

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



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.



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



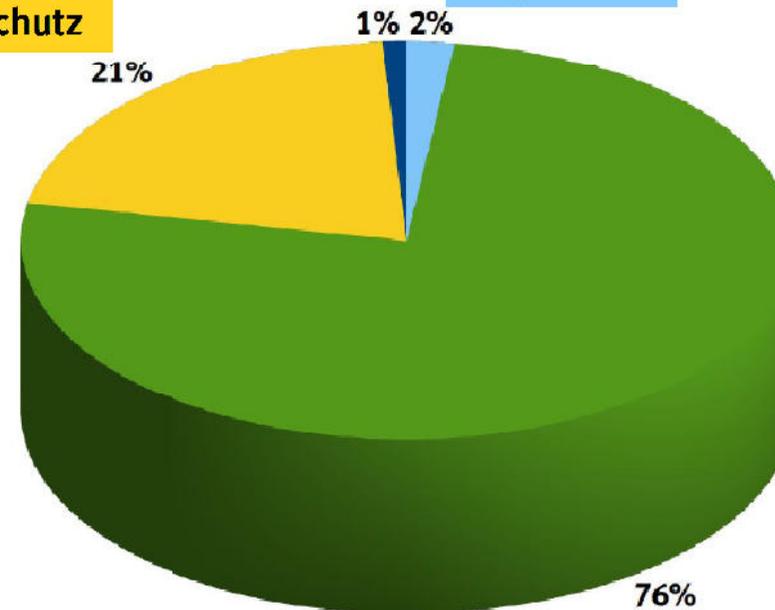
Umweltberatung das Jahr 2015 in Zahlen nach Themenschwerpunkten



Umwelt- &
Gesundheitsschutz

Abfall- &
Ressourcenschutz

Allgemeine



Klima/Energie/Mobilität



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

Umweltberatung ist ein Angebot der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Kontakt: 0201 305-1000



