

**verbraucherzentrale** *Nordrhein-Westfalen* ■  
**zwanzig 15**

**verbraucherzentrale**  
*Nordrhein-Westfalen*

**Beratungsstelle Bielefeld**

# Großes Vertrauen der Verbraucher

- Viele Menschen haben großes Vertrauen in die Verbraucherzentrale:

Über drei Viertel der in einer aktuellen Studie\* befragten Nutzer gaben an, starkes bzw. sehr starkes Vertrauen in die Arbeit der Verbraucherzentrale zu haben.

- Und 84 Prozent der durch die Verbraucherzentrale Beratenen waren mit der Beratung sehr bzw. ziemlich zufrieden.



\* TNS Emnid, Analyse der Nutzer und Nichtnutzer des Beratungsangebotes der Verbraucherzentralen, Januar 2016

# Unsere Themen 2015

- Klickfallen beim Onlineshopping – kostenträchtige Gefahren beim schnellen Einkauf im Netz.
- Bleibende Belästigungen durch ungebetene Werbeanrufe – trotz ausdrücklichem Verbot werden Verbraucher am Telefon zum Abschluss unüberlegter Verträge gedrängt.
- Betrug mit mobilen Zahlungsmitteln – häufig kassieren Drittanbieter mit.
- Null-Prozent-Finanzierungen – werden oft durch zusätzliche Verträge, Versicherungsprämien oder Kreditkartentgelte zum finanziellen Bumerang.



# Das Jahr 2015 in Zahlen

Die häufigsten  
Verbraucherprobleme:

Telefon und Internet	24%
Finanzen	20%
Allgemeine Dienstleistungen	20%
Energie	12%
Konsumgüter	12%

Anfragen von Ratsuchenden 11.175  
davon:

- Allg. Verbraucherberatung 10.507
- Umweltberatung 668

Veranstaltungskontakte 6.006  
davon:

- Umweltberatung 3235
- Bildung und Prävention 1600

# Rechtsanfragen im Blick

- Mails mit getarnten Rechnungen
- Mahnbriefe dubioser Anwaltsbüros
- Ungerechtfertigte Bearbeitungsentgelte bei Kaffeefahrten
- Fallstricke in der digitalen Welt...

- die Verbraucherzentrale war auch 2015 Anlaufstelle für Rat & Recht.

## Verbraucher-Rechtsberatung und Rechtsvertretung:

Beratungen gesamt 2393

davon:

- Telefon und Internet 38%
- Energie 17%
- Allg. Dienstleistungen 15%
- Konsumgüter 10%
- Finanzen 12%
- Freizeit 4%
- Weitere Themen 4%

# Informationen für Flüchtlingshelfer

- Verbraucherzentrale als Drehscheibe für Flüchtlingshelfer-Information
- Probleme:  
Sprachliche Barrieren oder Unkenntnis des hiesigen Wirtschafts- und Rechtssystems
- Ziel:  
Multiplikatoren-Sensibilisierung für zielgerichtete Hilfe



# Hilfe bei roten wie schwarzen Zahlen

- Stichwort „Widerrufsbelehrung“ bei Baukrediten
- Unberechtigte Inkassoforderungen
- vermeintliche Null-Prozent-Finanzierungen
- Schuldenprävention
- Beratung zu Geldanlage



# Besser heizen – Kosten regeln

- Tour durch NRW von September bis November
- Schwerpunkt:  
Dämmung der Heizungsrohre,  
mit denen Hausbesitzer im Schnitt 14  
Euro pro Jahr & Meter Rohr sparen.
- Viele Spartipps für jedes Budget, dazu  
ein Spartool, eine Dämm-Anleitung als  
Do-It-Yourself-Video und weitere  
Informationen unter  
[www.verbraucherzentrale.nrw/besser-heizen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/besser-heizen).



