

Anlage 1 zu TOP 2



TROISDORF
UNSERE ARBEIT IM JAHR 2021

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Dr. Konstantin von Normann, Leiter der Beratungsstelle
Präsentation zur Sitzung des Ausschusses für Bürger*innenbeteiligung, Digitalisierung,
Beteiligungssteuerung und Verbraucherschutz
11.08.2022

AGENDA

- Themen des Jahres 2021
- Lokale Erfolge 2021
- Verbraucherarbeit in Zahlen
- Die Beratungsstelle auf einen Blick
- Zwei Jahre Pandemie-Betrieb
- Aktionen vor Ort und virtuell

REISEN – TROTZ CORONA

- Neue Virusvarianten, knapper Impfstoff, ungewisse Quarantäneregeln und Reisewarnungen
-Unsicherheitseinrede-
- Rechtliche Vertretung beispielsweise zu ausstehenden Erstattungen abgesagter Reisen oder rechtswidriger Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen
- Auswahl des Reiselandes, Storno-Regeln, Flex-Tarife und Pandemieklauseln
- Thema des Weltverbrauchertags 2021



FAKE SHOPS: WENN GÜNSTIG TEUER WIRD

- Boomender Online-Handel im Lockdown
→ neue Welle betrügerischer Internetseiten
- Produkte teilweise zum halben Preis
- Geld überwiesen und keine Ware erhalten
- Rechtlicher Rat in der Beratungsstelle sowie präventive Tipps für den Webseiten-Check



FITNESSSTUDIOS IN DER CORONA-PANDEMIE

- Gutscheine statt Erstattung
- Abbuchungen trotz Schließung
- Phantasie-Kündigungstermine
- Einseitige Vertragsverlängerung



ENERGIEPREISE: TAUSENDE GEKÜNDIGTE STROM- UND GASVERTRÄGE

- Explodierende Energiepreise
- Außerordentliche Vertragskündigungen
- Teure Neukundentarife
- Beratung, Internetauftritt und Onlinevorträge



LOKALE ERFOLGE 2021



Ein Premiumhersteller hatte nach dem Widerruf des Online-Kaufs eines Tablets den Kaufpreis nicht dem Bankkonto gutgeschrieben, sondern den Betrag nur als Guthaben im Kundenkonto hinterlegt.

Wir konnten für die Studentin, die auf den Kauf lange gespart hatte, die Auszahlung von Euro 1.400,00 durchsetzen



„Ich habe Ihr erfreuliches Schreiben vom 27.5.2021 erhalten.

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.

