferanten - Ihre Kündigungsbestätigung

07. April 2016

Guten Tag Herr [Redacted]

Wir bedauern sehr, dass Sie sich für einen Wechsel Ihres Stromlieferanten entschieden haben und zukünftig den Service der EWE Wertpapier GmbH nicht mehr in Anspruch nehmen möchten.

Ihr neuer Lieferant hat in Ihrem Namen den zwischen Ihnen und uns bestehenden Stromvertrag mit folgenden Zählpunkt: gekündigt:

Gerät [Redacted]

Zählpunkt [Redacted]

Unter Berücksichtigung der inhaltlichen Kündigungslaufzeit zum 30.06.2017 kann der Wechsel zu Ihrem neuen Lieferanten ab dem 01.07.2017 erfolgen.

Ihr örtlicher Netzbetreiber WESTNETZ GmbH ermittelt rechtzeitig zum Wechseltermin den Stand Ihres Stromzählers und teilt uns diesen mit. Sobald uns die Angaben vorliegen, erstellen wir Ihre Schlussabrechnung. Möchten Sie den Stand Ihres Stromzählers selbst ablesen, so teilen Sie diesen bitte Ihrem örtlichen Netzbetreiber mit.

Sie haben Fragen? Rufen Sie uns an oder besuchen Sie unsere Internetseite. Gerne unterstützen wir Sie - kompetent, persönlich und mit der richtigen Energie.

Freundliche Grüße

Ihr EWE-Team