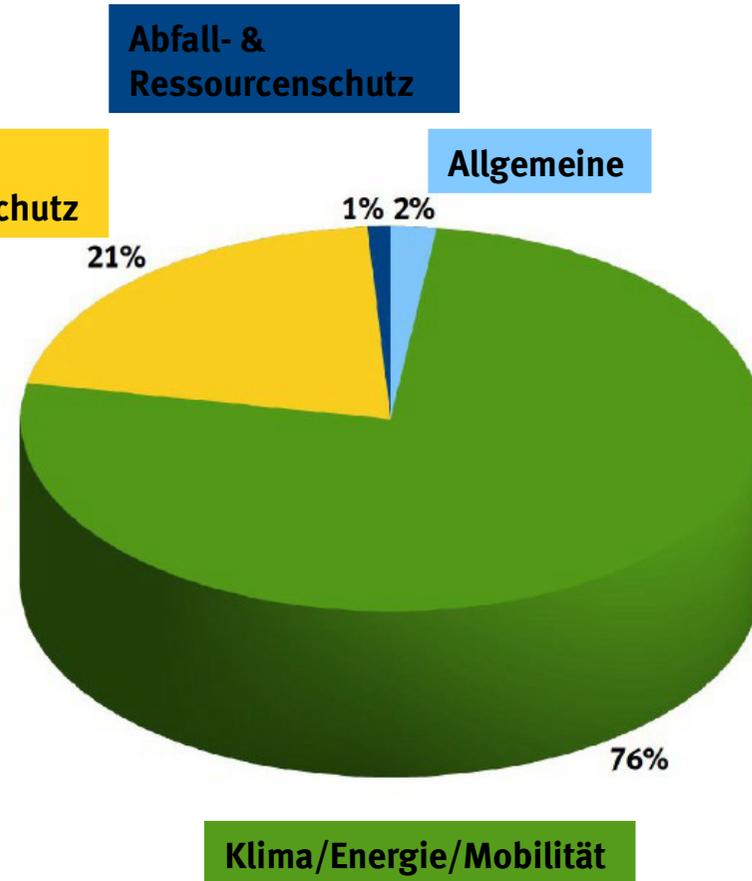
# Blick auf 2016: Aktuelle Themen

- **BASISKONTO ab 18.06.2016**
- **DIREKTVERTRIEB STROM- UND GASANBIETER**
- **FAKE-SHOPS / ONLINEHANDEL**

# Umweltberatung - das Jahr 2015 in Zahlen nach Themenschwerpunkten



# Umweltberatung das Jahr 2015 in Zahlen nach Themenschwerpunkten





Klima/Energie/Mobilität

## Hauptnachfrage: Energierichtsberatung





## Hauptnachfrage: Energierichtsberatung

- Ungewollte Haustürgeschäfte
  - Tarifberatung
    - Ökostrom
    - Einkommensschwache Haushalte
  - Rechnungsüberprüfung - Verbrauchseinschätzung
- ➔ Aufzeigen von Einsparmöglichkeiten





## Energierechtsberatung

Lotsenfunktion:

- Energiesparberatung durch Energieberater



- Energieschuldenberatung





## Umwelt- & Gesundheitsschutz



Umwelt- & Gesundheitsschutz

## Schimmel & Schadstoffberatung

- Nachfrage-Schwerpunkt: Thema Schimmel

verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen

**GESUND WOHNEN – SCHIMMEL  
VERMEIDEN UND BESEITIGEN**

Wir helfen Ihnen. Vereinbaren Sie einen Termin.

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

Illustration: © iStockphoto.com / Michael K. Smith



## Umwelt- & Gesundheitsschutz

# Schimmel-Vor-Ort-Beratung

- Bisher bundesweit einzigartiges Kooperationsprojekt gemeinsam mit



Haus & Grund<sup>®</sup>  
Eigentümerschutz-Gemeinschaft



Raum für die Zukunft

- Ziele:
  - Schlichtung zw. Mieter & Vermieter bei strittiger Ursachenfrage
  - Niederschwelliges & kostengünstiges Angebot
  - Vermeidung langwieriger Rechtsstreits
- 20 Schlichtungsberatungen vor Ort von Nov-März



## Schimmelprobleme in Mietwohnungen?

Wir bieten gemeinsame  
Beratung vor Ort!



Bielefelder Kooperation  
zu Schimmelschäden  
in Gebäuden





## Schimmel & Schadstoffberatung

- Infoveranstaltungen & Vorträge zum Thema Schimmelprävention, ökolog. Renovieren u.a.

