

**verbraucherzentrale**








*Nordrhein-Westfalen*

**Ahlen und Kreis Warendorf**

---

# Die häufigsten Verbraucheranliegen

---

 <b>Telefon und Internet</b>	<b>26 %</b>
 <b>Energie</b>	<b>20 %</b>
 <b>Allgemeine Dienstleistungen</b>	<b>15 %</b>
 <b>Konsumgüter</b>	<b>11 %</b>
 <b>Finanzen</b>	<b>9 %</b>

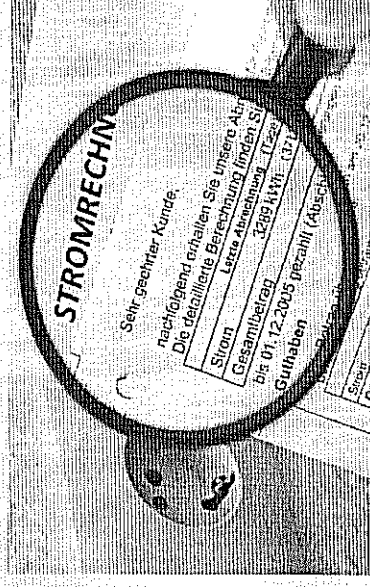
# Im Labyrinth der Telefonanbieter

- Unklare Rechnungen
- Strittige Rechnungsposten von  
Drittanbietern
- Fragwürdige Vertragsanbahnung
- Intransparente Vertragslaufzeiten



# Energierecht

- Liberalisierter Energiemarkt wirft viele Fragen auf:
  - Anbieterwechsel
  - Vergleichbarkeit der Angebote
  - Rechnungsstellung
- Insolvenzen von Anbietern
- Steigende Energiekosten belasten Haushaltsbudget



# Krankenkassen

---

- ➔ Rechtsberatung im Gesundheitswesen
- ➔ Schuldenerlass bei Krankenkassen
- ➔ Extras von der Krankenkasse: Wechsel  
angeraten

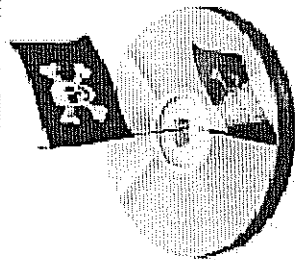
# Aktuelles im Verbrauchertag 2013

Rundfunkbeitrag

Phishing-Mails

Urheberrechtsverletzungen

**DER NEUE  
RUNDfunkBEITRAG**  
[www.rundfunkbeitrag.de](http://www.rundfunkbeitrag.de)  
WDR®



Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

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

Informationen erhalten Sie hier

# Honorarberatungsangebote

---

➔ Versicherungsberatung

➔ Mietrechtsberatung

➔ Spezialberatung Recht



## Energieberatung kreisweit

- Persönliche Beratung (Ahlen, Beckum, Drensteinfurt, Warendorf)
- Energetischer Check des Gebäudes
  - VorOrtBeratung
- Thermographie
- Basischeck für Mieter
- Brennwert-Check



## Einige Aktionen:

- **König Kunde? So reklamieren Sie richtig!**, Infostände auf Wochenmärkten und auf der Kirmes Beelen
- **„Im Labyrinth der Telefonanbieter**, Aktionsstände auf Wochenmärkten
- **„Abzocke und Abofallen im Internet“: Vorträge** mit dem Kommissariat Vorbeugung
- **„Verbraucherschutz“ - Vorträge** mit dem Kommissariat Kriminalprävention
- **Vorträge im Kreisgebiet zu Versicherungen im Alter** und zum **Krankenkassenwechsel**

## Verbraucherzentrale in Zahlen - 2013

• <b>Anfragen von Ratsuchenden</b>	<b>7.092</b>
• Davon Allg. Verbraucherberatung	6.228
- davon in Warendorf	1.208
• Davon Energieberatung	864
• <b>Veranstaltungskontakte</b>	<b>2.629</b>
• Davon Energieberatung	830
• Internetzugriffe auf der Startseite der Beratungsstelle	2.579

## Im Kreishaus: Kontakte aus den Gemeinden

Ahlen	88	Ostbevern	40
Beckum	31	Sassenberg	63
Beelen	26	Sendenhorst	12
Drensteinfurt	12	Telgte	34
Ennigerloh	73	Wadersloh	1
Everswinkel	41	Warendorf	749
Oelde	7	Sonstige	31

# Stellenplan in Ahlen / Kreis WAF



- ➔ Leitung und Verbraucherberaterinnen 2,0
- ➔ Bürokraft 0,5
- ➔ Energieberatung 1,0
- ➔ Bürokraft Energie 0,3

➔ Unterstützt durch 7 Spezialberater/innen

# Verbraucherberatung rechnet sich

---

- Verbraucherberatung hilft, kluge Konsumentscheidungen zu treffen und bewahrt vor Übervorteilung
- Und hat einen konkreten monetären Nutzen, wie eine aktuelle Pilotstudie zeigt\*:

Ein Euro investierte Steuergelder rufen 14 bis 17 Euro Verbrauchernutzen hervor

\* Prof. Dr. Hans Joachim Schmengler, Prof. Dr. Kati Schmengler, Sabrina Krause: „Nutzen der Verbraucherberatung“, Januar 2013, im Auftrag von VZ NRW, VZ Rheinland-Pfalz, VZ Saarland

---

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit !**

---

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

---