

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen



zwanzig 17

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Rat und Recht durch die
Verbraucherzentrale NRW
Beratungsstelle Dortmund
Helene Schulte-Bories
Claudia Kurz

19. Sitzung des Seniorenbeirates der Stadt Dortmund
28. Juni 2018

Die Verbraucherzentrale NRW...

- ❖ ist ein gemeinnütziger Verein, dessen Mitglieder 32 verbrauchernahe Organisationen sind.
- ❖ arbeitet unabhängig von Anbietern und überparteilich.
- ❖ finanziert sich überwiegend aus öffentlichen Mitteln, ergänzt um Einnahmen aus Beratungsentgelten und dem Verkauf von Büchern.
- ❖ arbeitet nicht gewinnorientiert.
- ❖ ist nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz zur Rechtsberatung und außergerichtlichen Rechtsbesorgung legitimiert.

Mitgliederstruktur

Die Verbraucherzentrale NRW wird getragen von 21 Landesverbänden, u. a.:



Berufsverband der Meisterinnen
und Meister der Hauswirtschaft in NRW e.V.



PRO BAHN
Ihr Fahrgastverband



KATHOLISCHE FRAUENGEMEINSCHAFT DEUTSCHLANDS



... sowie sieben Ortsarbeitsgemeinschaften der Verbraucher

Wofür wir stehen

- Wir informieren Verbraucher unabhängig und umfangreich.
- Wir beraten die Verbraucher kompetent und professionell.
- Wir unterstützen Verbraucher rechtlich.
- Wir vertreten die Interessen aller Verbraucher.
- Wir fördern die Verbraucherbildung.

Unser Anspruch – unser Nutzen

- ❖ Vor Übervorteilung bewahren
- ❖ Niederschwelliger Zugang zum Recht
- ❖ Verbraucherrechte außergerichtlich durchsetzen
- ❖ Finanz- und Konsumkompetenz stärken
- ❖ Helfen, Geld zu sparen
- ❖ Sinnvolle Investitionen stärken
- ❖ Örtliche Kaufkraft sichern
- ❖ Zur sozialen Stabilisierung beitragen

Uns kennt nahezu jeder



„Die Verbraucherzentrale hat in der Bevölkerung einen gestützten Bekanntheitsgrad von 96 Prozent. Das ist exzellent und im Grunde nicht mehr zu steigern.“*



„Mehr als 90 Prozent der Menschen, die die Verbraucherzentrale NRW kennen, bewerten sie als nützlich, glaubwürdig und kompetent.“*

*Quelle: TNS Emnid

Das macht uns erfolgreich

- ❖ In der Geschäftsstelle in Düsseldorf bündelt sich das Experten- und Fachwissen.
- ❖ Von hier aus erfolgt der Support in die Beratungsstellen.
- ❖ Die Beratungsstellen vermitteln kundennah das Know-how.
- ❖ Sie sind Sensor für Probleme und Bedarf der Verbraucher.
- ❖ Breites Basiswissen und Schwerpunktthemen der Beratungskräfte sichern gemeinsam mit spezialisierten Honorarkräften eine hohe Beratungsqualität.

Rat & Recht an über 63 Standorten in NRW



So beraten und informieren wir:



persönlich in landesweit 61 Beratungsstellen,



telefonisch,



per E-Mail, Newsletter, Brief und Fax,



Informationsmaterial, Musterbriefe



auf unserer Website, www.verbraucherzentrale.nrw



den Sozialen Netzwerken



und in Presse, Funk und Fernsehen.

The screenshot shows the website interface for Verbraucherzentrale NRW. At the top, there is a navigation bar with the logo and menu items: Kontakt, Beratung, Shop, Presse, and a search icon. Below this is a secondary navigation bar with categories: Geld & Versicherungen, Digitales, Lebensmittel, Umwelt, Gesundheit & Pflege, Energie, Reise, and Verträge. The main content area features a large article titled "Facebook Messenger umgehen: Nachrichten lesen ohne Zwangs-App" dated 26.06.2018. Below this are three smaller article thumbnails: "Pauschalreisen: Neue Regeln ab 1. Juli" (dated 25.06.2018), "Salmonellen in Bio-Eiern: Was jetzt wichtig ist" (dated 20.06.2018), and "WhatsApp-Alternativen: die Datenschutzregeln im Überblick" (dated 18.06.2018). The Windows taskbar at the bottom shows the date as 27.06.2018 and the time as 14:45.