### Messestände



Aktionstag im Jobcenter

### Aktionstag in der Uni





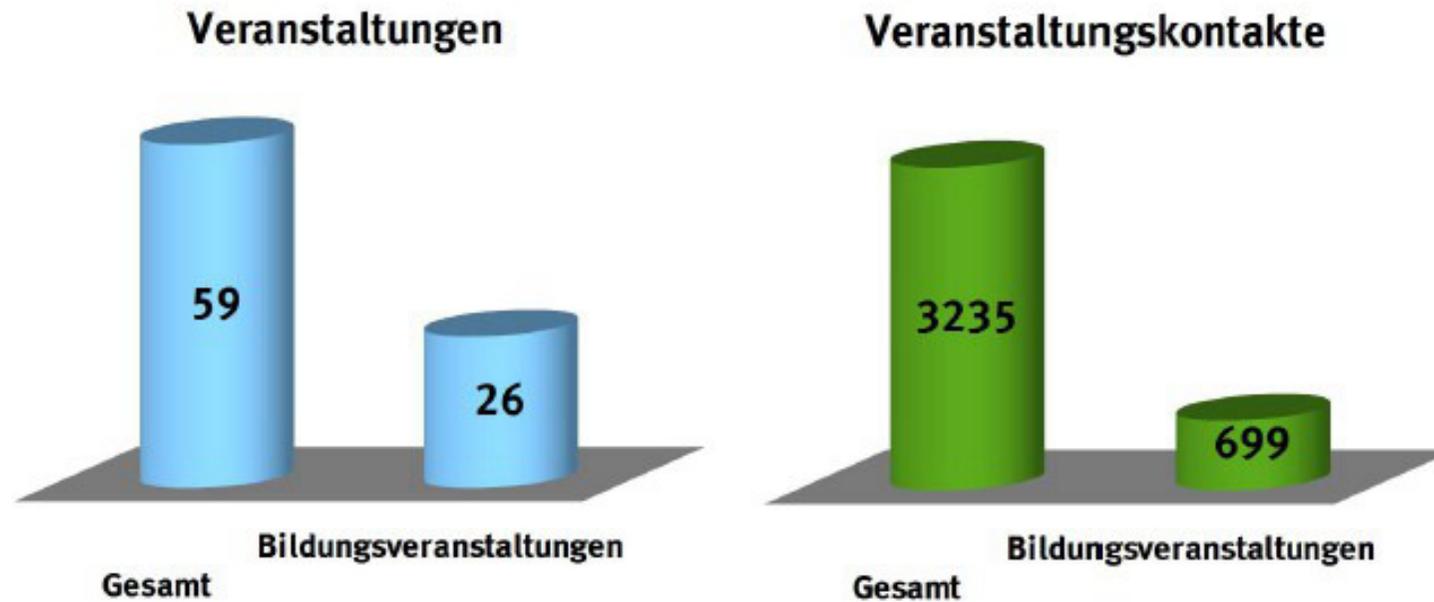
## Veranstaltungen und Bildungsarbeit



- Besonderer Schwerpunkt der Umweltberatung neben der persönlichen Beratung



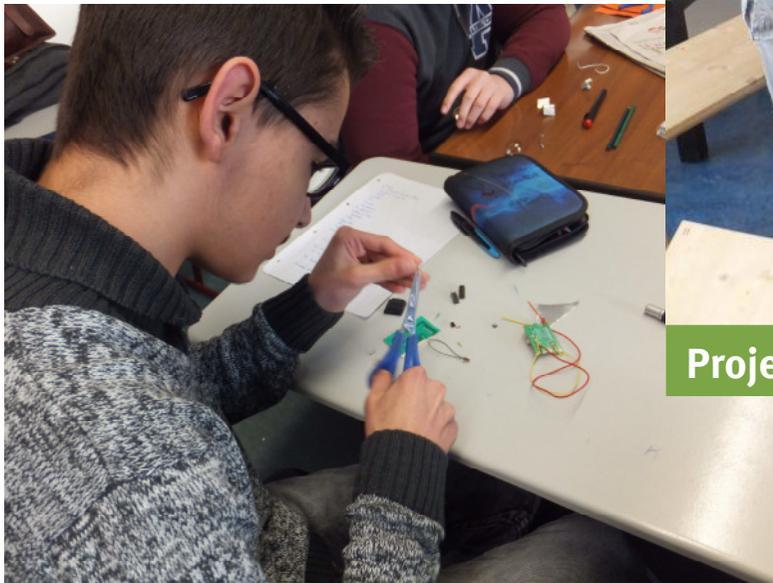
# Veranstaltungen und Bildungsarbeit





## Abfallbildung

- Kooperations-Projekt „Abfall sparen macht Schule“
- Ziel: Senkung der Abfallgebühren durch bessere Trennung



