# Angebote und Handlungsfelder der

verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

# in Dortmund – insbesondere im Hinblick auf Seniorinnen und Senioren

---

**Seniorenbeirat der Stadt Dortmund,**

**Sitzung am 26.01.2012, 14 Uhr**

**Helene Schulte-Bories**
**Leiterin der Beratungsstelle Dortmund**

# Mitgliederstruktur

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

… sowie sieben Ortsarbeitsgemeinschaften der Verbraucher

# Verwaltungsrat

| | |
|---|---|
| **Vorsitz** | Erwin Knebel |
| **Stellv. Vorsitz** | Jürgen Effenberger, Ansbyll Rücker |
| **Ordentliche Mitglieder** | Marga Kersten, Regine Lange, Sigrid Lewe-Esch, Annette Neuhaus, Horst Sommerfeld, Carmen Tietjen |

# Unser Memorandum

**Wettbewerb braucht Regeln**

(…) „Damit Wettbewerb fair bleibt, muss der Staat auch in liberalisierten Märkten für Regeln sorgen."

**Mündige Verbraucher benötigen Unterstützung**

(…) „Eine nachhaltige Wirtschaftspolitik muss die Interessen von Verbrauchern stärker als bisher berücksichtigen. (…) Kann der Einzelne sich nicht allein helfen, obliegt es dem Staat, einzuschreiten und zu verhindern, dass Menschen durch das soziale Netz fallen."

# Unser Satzungsauftrag

**§ 2. Vereinszweck**

2.2 Der Verein hat insbesondere die Aufgabe,

a) sich bei Gesetzgebung, Verwaltung und Wirtschaftsorganisationen sowie bei Anbietern für die Interessen und Rechte der Verbraucher/innen unter Berücksichtigung des Allgemeinwohles einzusetzen;

# Unser Leitbild

## Unsere Aufgaben

„Wir beraten und informieren Verbraucher/innen anbieterunabhängig und unterstützen sie bei der Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber Anbietern.

Wir sind zugleich die Interessenvertretung aller Verbraucherinnen und Verbraucher.

Wir setzen uns öffentlich, gegenüber der Politik, der Verwaltung, der Wirtschaft und mit rechtlichen Mitteln für einen wirksamen wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.“

# Unser Leitbild

**Unsere Vision ist**

(…) „ eine Politik, die konsequent die Interessen der Verbraucher/innen berücksichtigt und

auf diese Weise den Qualitätswettbewerb

und den Wirtschaftsstandort stärkt.“ (...)

# Aufgaben der Verbraucherzentrale

- **Interessenvertretung der Verbraucher/innen**
- **Verbraucherinformation**
- **Verbraucherberatung**
- **Verbraucherbildung**
- **Wahrnehmung der Rechte der Verbraucher/innen**

# Die wichtigsten Fachthemen

- Bauen und Wohnen
- Energie
- Ernährung
- Finanzen
- Gesundheit und Pflege
- Haushalt und Familie
- Medien und Telekommunikation
- Klimaschutz und Umwelt
- Verbraucherrecht
- Versicherungen

# Unsere Ratgeber

**Über 100 Ratgeber zu den verschiedensten Themen**

# Persönliche Beratung

- in 57 Beratungsstellen in NRW

# Strategie der Verbraucherarbeit

**Verbraucher/innen**

Fragen, Probleme, Anregungen in den Beratungsstellen

Fachleute in der Geschäftsstelle Düsseldorf

- Aufklärung, Information der Verbraucher/innen über Medien
- Gespräche mit Anbietern und deren Verbänden
- Einleitung rechtlicher Schritte (Abmahnungen / Klagen)
- Einschaltung von Behörden
- Initiierung gesetzlicher Veränderungen, Einflussnahme auf Politik

# Ratsuchende in der Beratungsstelle Dortmund 2010

| | |
|---|---|
| • Persönlicher Besuch | **15.415** |
| • Telefonischer Kontakt | **9.233** |
| • Schriftliche Anfragen | **2.043** |
| • Veranstaltungskontakte | **4.475** |
| Ratsuchende gesamt | **31.166** |

