# verbraucherzentrale Nordshein-Westfalen ZVV an ZIS18

**Beratungsstelle Bielefeld** 

# Im Jahr 2018...

- verzeichneten wir immer anspruchsvollere und komplexere Beratungsanfragen.
- waren nicht nur Beratung, sondern vielfach auch rechtliche Vertretungen notwendig.
- stellten wir fest, dass Bürger in einigen Branchen mit ihren Anfragen nicht mehr zum Anbieter durchdringen.

# Aus dem Beratungsalltag

- Tücken des digitalen Verbraucheralltags: Lahmes Internet, Datenschutz-Grundverordnung
- Fallstricke bei Telekommunikationsverträgen
- Abzockmethoden der Inkassobranche
- Ungewollte Wechsel und Vertragsumstellungen bei Energieversorgern
- Rechte f\u00fcr Dieselbesitzer mit Musterfeststellungsklage

# Unsere Arbeit in Zahlen

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN	
Anfragen von Ratsuchenden	8.980
• davon Allgemeine Verbraucherberatung	8.506
davon Umweltberatung	474
Veranstaltungskontakte	6.108
davon Umweltberatung	2.014
Internetzugriffe auf die Seiten	14.913
der Beratungsstelle	

# Unsere Arbeit in Zahlen



# Unsere Arbeit in Zahlen





# **Umweltberatung im Blick**



# **Umweltberatung im Blick**



Umwelt- & Gesundheitsschutz

Abfall- & Ressourcenschutz

Klima/Energie/Mobilität



# Persönliche Beratung





## Klima/Energie/Mobilität

#### Persönliche Beratung Energierecht

- Untergeschobene Geschäfte
- Tarifberatung
  - Ökostrom
  - Einkommensschwache Haushalte
- Rechnungsüberprüfung Verbrauchseinschätzung
- Aufzeigen von Einsparmöglichkeiten







# Klima/Energie/Mobilität

#### **Lotsenfunktion:**

 Energiesparberatung durch Energieberater



# **Umwelt- & Gesundheitsschutz**

Persönliche Beratung Schadstoffberatung



## **Umwelt- & Gesundheitsschutz**

# Persönliche Beratung Schadstoffberatung







#### **Umwelt- & Gesundheitsschutz**

#### **Schimmel-Vor-Ort-Beratung**

Bisher bundesweit einzigartiges Kooperationsprojekt gemeinsam mit









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













# Veranstaltungen und Bildungsarbeit



# Aktionsschwerpunkt Klimaschutz



Quelle: Fotolia, Romolo Tavani

# Klimagesunde Ernährung



Infostände und Verkostungs-Aktionen in Betriebskantinen und Mensen

# Klimagesunde Ernährung

Prädikat "Klimagesunde Betriebsküche"



# Klimagesunde Ernährung: Uni, FH



#### Ernährungsrat

- Mitglied Kerngruppe
- Schwerpunkte Schulverpflegung
   Stellungnahme Schulessen
   Info gesundes Pausenfrühstück
   Vernetzungsstelle Schulverpflegung
- Ernährungsbildung
- Öffentlichkeitsarbeit





# Klimagesunde Ernährung: Bildungsarbeit





# Klima/Energie/Mobilität

# **Nachhaltiger Konsum**





#### Schwerpunktthema: Plastik Vermeiden





# **Aktion Refill**





#### **Aktion Refill**

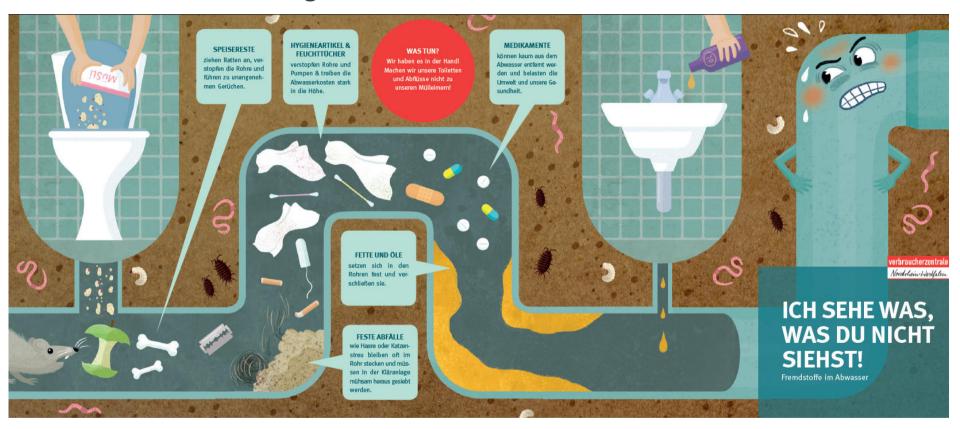




# Woche der Abfallvermeidung: Kein Müll ins Abwasser



## Woche der Abfallvermeidung: Kein Müll ins Abwasser



## **Abfall sparen macht Schule**

- Projektgruppe mit UWB, Schulamt, ISB
- Optimierung der Abfalltrennung in Schulen
- Begleitende Abfallbildung



# Netzwerkgründung: "Gemeinsam für ein attraktives Quartier" Kooperation mit BGW, UWB, AWO, Quartiersbüros





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

# **Impressum**

Verbraucherzentrale NRW e. V. Beratungsstelle Bielefeld August-Bebel-Straße 88 33602 Bielefeld

Fotohinweise: fotolia, Christa Kastner, Daniel Gebauer