



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2022

Dr. Konstantin von Normann, Leiter der Beratungsstelle Troisdorf
Präsentation zur Sitzung des Ausschusses für Bürger*innenbeteiligung, Digitalisierung,
Beteiligungssteuerung und Verbraucherschutz
31.08.2023

VERBRAUCHERARBEIT IN ZAHLEN



Über **3.800** Anliegen bearbeitet



Darunter mehr als **1.350** Rechtsberatungen und -vertretungen



Davon **22%** sozialorientierte Beratungen



Dazu: Knapp **1.660** Anrufe von Bürger:innen aus Stadt und Region am landesweiten Servicetelefon



Über **2.250** Veranstaltungskontakte in **36** Veranstaltungen

Die gefragtesten Beratungsinhalte

Alltagsverträge und Reklamation

34%

Energie

31%

Digitale Welt

10%

Gesundheit und Pflege

9%

Reise und Mobilität

5%

DIE BERATUNGSSTELLE AUF EINEN BLICK

Das Team in Troisdorf

- Leitung und Verbraucherberatung 1,50
- Umweltberatung 0,50
- Büroassistentz 0,50
- plus Spezialberatung Mietrecht



THEMEN DES JAHRES 2022

- Energiekrise
- Fitnessstudios
- Reiserecht
- Fakeshops
- Aktionen und Veranstaltungen
- Umweltberatung zu Nachhaltigkeit und Ressourcenschutz
(Frau Bock, Umweltberaterin der Verbraucherzentrale berichtet im Ausschuss für Umwelt- und Klimaschutz)



ENERGIEKRISE

- Exorbitante Preissprünge bei Strom und Gas
- Kostenerhöhung trotz Preisgarantie
- Nicht korrekt berechnete Abschläge
- Informationen, Hinweise und Tipps zu allen Facetten
- Teilnahme an Runden Tischen



FITNESSSTUDIOS

- Entgelte bei Schließung wegen Corona werden nicht erstattet
- Einseitige, unberechtigte Preiserhöhungen durch die Studios
- Kündigung bei einseitiger Preiserhöhung wird nicht anerkannt
- Kündigungsfristen werden verschleiert
- Kündigungen in Textform werden nicht akzeptiert



REISERECHT

- Annullierung von Flügen
- Flugverspätungen
- Flugverlegungen
- Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr -soep-
- Reisemängel bei Pauschalreisen



FAKESHOPS

- Fakeshop-Betreiber orientieren sich auf das Saisongeschäft
 - Trikots zur Fußball-WM
 - Gaming-Zubehör zu Weihnachten
 - Solaranlagen oder Brennholz in der Energiekrise
- Täuschend echt aussehende Internetshops mit unschlagbaren Preisen
- Keine Lieferung oder minderwertige Produkte und kein Geld zurück
- Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale



WEITERE AKTIONEN UND VERANSTALTUNGEN

- Weltverbrauchertag 2022
 - Das Telekommunikationsgesetz verlangt eine Vertragszusammenfassung vor Vertragsschluss
 - Einer von sechs Shops in Troisdorf macht es bei einem anonymen Marktcheck richtig mit dem EU Muster
- Digitaltag 2022
 - „Mach dein Passwort stark!“
- Troisdorf Verein(t) am 04.09.2022
Die Troisdorfer Vereinswelt stellt sich vor!



ERFOLGE UND HIGHLIGHTS 2022



3.329,00 Euro sollte eine Verbraucherin an ihr Telekommunikationsunternehmen zahlen, weil von ihrem Tablet durch eine unbemerkt installierte Betrugssoftware automatisiert massenhaft SMS versendet wurden. Durch den Einsatz der Beratungsstelle wurden diese unberechtigten Verbindungspreise ersatzlos gestrichen.



„Für Ihren Einsatz recht herzlichen Dank !
Die Verbraucherberatung ist eine sehr gute und wichtige Institution in Deutschland.
Wir haben von der Kenntnis unter anderem beim Widerruf einer Immobilienfinanzierung und dem Dieselskandal profitiert und auch dort schon Ausgaben einsparen können.“

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit
und die Unterstützung der Verbraucherzentrale!**

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Beratungsstelle Troisdorf
Dr. Konstantin von Normann
Kölner Platz 2
53840 Troisdorf
02241/1495301
troisdorf@verbraucherzentrale.nrw



Fotos: lav.ka kreative Agentur, Düsseldorf / Prostock-studio / stock.adobe.com;
Verbraucherzentrale. NRW e.V. Düsseldorf