# Wer nimmt die Beratung in Anspruch?

- Ratsuchende aus allen sozialen Schichten und Altersstufen

insbesondere auch von

- Haushalten mit finanziellen Engpässen
- jüngeren und älteren Ratsuchenden
- Menschen mit Migrationshintergrund

# Beratungsangebote mit Terminvereinbarung in Dortmund

- Umweltberatung
- Altersvorsorge
- Baufinanzierung und Anschlussfinanzierung
- Energieberatung
- Energierecht und Anbieterwechsel
- Geldanlage
- Mietrechtsberatung
- Beratung zu Rundfunkgebühren
- Private Versicherungen
- Verbraucherrecht
  - Beratung u. Vertretung
- Schuldner- und Verbraucherinsolvenz
- Pfändungsschutzkonto (P-Konto)
- Rechtsberatung Schadensfall Versicherung
- Spez. Verbraucher-recht durch Anwalt
- Urheberrechtsberatung
- Rechtsberatung Schadensfall Kapitalanlage

# Guter Rat zu fairen Preisen

***Zum Beispiel:***

| | |
|---|---|
| • Rechtsberatung | 9,00 € |
| • Rechtsvertretung | 25,00 € |
| • Mietrechtsberatung | 20,00 € |
| • Rechtsbesorgung durch Anwalt | 50,00 € |
| • Schadensfall Kapitalanlage | 60,00 € |
| • Schadensfall Versicherung | 35,00 € |
| • Altersvorsorgeberatung | 170,00 € |
| • Geldanlageberatung | 170,00 € |

# Aus dem Beratungsalltag in Dortmund

**Themen, die Seniorinnen und Senioren besonders interessieren oder betreffen ( könnten ) ....**

# Schadensfallberatung Kapitalanlage

## ein Beispiel :

- 91-jährige Pensionärin
- 40 000 € Anlagekapital im Mai 2010
- Anlage in Schiffsfonds
- Zugriff : Januar 2028

01.11.2011 07:54 Uhr

Ruhr Nachrichten.de

Fonds mit zu langer Laufzeit

### 91-Jährige kämpft gegen die Dresdner Bank

**DORTMUND Eine Beraterin der Dresdner Bank verkaufte der heute 91-jährigen Irmgard Greiner im Jahr 2007 für 40 000 Euro Anteile an drei Schifffonds. Im Mai 2010 wollte die betagte Dame aus dem wenig erfreulichen Invest aussteigen. Da erfuhr sie, dass das erst ab 1. Januar 2028 möglich ist.** *Von Bettina Klwitt*

*Irmgard Greiner versteht nicht, dass ihr die Dresdner Bank, bei der sie fast 60 Jahre Kundin ist, nicht entgegenkommt. (Foto: Schaper)*

Irmgard Greiner sei ein sehr langes Leben gegönnt. Dass die geistig fitte alte Dame noch ihren 108. Geburtstag erlebt, liegt im Bereich des Möglichen. Dennoch: Einem so betagten Menschen Anteile an einem geschlossenen Fonds mit langer Laufzeit aufzuschwatzen, ist für Zuhal Canpalat, Fachanwältin für Bank- und Kapitalmarktrecht, mehr als dreist.

Sie reichte letzte Woche Klage ein. Die Dresdner Bank soll der Kirchhörderin 41 200 Euro rückvergüten. Denn zu den 40 000 Euro war noch ein Aufschlag (Agio) von drei Prozent gekommen. Irmgard Greiner muss somit in ihrem hohen Alter das erste Mal in ihrem Leben vor Gericht gehen.

**Fast 60 Jahre Kundin der Dresdner Bank**

„Ich bin so ein uralter Kunde der Bank. Da habe ich gehofft, dass ich das Geld zurückbekomme", sagt die pensionierte Lehrerin, die fast 60 Jahre ihre Geldgeschäfte mit der Dresdner Bank gemacht hat und ihr vertraute. Doch bei den Schifffonds hatte sie feststellen müssen, dass sie kaum Gewinn abwarfen.