Nochmals vielen Dank und herzliche Grüße

VERBRAUCHERARBEIT IN ZAHLEN



Über 3.700
Verbraucheranliegen



1.260 Rechtsberatungen und
-vertretungen



Davon 17 % sozialorientiert

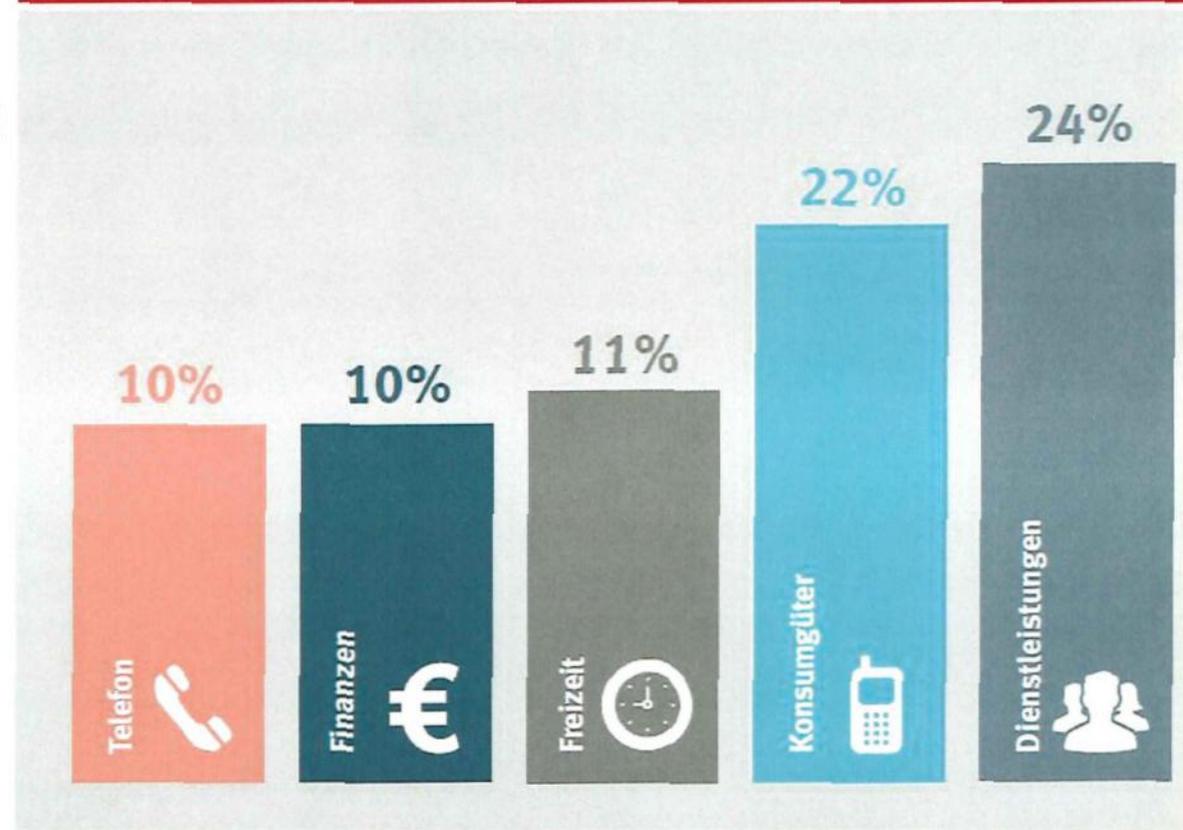


Knapp 1.575 Anrufe von
Bürger:innen aus Troisdorf
und dem Umland am
landesweiten Servicetelefon



Über 730
Veranstaltungskontakte

Die gefragtesten Themen



DIE BERATUNGSSTELLE AUF EINEN BLICK

Ihr Team in Troisdorf

- Leitung und Verbraucherberatung 1,50
- Energieberatung 0,50
- Büroassistentz 0,50
- plus (Honorar)-Spezialberatung



ZWEI JAHRE PANDEMIE-BETRIEB

- Erfolgreiches Hygienekonzept
- Aufrechterhaltung des Publikumsverkehrs und der persönlichen Beratung im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben
- Ausgeweitete Zugangskanäle (landesweites Servicetelefon)
- Entgeltfreie rechtliche Erstberatung am Telefon oder online



Verlässlich und direkt für alle Bürger:innen
der Stadt Troisdorf ansprechbar

AKTIONEN - VOR ORT UND VIRTUELL

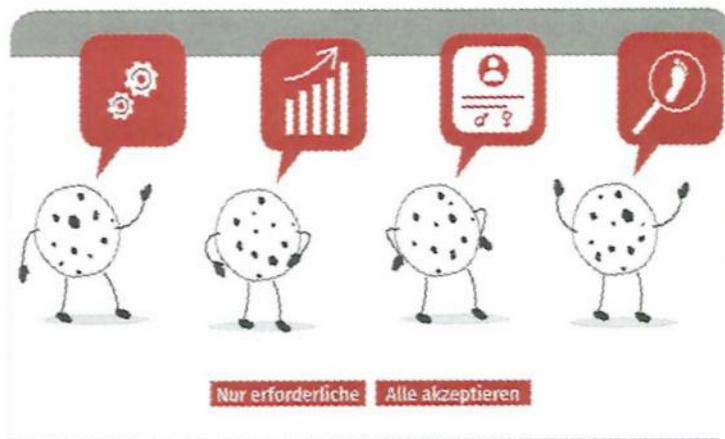
→ Weltverbrauchertag 2022

- Neue Regelungen für Telefonverträge
Verdeckte Recherche in Telefonshops zur Vertragszusammenfassung
- Infostand an der Beratungsstelle

→ Telefonsprechstunde der Honoraranwältin zum Pflegerecht

→ Cookies - Geiz mit Deinen Daten

- Virtuelle Sprechstunde zum Welt Digitaltag 2022
- Tipps und Einstellungen am Gerät
- Möglichkeiten nach der Datenschutzgrundverordnung



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf
www.verbraucherzentrale.nrw

verbraucherzen

Nordrhein-Westf