Startseite intern | App Suite. Anmeldung | MACH Web | Startseite | Verbraucherzent... | Suchen

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen | Kontakt | Beratung | Shop | Presse | Menü

Geld & Versicherungen | Digitales | Lebensmittel | Umwelt | Gesundheit & Pflege | Energie | Reise | Verträge

26.06.2018
Facebook Messenger umgehen: Nachrichten lesen ohne Zwangs-App
mehr →

Foto: Verbraucherzentrale NRW

Foto: sebra / Fotolia
25.06.2018
Pauschalreisen: Neue Regeln ab 1. Juli
mehr →
Reise & Mobilität

Foto: Foto: rdnl / Fotolia.com
20.06.2018
Salmonellen in Bio-Eiern: Was jetzt wichtig ist
mehr →

Foto: Verbraucherzentrale
18.06.2018
WhatsApp-Alternativen: die Datenschutzregeln im Überblick
mehr →
Digitale Welt

Wenach suchen Sie? | Newsletter

DE | 14:45 | 27.06.2018

Die wichtigsten Themen: Lösungen aus einer Hand und nah am Bürger



Wohnen



Gesundheit



Finanzen



Medien



Energie



Freizeit



Umwelt

Beratungsangebote in Dortmund

Rat & Recht | Wir machen Sie stark.

- Verbraucherrecht
- Energie
- Immobilienfinanzierung
- Schulden und Verbraucherinsolvenz
- Schadensfall Kapitalanlage
- Geldanlage und Altersvorsorge
- Versicherungen
- Schadensfall Versicherung
- Mietrecht
- Urheberrecht
- Gesundheit
- Umwelt
- Projekt Energiearmut



Verbraucherarbeit auf einen Blick

Offene Anlaufstelle für die Dortmunder Bürgerinnen und Bürger

- **19.665 Anfragen in Dortmund**
- **4.923 Kontakte bei über 117 Veranstaltungen**

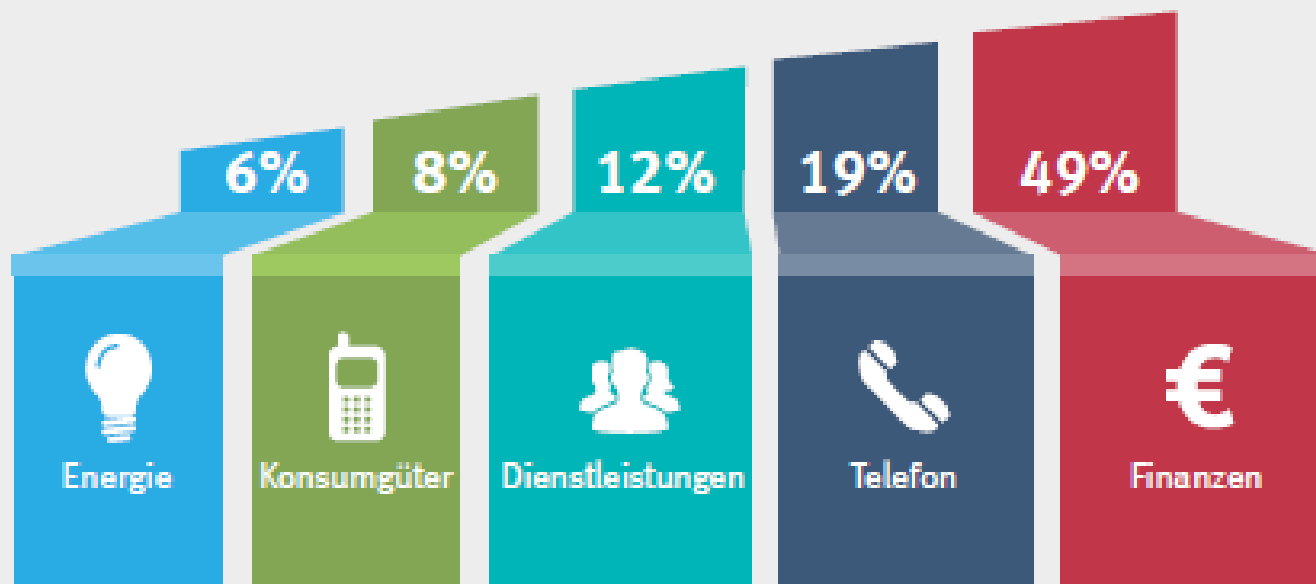
Die häufigsten Verbraucherprobleme:

- ❖ überzogene Finanz-Forderungen
- ❖ Kreditkarten ohne Schufa via Facebook
- ❖ überteuerte Schlüsseldienste
- ❖ Haustürgeschäfte im Energiemarkt
- ❖ Abzocke bei vermeintlichen Gratis-Apps
- ❖ 2.867 Rechtsberatungen und Rechtsvertretungen:
Beratungen werden immer komplexer und anspruchsvoller



Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl
der Anfragen
19.665



.....> www.verbraucherzentrale.nrw/erläuterung

VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG



→ www.verbraucherzentrale.nrw/erlaeuterung

Beratungsangebot: allgemeine Rechtsberatung

- Rechtliche Hilfe im Einzelfall
z.B. bei untergeschobenen Verträgen
- außergerichtliche Rechtsvertretung
bei komplexen Problemen
- Die Durchsetzung der Ansprüche steht dabei
im Vordergrund.

Die Highlights 2017

- ❖ Tücken kostenloser Spiele-Apps
- ❖ Unseriöse Werber und aggressive Verkaufsmethoden an der Haustür
- ❖ Datenschutzrechte im Internet
- ❖ Verbraucherwissen für Geflüchtete
- ❖ Unterrichtseinheiten rund um Geld, Energie oder Umwelt in Schulen
- ❖ Kreditwürdigkeitsprüfungen durch Banken
- ❖ Unberechtigte oder überhöhte Forderungen von Inkassounternehmen
- ❖ Keine Bonus- oder hohe Vorauszahlungen bei Energierechnungen
- ❖ Nachhaltigkeit im Alltag leicht gemacht

Abzocke und Ärgernisse



verbraucherzentrale

Bei Anruf
Vertrag?

Mit den eigenen Daten abgezockt



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

VORSICHT AN DER
HAUSTÜR!



verbraucherzentrale

**KEIN ABSCHLUSS
UNTER DIESER NUMMER!**

Unerbetene Werbeanrufe.
Wir haben was dagegen.

...und Werbeveranstaltungen

Gewinnmitteilung

Frau [REDACTED]

Glücks-Fortuna

Hotline
vor 12h € plus
Mo. - Fr. 9.00 - 16.00 Uhr

Die Auflösung
VENEDIG
war richtig!

beehrte Frau [REDACTED]

lösung aus unserem Preisstos, an dem Sie im vergangen Jahr teilgenommen haben,

Ein wertvoller und toller Preis ist Ihnen sicher !
Ihr Mindestpreis beträgt 549,- Euro

mit diesem Schreiben möchten wir Sie heute beglückwünschen.
Die in der Anlage beigefügte Rückantwortkarte füllen Sie bitte aus und zurück.

U verbraucherzentrale

Kaffeefahrten:

- Tarnen
- Täuschen
- Abkassieren

Rote und schwarzen Zahlen

Wir haben Finanzen in den Blick genommen:



- ❖ Das neue Angebot Bankdienstleistungen half bei Fragen wie „Darf die Bank das Entgelt für das Girokonto erhöhen?“ oder „Was tun, wenn das Geldhaus sich weigert, Schaden aus Kartendiebstahl zu ersetzen“.
- ❖ Nach einer Klage der Verbraucherzentrale kippte der BGH unzulässige Gebühren bei Bausparverträgen; hier halfen kostenlose Musterbriefe.
- ❖ Wenn der Überblick über die Finanzen verloren ging, wurde unkompliziert und kostenlos unterstützt, um Existenzen zu sichern.
- ❖ Wenn Forderungen in der Obhut von Inkassobüros aufgebläht wurden.

 Verbraucherzentrale bot Rat und Recht bei jedem Haushaltsbudget.

Information zur Prävention

Wir haben informiert und erklärt,
um im Konsumalltag fit zu sein:



- ❖ Welche Kosten verursacht die erste eigene Wohnung? Wie teile ich mein Geld ein, damit es bis zum Monatsletzten reicht? Und was leisten dabei Haushaltsbuch oder Apps?
- ❖ Dazu gab es verschiedene Bildungseinheiten: Unterrichtsreihen in Schulen, Vorträge bei Kooperationseinheiten, Aktionstage oder Ausstellungen.
- ❖ Auch für geflüchtete Menschen und ehrenamtlich engagierte Helfer und Helferinnen



Verbraucherzentrale gab praktische Hinweise, damit der Verbraucheralltag nicht zur Verbraucherfalle wird.

Wir haben insbesondere erreicht, dass ...

- ❖ alle Bürger schnellen Zugang zum Recht bekommen.
- ❖ Jugendliche, Eltern und Lehrer, sich besser im Konsumalltag und insbesondere in der digitalen Welt auskennen.
- ❖ ältere und unerfahrene Menschen, die bei Haustürgeschäften überflüssige oder teure Verträge abgeschlossen haben, Hilfe bekommen.
- ❖ besonders schutzwürdige Menschen Orientierung und Unterstützung erhalten.



Aktuelles in 2018



- EU-Datenschutz-Grundverordnung: Ab 25. Mai gelten neue EU-Regeln zum Datenschutz, die Verbraucherrechte stärken. Das Wichtigste: Recht auf Auskunft. Unternehmen müssen erklären, welche Daten sie zu welchen Zwecken verarbeiten.
- Ab 1. Juli gibt es im Reiserecht mehr Verbraucherschutz beim Buchen von Reiseleistungen in Online-Portalen und Reisebüros, allerdings auch Verschlechterungen bei der Möglichkeit, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.
- Aufklärung zur Geschwindigkeit von Internetanschlüssen: Wie können Verbraucher die Geschwindigkeit messen? Wann ist eine Abweichung nicht mehr vertragsgemäß und welche Rechte bestehen bei Abweichungen?
- Klärung von Inkassokosten und Information über Inkassomethoden – Schwerpunkt Ratenzahlungsvereinbarungen.

Eine starke Verbraucherzentrale vor Ort ist...

❖ ein Baustein kommunaler Daseinsvorsorge!



Wir schützen Bürger vor Übervorteilung und zum Teil existenziellen Fehlentscheidungen.



Wir helfen Geld und Ressourcen zu sparen und die Abhängigkeit von Transferleistungen zu reduzieren.



Wir sichern Teilhabe am Marktgeschehen und stärken sinnvolle Investitionen.

❖ durch wirksame Rechtsbesorgungen

❖ durch Wahrnehmung einer Frühwarnfunktion

❖ durch aktive und präventiv angelegte Informationsarbeit

❖ durch zielgruppengerechte Bildungsangebote

Beratungsstelle Dortmund

Reinoldistr. 7-9

Telefon: (0231) 72 09 17 01

Beratungszeiten:

Mo: 9.30 - 13, 14 - 17 Uhr

Di: 9.30 - 13, 14 - 17 Uhr

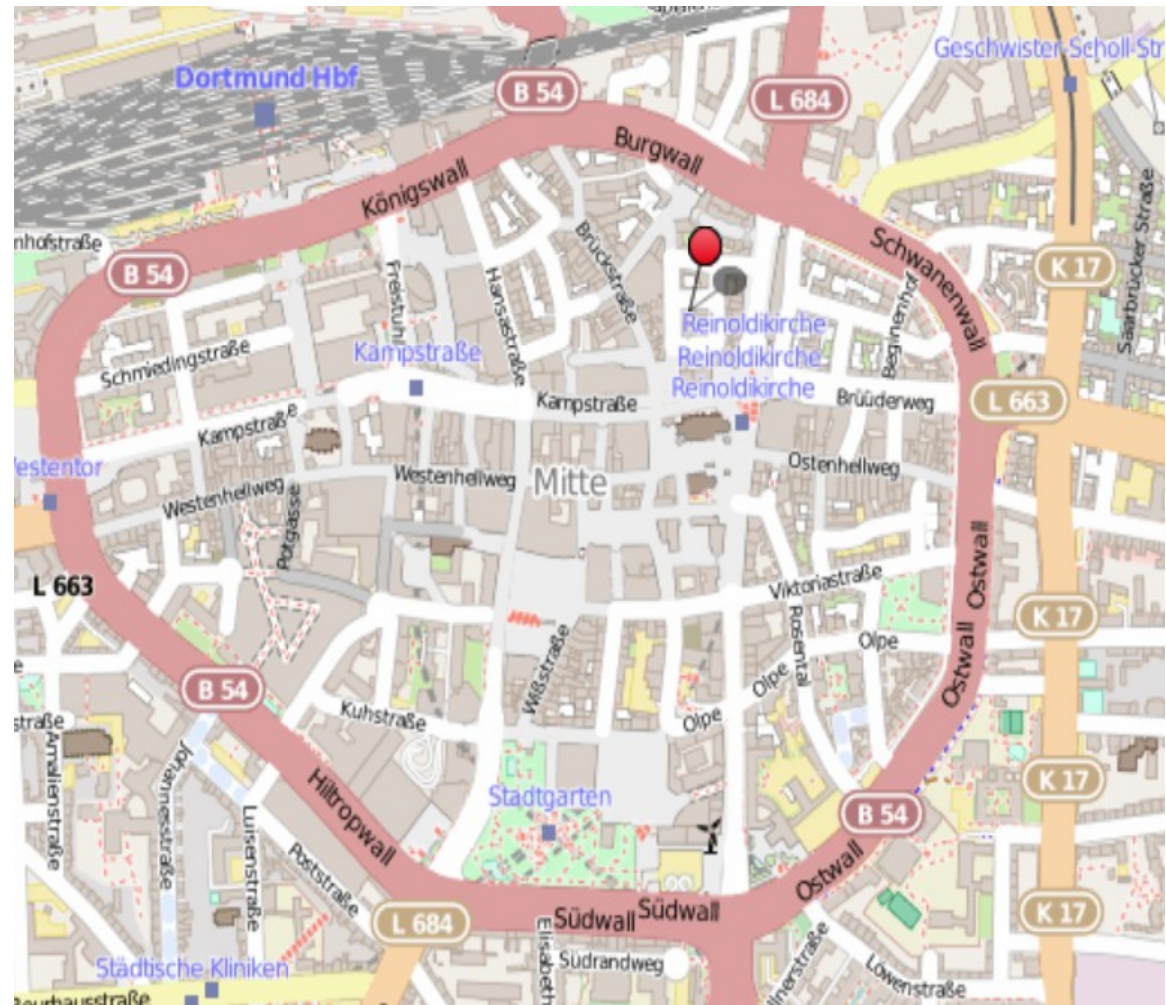
Do: 9.30 - 13, 14 - 19 Uhr

Fr: 9.30 - 15 Uhr

Individuelle Beratung nach
Terminvereinbarung



Unsere Beratung kostet
zwischen 9 € und 170 €



Impressum:

Verbraucherzentrale NRW e.V.

Reinoldistr. 7-9

44135 Dortmund

0231 720 91 701

dortmund@verbraucherzentrale.nrw • www.verbraucherzentrale.nrw/dortmund

© VZ NRW