Schimmel-Vor-Ort-Beratung

- Bisher bundesweit einzigartiges Kooperationsprojekt gemeinsam mit



Haus & Grund®
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

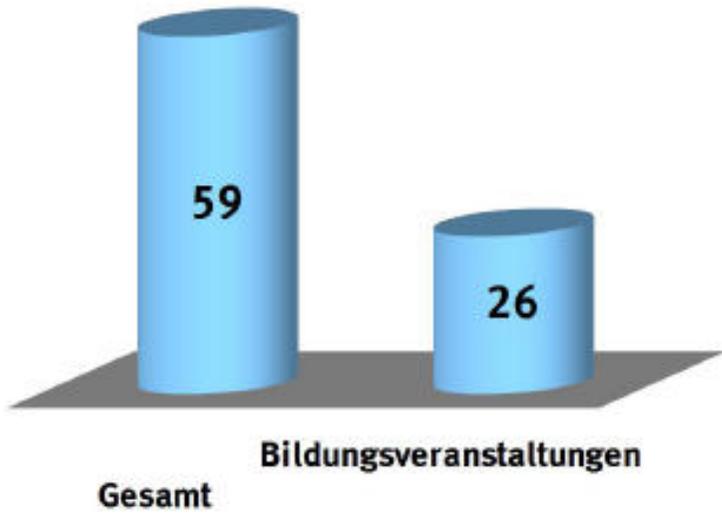


- Besonderer Schwerpunkt der Umweltberatung neben der persönlichen Beratung

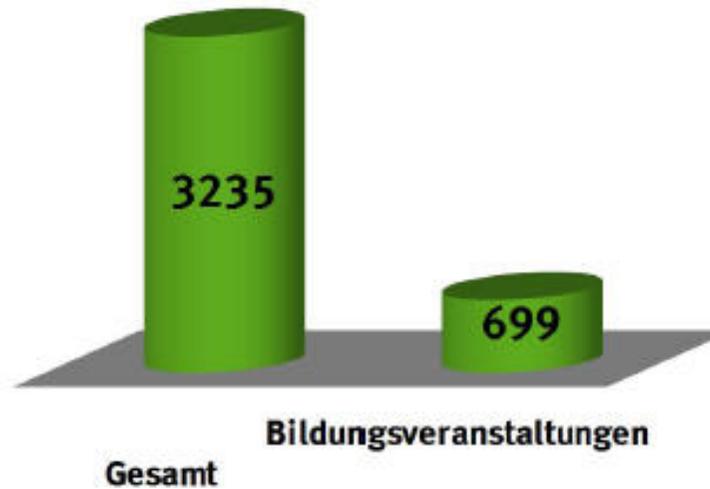


Veranstaltungen und Bildungsarbeit

Veranstaltungen



Veranstaltungskontakte



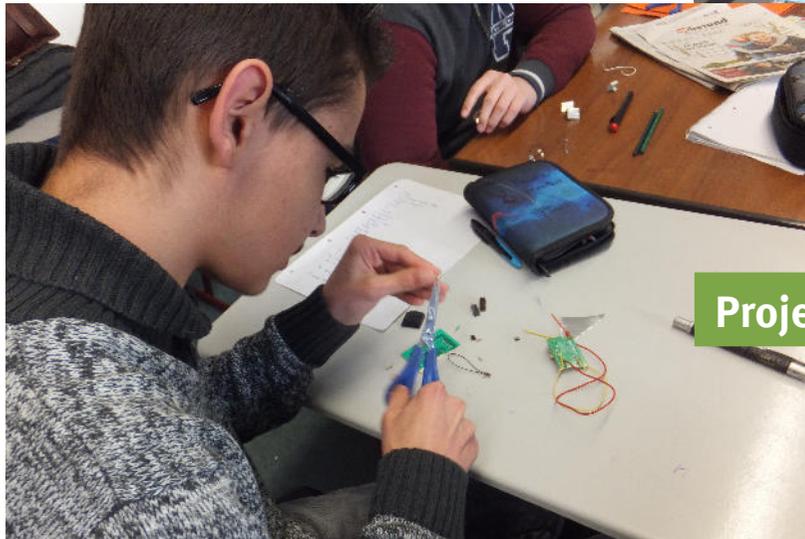


Abfallbildung

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



Projekt Abfallsparen macht Schule



Bildungseinheit E-Schrott ist Gold wert



Auszeichnung als Netzwerk

Projekt „Abfall sparen macht Schule“



Partner:

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



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



E-Schrott-Rücknahme mit Recyclingbörse

Energiesparlampen-Rücknahme



Infoschau E-Schrott Maikundgebung





Aktionsschwerpunkt Klimaschutz



Quelle: Fotolia, Romolo Tavani



Klimagesunde Betriebs-/Schulküche

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



Aktionstag Stadtwerke-Kantine



Gesundheitstag Azubis Stadt



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: „Dem Bielefelder sein Lastenfahrrad“

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



Bisela – Lastenräder für Bielefeld

VERKEHR/BIKING
SUDRACK: Sie wollen die Lasten anders verteilen. Zum Beispiel die Last des Wochenendkaufs: Nicht immer nur in der Kofferraum des Sechszylinders, auch einmal aufs 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 gewöhnungsbedürftige Deutsch ist, verweisen sie auf „Kudolf“. Das ist die Abkürzung von dem Ruhrpott- und Dortmunder Lastenfahrrad.

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

Der Standort wird der neue Fahrradladen Velotop von Andreas Busker sein – er hat sich ein Lastenfahrrad spezialisiert und in Bielefeld für ein Rad Platz anbieten. Der nächste Standort soll dann das Umweltbildungszentrum werden,



Ein Lastenfahrrad: Verena Kocherstein (rechts) führt ein Rad, das 50 Kilogramm transportieren kann, Andreas Haasler (L.) dazu, mit dem auch 100 Kilo bewegt werden können – und Michael Moryka fährt die 120-Kilo-Lastenrad, in dem auch bequem einige Kinder sitzen können. Das Kind links fährt aber lieber selbst. FOTO: SARAH JONES



Stadtradeln

AKTIONSSTAND Heute: „Fairstival“

• Auf dem „Fairstival“ – einem „fairer Festival“ in Form von der Mollersstraße 2 gibt es an diesem Samstag auch Stände zum Thema Lastenfahrrad.
 • 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 Bürgersuche.
 • Da jedes Lastenrad gut 3.000 Euro kostet, benötigt Bisela etwa 10.000 Euro – fast 1.000 Stunden war schon“, sagt Michael Moryka von Transition Town. Bettina Willner von der Verbraucherzentrale erklärt die Idee der Spendenaktion: „Wir hoffen, dass so ein gemeinsames Projekt als Motivation dient.“ Ziel sei deutlich zu machen, dass der Straßenverkehr sich auch anders organisieren könnte, sagt Busker. Moryka: „Wir bieten die Chance, einmal Lastenräder auszuprobieren.“ Ein Anstoß soll es sein, ei-

UMFRAGE ZUM LASTENFAHRRAD Die Wege sind das größte Problem

- In einer Umfrage während des Stadtradeln hat die Verbraucherzentrale Radfahrer gefragt, unter welchen Rahmenbedingungen sie ein Lastenfahrrad 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 Anstellmöglichkeiten
- 83 Prozent können sich Lastentransporte mit dem Fahrrad vorstellen, wenn sie zum Beispiel in ihrem Viertel bekommen könnten.
- 29 Prozent können sich die Nutzung vorstellen, wenn sie ein Lastenrad in einem Viertel bekommen könnten
- Wenn diese Rahmenbedingungen erfüllt wären, könnten sich 71 Prozent der 139 Befragten vorstellen, ihre Wochenendkäufe mit einem Lastenfahrrad zu erledigen ... und
- 19 Prozent würden dann auch ihr Auto oder das Zweitauto verkaufen
- Derselbe Prozentsatz der Befragten – auch 19 Prozent – regert jedoch ab: Ein Lastenfahrrad kommt für mich nicht in Frage.“ *ker*



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
www.verbraucherzentrale.nrw/bielefeld