Bildungseinheit E-Schrott ist Gold wert



Projekt Abfallsparen macht Schule



## Auszeichnung als Netzwerk

Projekt „Abfall sparen macht Schule“



Auszeichnungsveranstaltung Nachhaltigkeit

Partner:

- Schuldezernat/-amt
- Umweltdezernat
- Umweltbetrieb
- Immobilienservicebetrieb
- Verbraucherzentrale



## Abfall- & Ressourcenschutz

# Schwerpunktaktion zur „Woche der Abfallvermeidung“ Einfach Mehrfach. Mein Becher. Mein Kaffee. Kein Abfall!





## Einfach Mehrfach. Mein Becher. Mein Kaffee. Kein Abfall!

- Öffentlichkeitsarbeit zu Abfall- und Umweltproblemen durch den zunehmenden Konsum der Coffee-to-go Becher
- Ziele:
  - Sensibilisierung junger Menschen
  - Aufzeigen von Alternativen, die auch lokal umsetzbar sind:
  - Markt-Check der lokalen Kaffeeanbieter:  
Annahme von Mehrwegbechern





# Einfach Mehrfach. Mein Becher. Mein Kaffee. Kein Abfall!

- Mehrwegbecher-Verteilaktion in der Uni

## Woche der Abfallvermeidung – Coffee to go - Verpackungen



Verteilaktion von Mehrwegbechern





## Rücknahmeaktionen

- Einrichtung einer Sammelstelle für E-Kleingeräte & Handys

### Energiesparlampen-Rücknahme



E-Schrott-Rücknahme mit Recyclingbörse

### Infoschau E-Schrott Maikundgebung





Klima/Energie/Mobilität

## Aktionsschwerpunkt Klimaschutz



Quelle: Fotolia, Romolo Tavani



## Klimagesunde Betriebs-/Schulküche

- Kooperationsprojekt mit dem Umweltamt
- Ziele: Mehr Bio-, regionale & saisonale Lebensmittel, weniger Fleisch, effiziente Zubereitung





Klima/Energie/Mobilität

# Bildungsarbeit

## Wackelpeter Kinderfest



Aktionstag Martin-Niemöller-Gesamtschule



## Klimafreundliche Mobilität



Schwerpunktaktion 2015:

- Vorstellung des Fahrrades als klimafreundliche Alternative zum Auto beim Transport von Einkäufen und auch größeren Lasten
- Markt-Check zu Leihmöglichkeiten
- Aktionsstände mit Verbraucherumfragen und Vorstellung unterschiedlicher Transporthilfen



# Mobilität



### Bisela – Lastenräder für Bielefeld

VON KURT EHMKE

■ Sudbrack. Sie wollen die Lasten anders verteilen. Zum Beispiel die Last des Wochenendaufkaufs: Nicht immer nur in den Kofferraum des Sechszylinders, auch einmal auf Rad soll er. Deshalb haben der Verein Transition Town und die Verbraucherzentrale die Idee „Bisela“ entwickelt. Die Abkürzung steht für „Bielefeld sein Lastenrad“. Und weil das doch sehr gewöhnungsbedürftiges Deutsch ist, verweisen sie auf „Rudolf“. Das ist die Abkürzung von „dem Ruhrgebiet und Dortmund sein Lastenfahrzeug“.

Die Verbraucherzentrale und Transition Town als Träger setzen auf den Schwarm, also die Menge der Menschen, die das Thema wichtig findet. Sie sollen spenden, die Menge, soviel, dass es am Ende für mindestens drei Lastenfahräder reicht. Die wiederum sollen an drei Orten in der Stadt ihre festen Stellplätze bekommen und für jeden Bielefelder gegen eine Spende ausleihbar sein.