Auf ihrer alten Olympia-Schreibmaschine tippte sie im Mai 2010 einen Brief an die Bank, „dass ich mein Geld zurückhaben wollte". Doch da musste sie erfahren, dass sie vor 2028 keinen Zugriff darauf hat. „Das hat mir die Beraterin damals nicht gesagt. Sonst hätte ich nie unterschrieben."

**Ombudsmann angerufen**

Auf ihren Krückstock gestützt ging Irmgard Greiner zur Verbraucherberatung. Dort traf sie auf Zuhal Canpalat. „Ich habe ihr geraten, den Bank-Ombudsmann anzurufen, weil das schneller geht als ein Prozess", so die Anwältin.

Das Schiedsgericht urteilte, dass die Beschwerde schon deshalb Erfolg haben müsste, weil die Bank die Kundin bis heute nicht über die Höhe der an sie fließenden Rückvergütungen unterrichtet habe. Doch die Dresdner Bank ignorierte den Schiedsspruch, „die Bank ist bockig", so Canpalat.

# Werbeveranstaltungen

# Unerlaubte Telefonwerbung

- Rechtsbesorgungen
- Abmahnungen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Informationen für Verbraucher sind auch als Faltblatt erhältlich.

# Angebote per Telefon

- Gewinnspiele, Gewinnzusagen („Datenfang“), Lotterien
- Telekommunikationsverträge  (neues Tarifangebot)
- Verträge mit Energieversorgern
- Probepakete (Nahrungsergänzungsmittel, „Pillen“)
- Zeitschriftenabonnements
- „ Schutz vor Abzockern“ - Dienstleistung
- Finanzdienstleistungen

# Telekommunikation

- Anbieterwechsel
- Hausnotruf
- Call-by-Call und Preselection
- Mobilfunkverträge
- Vertragsklärung

# Verbraucher (jung und alt) in der digitalen Welt

- **Digitales Fernsehen (DVB)**
  Neue Technik über Kanal, Satellit und Antenne
- **Musik-Downloads**
- **DSL-Umstieg**
- **Internetabzocke**
- **Soziale Netzwerke**
- **Online Shopping**
- **Rundfunkgebühren**

# Informationen zu Rundfunkgebühren

1. Rechtsgrundlagen der Gebührenpflicht
2. Befreiungsmöglichkeiten
3. Besonderheiten bei Umzug ins Pflegeheim
4. Abmeldung
5. Tod des Rundfunkteilnehmers

**Kostenlose Beratungen - Voranmeldung erwünscht !**

# Ratgeber-Shop online

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

**Sie befinden sich hier:** > Startseite > Ratgeber

**Ratgeber-Themen**

- Bauen + Wohnen
- Energie + Umwelt
- Eltern
- Ernährung
- Finanzen
- Gesundheit + Pflege
- Markt + Recht
- Reise + Freizeit
- Schuldnerberatung / Anwälte
- Schule
- Versicherungen

**Service**

- RSS / Newsletter
- NEU: E-Books

## Herzlich willkommen im Ratgeber-Shop!

**Ratgeber-Suche**

Suchbegriff | Los | Erweiterte Suche | Alle Ratgeber von A-Z

**Druckfrisch: Unsere neuen Ratgeber**

**Kreative Resteküche**

Einfach - schnell - günstig

**1. Auflage 2010**
**9,90 Euro**

In den Warenkorb

**Wie ernähre ich mich bei Krebs?**

Was nützt, was nicht - praktische Hilfen für den Alltag

**1. Auflage 2012**
**9,90 Euro**

In den Warenkorb

**Gute Pflege im Heim und zu Hause**

Pflegequalität erkennen und einfordern

**2. Auflage 2012**
**9,90 Euro**

In den Warenkorb

# Unsere Ratgeber

verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

## Vorsorge selbstbestimmt

So haben Sie im Fall der Fälle alles bestens geregelt: Testament, Geldanlage, Patientenverfügung, Versicherung ... – das Vorsorgehandbuch bietet Ihnen zuverlässige Informationen, erprobte Formulare, Muster und übersichtliche Checklisten. Alle wichtigen Vorlagen auch auf CD-ROM.

2. Auflage 2010, 208 Seiten
Bestell-Nr. FR 35
14,90 Euro

## Kleine Beträge clever anlegen

Auch 25 Euro im Monat oder einmalig 500 oder 1.000 Euro können sich auf Dauer zu einer lukrativen Geldanlage entwickeln. Vorausgesetzt, Sie finden die richtige Anlageform, nutzen staatliche Förderungen und haben die nötige Ausdauer. Wie Sie speziell kleine Beträge sinnvoll anlegen können, zeigt dieser Ratgeber.

1. Auflage 2010, 128 Seiten
Bestell-Nr. FR 46
7,90 Euro

# Unsere Ratgeber

## Geldanlage ganz konkret

Banken und Finanzvertriebe waren leider in der Vergangenheit oft keine große Hilfe. Der Ratgeber bietet konkrete und vor allem unabhängige Hilfe bei der Geldanlage für alle, die sparen wollen. Ob sicher oder mit Anlagerisiken, ob staatlich oder betrieblich gefördert: Wer Bescheid weiß, macht mehr aus seinem Geld.

2. Auflage 2011, 256 Seiten
Bestell-Nr. FR 42
9,90 Euro

## Altersvorsorge richtig planen

Mit vermeintlich lukrativen Angeboten zur Altersvorsorge locken Banken, Anlageberater, Versicherungen und Immobilienverkäufer – und die Verunsicherung ist größer denn je. Dieses Einmaleins der Altersvorsorge bietet unabhängigen, profunden Rat. Damit der Weg für einen sorgenfreien Ruhestand frei ist. Mit Bewertungen von einzelnen Finanzprodukten.

1. Auflage 2010, 272 Seiten
Bestell-Nr. FR 41
12,90 Euro

# Ratgeber zu Altersvorsorge und Geldanlage

- Für den Ruhestand
- Für Kinder und Enkel
- Steuererklärung für Rentner 2011/2012

# Ratgeber Gesundheit + Pflege

## Hilfe in schwierigen Lebenssituationen – für mehr Lebensqualität

### Ambulante Pflegedienste

Seit dem 1. Juli ist die neue Pflegereform in Kraft. Aber: Die Erhöhung fällt bescheiden aus, gute Pflege kostet meist mehr. Umso wichtiger ist die richtige Auswahl und Qualität bei ambulanten Pflegediensten. Unser Ratgeber zeigt Ihnen, worauf Sie achten müssen. Mit allen neuen Regelungen der Pflegereform 2008.

1. Auflage 2008, 192 Seiten
Bestell-Nr. GP 04
9,90 Euro

### Betreutes Wohnen

Der Ratgeber präsentiert und bewertet die verschiedenen Modelle und unterstützt Sie dabei, das passende Angebot zu finden, Verträge zu prüfen und Kosten und Leistungen zu vergleichen. Außerdem: viele praktische Tipps und Hinweise für den Umzug und das Einleben am neuen Ort.

5. Auflage 2008, 224 Seiten
Bestell-Nr. GP 25
9,90 Euro

### Hilfen im Alltag

Nicht jeder möchte oder kann den Haushalt (noch) ohne Hilfen bewältigen. Mit haushaltsnahen Dienstleistungen lässt sich ein Servicesystem aufbauen, das auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnitten ist. So ist selbständiges Wohnen in den eigenen vier Wänden auch langfristig mit hoher Lebensqualität möglich.

1. Auflage 2006, 152 Seiten
Bestell-Nr. HAT 01
7,90 Euro

### Pflegefall – was tun?

Ob ein Mensch von Geburt an pflegebedürftig ist oder im Lauf seines Lebens wird – die Betroffenen stehen vor vielfältigen Problemen. Dieser Ratgeber erläutert die Leistungen und Leistungsvoraussetzungen der Pflegeversicherung und anderer Träger. Mit vielen Beispielen aus der Praxis und auf dem Stand der Pflegereform 2008.

7. Auflage 2008, 336 Seiten
Bestell-Nr. GP 12
12,90 Euro

- und:

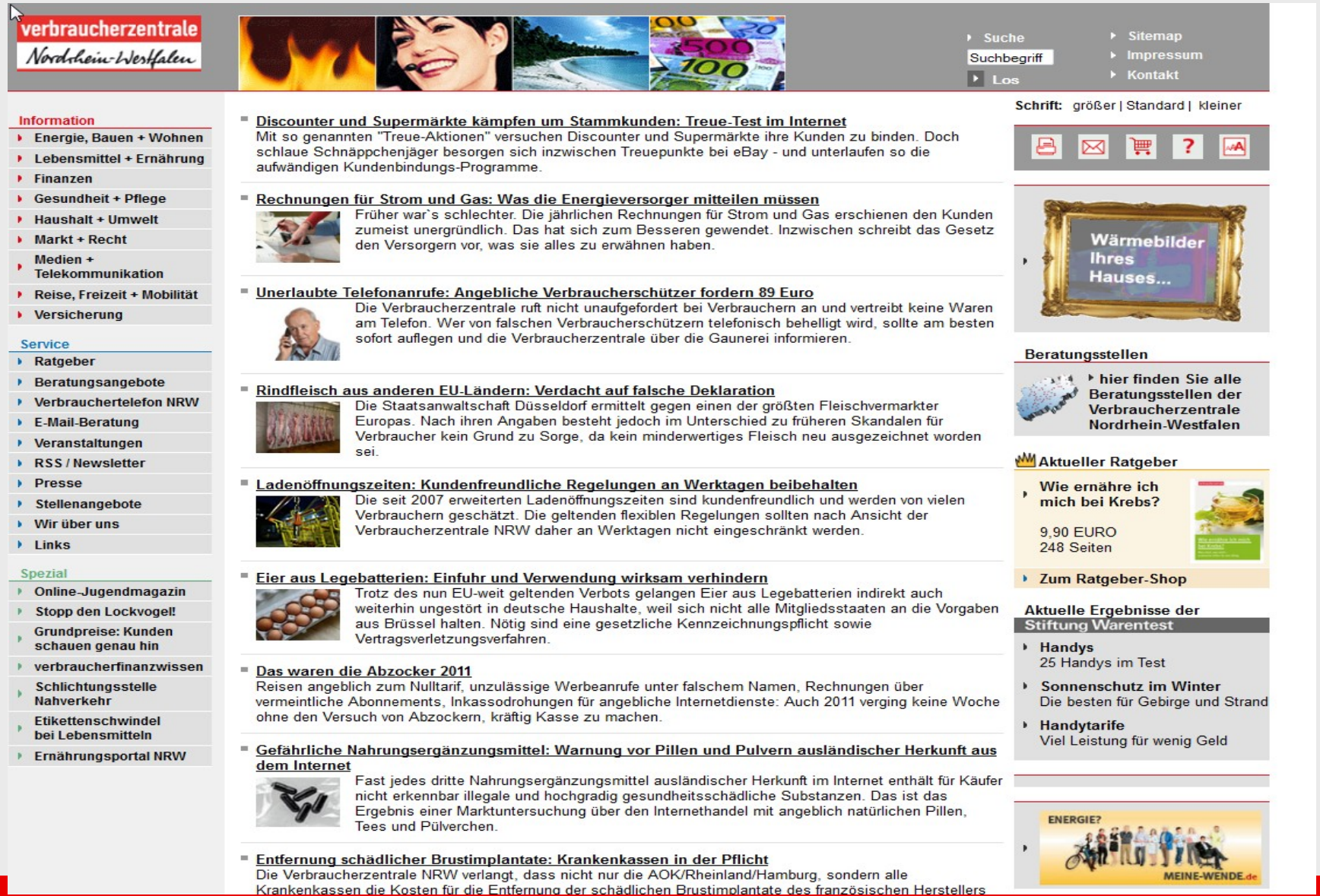
  Verweis auf die Beratung durch die örtlichen Seniorenbüros oder an andere qualifizierte Stellen

- anwaltliche Rechtsberatung im Gesundheitswesen u. Pflegeberatung über

  **Verbrauchertelefon NRW**:

  – Di 10- 12 Uhr
  – **0900-1-89 79 64**, 1,86 €/ Minute dt. Festnetz – Mobilfunk abweichend

# www.vz-nrw.de - Startseite



**Information**

- Energie, Bauen + Wohnen
- Lebensmittel + Ernährung
- Finanzen
- Gesundheit + Pflege
  - Ärzte
  - Krankenhaus
  - Krankenkassen
  - Medikamente
  - Ambulante Pflege
  - Stationäre Pflege
  - Pflegeversicherung
  - Wohnen im Alter
  - Untersuchungen
  - Positionen
  - Beratungsangebote
  - Ratgeber zum Thema
- Haushalt + Umwelt
- Markt + Recht
- Medien + Telekommunikation
- Reise, Freizeit + Mobilität
- Versicherung

**Service**

- Ratgeber
- Beratungsangebote
- Verbrauchertelefon NRW
- E-Mail-Beratung
- Veranstaltungen
- RSS / Newsletter
- Presse
- Stellenangebote

**Sie befinden sich hier:** > Startseite > Gesundheit + Pflege

**Schrift:** größer | Standard | kleiner

# Gesundheit + Pflege

## Gesundheitsforen im Internet: Risiken und Nebenwirkungen

Ob Krankheiten, Behandlungen oder Medikamente: Immer häufiger wird Rat auch im Internet gesucht. Wir warnen vor Risiken und Nebenwirkungen und bieten, um Gesundheitsseiten im weltweiten Netz einschätzen zu können, eine **10-Punkte-Checkliste** zum kostenlosen Download(pdf-Datei).

## Krank im Ausland: Arztbesuche und Klinikaufenthalte

Wir erklären, was bei einer notwendigen Behandlung im Ausland zu beachten ist, welche Leistungen die Kassen übernehmen, welche Behandlungen extra genehmigt werden müssen und wo Fallstricke lauern.

## Der Gesundheitsfonds in der gesetzlichen Krankenkasse

Das macht den Fonds aus: Ein einheitlicher Beitragssatz, eventuelle zusätzliche Beiträge, aber auch Prämien für die Versicherten, Sonderkündigungsrechte und Wahltarife, die Risiken bergen können.

## Noten für Pflegeheime - Qualitätsberichte in der Pflege verstehen

Die Verbraucherzentrale bietet eine "Gebrauchsanweisung" für den Umgang mit den Qualitätsberichten in der stationären Pflege geschrieben. Zudem gibt sie konkrete Hilfen an die Hand, wie Sie all diese Informationen für Ihren individuellen Fall auswerten und nutzen können.

## Rückkehr in die Krankenversicherung

In Deutschland besteht Krankenversicherungspflicht für alle. Wer kann wie in welche Versicherung zurückkehren und welche Tarife müssen Versicherungspflichtigen angeboten werden? Wir geben die wichtigsten Antworten im Überblick.

## Rabattverträge bei Arzneimitteln

Das Gesetz zur Stärkung des Wettbewerbs in der gesetzlichen Krankenversicherung ermöglicht es den Krankenkassen, mit pharmazeutischen Unternehmen Preisnachlässe auf Arzneimittel zu vereinbaren. Wir erklären, was sich dahinter verbirgt und welche Auswirkungen sie für Patienten haben.

## Wahltarife der Krankenkassen: Eine Orientierungshilfe im Tarifdschungel

Die große Zahl unterschiedlichster Tarife erschwert den Überblick und die richtige Entscheidung. Für eine erste Orientierung geben wir grundlegende Informationen zu den neuen Tarifangeboten und deren Vor- und Nachteilen.

**Beratungsstellen**

hier finden Sie alle Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen

**Ratgeber zum Thema:**

- **Anti-Aging**

  16,90 EURO
  160 Seiten

- **Zum Ratgeber-Shop**

**Aktuelle Ergebnisse der Stiftung Warentest**

- **Gesetzliche Krankenkassen**
  123 Versicherungen im Test
- **Augenärzte und Grüner Star**
  Wann Vorsorge sinnvoll ist
- **Sonnenschutzmittel**
  Die besten mit Faktor 15 oder 20

**Beratungsangebote**

- Verbrauchertelefon

# Vielen Dank für Ihr Interesse und Ihre Aufmerksamkeit!