Erster Standort wird der neue Fahrradladen Velotop von Andreas Beusker sein – er hat sich auf Lastenfahräder spezialisiert und ist bereit, für ein Rad Platz anzubieten. Der nächste Standort soll dann das Umweltbildungszentrum werden,

## Bisela: „Dem Bielefelder sein Lastenfahrzeug“

Über Spenden sollen drei der Räder finanziert und gratis an die Bürger verliehen werden



Für mehr Lastenfahräder: Verbraucherberaterin Bettina Willner fährt ein Rad, das 50 Kilogramm transportieren kann, Andreas Beusker (l.) eines, mit dem auch 100 Kilo bewegt werden können – und Michael Motyka fährt das 150-Kilo-Lastenrad, in dem auch bequem einige Kinder sitzen können. Das Kind links fährt aber lieber selbst. FOTO: SARA H. JONKE



### Stadtradeln

#### AKTIONSSTAND Heute: „Fairstival“

- Auf dem „Fairstival“ – einem „fairen Festival“ im Forum an der Mellerstraße 2 gibt es an diesem Samstag auch Stände zum Thema Lastenrad.
- So ist sowohl Transition Town vertreten als auch die Verbraucherzentrale.
- Beide gehen davon aus, von 12 bis etwa 21 Uhr auf dem „Fairstival“ zu informieren.

der dritte ist noch offen, vielleicht die Bürgerwache.

Da jedes Lastenrad gut 3.000 Euro kostet, benötigt Bisela etwa 10.000 Euro – „fast 1.000 haben wir schon“, sagt Michael Motyka von Transition Town. Bettina Willner von der Verbraucherzentrale erklärt die Idee der Spendenaktion: „Wir hoffen, dass so ein gemeinnütziges Projekt als Motivation dient.“ Ziel sei, deutlich zu machen, dass der Straßenverkehr sich auch anders organisieren könne, sagt Beusker. Motyka: „Wir bieten die Chance, einmal Lastenräder auszuprobieren.“ Ein Anstoß soll es sein, ei-

ner, der vielleicht in Nachbarnschaften dazu führt, ein gemeinsames Lastenrad anzuschaffen, der vielleicht bei Unternehmen die Idee platziert und auch bei den Wohnungsbau-gesellschaften wie BCGW und Freie Scholle sehen die Akteure Potenziale.

Gespendet werden kann für den Kauf, aber auch die Wartung. Die wird nach Erfahrungen aus Köln mit 50 Euro pro Rad im Monat kalkuliert. Motyka: „Es soll ein erster Aufschlag für Bielefeld sein, wir wollen mal schauen, ob die Bürger mitziehen, aber auch Unternehmen sind willkommen.“

#### UMFRAGE ZUM LASTENFAHRRAD Die Wege sind das größte Problem

- In einer Umfrage während des Stadtradelns hat die Verbraucherzentrale Radfahrer gefragt, unter welchen Rahmenbedingungen sie ein Lastenrad benutzen würden. Hier die Ergebnisse. Zunächst wurde gefragt, was Voraussetzung wäre:
- 82 Prozent brauchen bessere Radwege
- 80 Prozent brauchen mehr Radwege
- 74 Prozent benötigen sichere Abstellmöglichkeiten
- 33 Prozent können sich Lastentransporte mit dem Fahrrad vorstellen, wenn sie einen Lastenanhängen in einem Verleih bekommen könnten
- 25 Prozent können sich die Nutzung vorstellen, wenn sie ein Lastenrad in einem Verleih bekommen könnten
- Wenn diese Rahmenbedingungen erfüllt wären, könnten sich 71 Prozent der 133 Befragten vorstellen, ihre Wochenendaufkäufe mit einem Lastenrad zu erledigen ...
- 19 Prozent würden dann auch ihr Auto oder das Zweitauto verkaufen
- Die Dieselbe Prozentzahl der Befragten – auch 19 Prozent – reagiert jedoch ablehnend: „Ein Lastenrad kommt für mich nicht in Frage.“ kurr



## Fairer Handel





# Fairer Handel

- Mitarbeit Steuerungskreis Fairtrade Town
- Aktionstage Faire Woche, Fairstival u.a.

## Aktionswoche Rathauskantine – Verlosung fairer Produkte



## Fairstival



## Fairer Weihnachtsmarkt



**Vielen Dank!**

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

Verbraucherzentrale NRW e.V.  
Beratungsstelle Bielefeld  
August-Bebel-Straße 88  
33602 Bielefeld  
[bielefeld@verbraucherzentrale.nrw](mailto:bielefeld@verbraucherzentrale.nrw)  
[www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld)