

Wer wir sind ...



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Wer wir sind ...

... das möchten wir Ihnen auf den nächsten Seiten vorstellen – mit vielfältigen Einblicken in unsere Arbeit.

Seit nunmehr 60 Jahren sind wir erfolgreich für den Verbraucherschutz in Nordrhein-Westfalen im Einsatz. Ein Netz von über 60 Beratungsstellen, fast 800.000 Anfragen und Kontakte pro Jahr – und 88 Prozent der Ratsuchenden beurteilten unsere Beratung als »nützlich«. Allerdings: Diesen Erfolgswahlen zum Trotz weiß kaum jemand, auf welch vielfältigen Tätigkeitsfeldern sich die Verbraucherzentrale NRW engagiert. Dass wir zum Beispiel nicht nur auf aktuelle Fragen der Verbraucher Antworten haben und diese unterstützen, wenn es berechnigte Ansprüche gegen Anbieter durchzusetzen gilt. Sondern auch Verbraucher-

rechte vor Gericht einklagen oder bei den Entscheidungsträgern Gesetze für einen verbesserten Verbraucherschutz einfordern. Dass wir Märkte und Unternehmen beobachten und auf faire und transparente Vertragsgestaltungen pochen. Oder dass wir uns für lebensnahe Verbraucherbildung einsetzen und mit anbieterunabhängiger Verbraucherinformation die Handlungs- und Entscheidungsfähigkeit der Konsumenten stärken.

Wir stellen uns aber auch gesellschaftlichen Herausforderungen: Die zunehmende Digitalisierung vieler Lebensbereiche und die Energiewende sind dabei zwei Stichworte. Wir haben hier nicht nur im Blick, welche Chancen und Risiken diese Entwicklungen im Alltag mit sich bringen,

sondern auch, wie sich in diesen Märkten die Rolle des Verbrauchers zum Produzenten wandelt. Die Verbraucherzentrale NRW motiviert darüber hinaus zu energetischen Investitionen, zur finanziellen Vorsorge wie auch zu vorbeugendem Gesundheitsschutz. Nicht zuletzt eröffnen unsere Angebote Chancen zu Teilhabe und Integration.

Ich wünsche eine interessante Lektüre, die Ihnen nicht nur viele neue Erkenntnisse, sondern uns vielleicht auch miteinander ins Gespräch bringt.

Wolfgang Schuldzinski
Vorstand der Verbraucherzentrale NRW

Inhalt

Dafür stehen wir	2
Das bieten wir an	5
Darauf achten wir	8
So vermitteln wir Verbraucherkompetenz	11
So arbeiten wir	12
So rechnen wir	14
Von dort kommen wir	16
Dahin möchten wir gehen	19

»Nur ein Bruchteil der verärgerten Kunden beschwert sich beim Anbieter – die Forschung spricht von einem Eisberg, bei dem bloß ein Siebteil aus dem Wasser ragt. Lediglich einen Ausschnitt dieses sichtbaren Bruchteils repräsentieren die Beschwerden, die die Verbraucherzentrale erreichen. Unsere Statistik zeigt also nur einen Punkt auf der Spitze des Eisbergs.«

WOLFGANG SCHULDZINSKI

Dafür stehen wir

Bei Bürgerinnen und Bürgern ist die Verbraucherzentrale NRW eine gefragte Ansprechpartnerin. Sie gilt als glaubwürdig und zuverlässig – so das Ergebnis einer TNS-Emnid-Umfrage. 88 Prozent der Nutzer waren mit der Beratung »sehr zufrieden« bis »ziemlich zufrieden«. Anbieterunabhängigkeit, fachliche Kompetenz und der bürgernahe Zugang zum Recht sind Garantien für die hohe Akzeptanz.

Wir informieren und beraten zu den vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags. Wir unterstützen Verbraucherinnen und Verbraucher aber auch bei der Durchsetzung ihrer berechtigten Interessen gegenüber Anbietern. Jahr für Jahr bewahren wir Tausende vor Übervorteilung. Wir ebnen den Weg, um Verbraucherrechte durchzusetzen.

Gegenüber Politik, Verwaltung und Verbänden setzen wir uns für wirtschaftlichen, gesundheitlichen und digitalen Verbraucherschutz ein. Ob in Anhörungen, bei Gesetzgebungsverfahren oder im fachlichen Austausch mit Stakeholdern – wir machen uns stark für faire Märkte, unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen, für transparente Verbraucherinformation sowie für die praktikable Ausgestaltung von Verbraucherrechten.

Wir zeigen aber auch rechtlichen Regelungsbedarf auf – und wirken so darauf hin, dass etwa Gesetzeslücken kein Einfallstor für unseriöses Anbieterverhalten bieten.

Mit den uns zur Verfügung stehenden rechtlichen Mitteln – Abmahnungen und Klagen – sorgen wir dafür, dass Anbieter Verbraucherrechte auch einhalten. Damit nützt unsere Arbeit im rechtlichen Verbraucherschutz nicht nur Konsumenten, sondern auch jenen Anbietern, die ihre legitimen wirtschaftlichen Interessen durch unseriöses Geschäftsgebaren ihrer Mitbewerber bedroht oder geschädigt sehen.

Auch tragen viele unserer Aktivitäten dazu bei, das Wirtschaftsgeschehen zu strukturieren: Mit unserer Arbeit verbessern wir zum einen die Entscheidungs- und Handlungskompetenz der »Nachfrager«. Zum anderen stärken wir durch unseren Einsatz für transparente und faire Regeln auch das Vertrauen der Konsumenten in die Märkte – was zu einem positiven Konsumklima beiträgt.

Mit vielen unserer Informations- und Beratungsangebote leisten wir einen Beitrag zur wirtschaftlichen Stabilisierung privater Haushalte. Wenn zum Beispiel Maßnahmen der Zwangsvollstreckung drohen oder wenn es Probleme mit dem Konto gibt: Wir bieten unbürokratisch Hilfe, wenn Ratsuchende in existenziellen Notlagen Unterstützung



benötigen. Dies umfasst zum einen die Geld- und Kreditberatung, um Einnahmen und Ausgaben auf den Prüfstand zu stellen. Zum anderen auch die rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen, etwa um ungerechtfertigte Rechnungsposten abzuwenden. Und wir unterstützen, um die Teilhabe am Wirtschaftsleben durch das Führen eines Pfändungsschutzkontos sicherzustellen.

Angesichts eines konstant hohen Anteils verschuldeter Privatpersonen, die offensichtlich immer öfter generationsübergreifend im Griff der Überschuldung bleiben, sind die Angebote sozialorientierter Verbraucherberatung nicht nur eine Hilfe für die Betroffenen, sondern auch eine echte Entlastung für die Sozialträger.

Als gemeinnütziger Verein werden wir von über 30 verbrauchernahen Verbänden und örtlichen Arbeitsgemeinschaften getragen. Damit sind wir gesellschaftlich vielfältig verankert – und können bei unseren Aktivitäten nicht nur auf breite ehrenamtliche Unterstützung, sondern auch auf den Sachverstand der Mitgliedsverbände zählen. Im Projekt »Verbraucherscouts« gehen eigens geschulte Ehrenamtliche mit Vorträgen zu Verbrauchertemen gezielt in Vereine und Verbände.



Gemeinsame Arbeit für Verbraucherinteressen: Einen Überblick über alle Mitgliedsverbände der Verbraucherzentrale NRW gibt es in unserem Webangebot unter: www.verbraucherzentrale.nrw/mitgliedernrw



Das bieten wir an

Die 61 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW – zwischen Aachen und Detmold, zwischen Rheine und Euskirchen – verzeichnen jedes Jahr rund 800.000 Kontakte mit Ratsuchenden. Persönliche Beratung, außergerichtliche Rechtsberatung und -vertretung, aktuelle Informationen und Ratgeberbücher sowie eine aktive Öffentlichkeitsarbeit zählen zu den Dienstleistungen, auf die Bürgerinnen und Bürger in »ihrer Verbraucherzentrale vor Ort« vertrauen.

Wenn der Handyvertrag Tücken birgt oder es beim Stromanbieterwechsel hakt, wenn Kostenfallen im Kreditvertrag lauern oder Urlaubssäger zum Reisebegleiter wird – die Teams in den **Beratungsstellen** beraten zu fast allen Verbraucherproblemen. Dabei wird das persönliche Beratungsgespräch nach wie vor am stärksten in Anspruch genommen – Anfragen werden aber auch telefonisch oder per E-Mail beantwortet.

Mit dem Angebot zur außergerichtlichen Rechtsberatung und -vertretung bieten die örtlichen Verbraucherzentralen einen bürgernahen Zugang zum Recht. Auf Grundlage der aktuellen Gesetzgebung und Rechtsprechung werden Hilfestellungen gegeben, um berechnete Ansprüche gegenüber Anbietern durchzusetzen.

Darüber hinaus gibt es Spezialberatungen zu den Themen:

- | Geldanlage und Altersvorsorge
- | Energie
- | Geld und Kredit
- | Gesundheit und Pflege
- | Immobilienfinanzierung
- | Lebensmittel und Ernährung
- | Medien, Telekommunikation und Datenschutz
- | Mietrecht
- | Umwelt
- | Versicherungen

 www.verbraucherzentrale.nrw/emailberatung – die Webadresse für die schriftliche Rechtsberatung via E-Mail

In Köln eröffnete die erste Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW 1955 ihre Pforten. Fast punktgenau zum 60-jährigen Jubiläum ging in der Domstadt 2015 das landesweit erste Angebot zur »Verbraucherberatung im Quartier« an den Start.



Über die Kosten unserer Beratungsangebote informiert: www.verbraucherzentrale.nrw/preise



Verbrauchertelefon NRW: 09 00-1-89 79 69 – unter dieser Nummer gibt es für Ratsuchende landesweit einen kurzen Draht zur Rechts- und Verbraucherberatung per Telefon. Erreichbar montags bis freitags von 9 bis 17 Uhr. Stundeweise sind auch Fachleute zum Beispiel für Mietrecht oder Versicherungen am Verbrauchertelefon im Einsatz.

Ratgeber: Etwa 80 aktuelle, attraktiv gestaltete Bücher und 35 E-Books umfasst das Verlagsprogramm der Verbraucherzentrale NRW. Bücher, E-Books und Software werden zum Teil auch in Kooperation mit Rundfunkanstalten, Verbänden und Kammern herausgegeben.

2017 wurden gut 100.000 Ratgeber mit anbieterunabhängiger Verbraucherinformation verkauft – im Direktvertrieb an Endkunden, über die Beratungsstellen, das bundesweite Netzwerk der Verbraucherzentralen und über den Buchhandel. Vom »Vorsorge-Handbuch« über »Richtig versichert« bis hin zu »Bärenstarker Kinderkost« reicht die Themenpalette. Im Buchprogramm finden sich jedoch nicht nur nutzwerte Titel für den Verbraucheralltag, sondern zum Beispiel auch Arbeitsmaterialien für Lehrkräfte oder Multiplikatoren.

Checked4you: Kinder und Jugendliche lotst das Online-Magazin »checked4you« der Verbraucherzentrale NRW mit aktuellen Beiträgen zu jugendrelevanten Themen durch die Konsumwelt. Neben vielen Informationen rund

um Geld, Job, Trends, Shopping, Computer, Internet, Musik, Sport und Reisen finden die 16- bis 20-Jährigen hier in Foren auch Gelegenheit, Fragen zu stellen und ihre Meinung zu äußern. Beiträge können bewertet, kommentiert und mit anderen geteilt werden.

Unter **www.verbraucherzentrale.nrw** ist anbieterunabhängige Information und Beratung nur einen Mausklick entfernt.

Ob Marktübersichten, Musterbriefe oder Meinungsumfrage – die barrierefreie **Webseite** ist gespickt mit nutzwerten Tools und navigiert sowohl zur »Hilfe zur Selbsthilfe« als auch zu passenden Beratungsangeboten. Auch Urteile, Positionen und Informationen für Fachleute aus

Auf der Webseite **www.verbraucherzentrale.nrw** halten Beiträge in den Rubriken: Geld & Versicherungen, Digitale Welt, Lebensmittel, Umwelt & Haushalt, Gesundheit & Pflege, Energie, Reise & Mobilität sowie Verträge & Reklamation Aktuelles und Wissenswertes für den Verbraucheralltag parat.


Recht, Politik und Verbraucherschutz sind hier zu finden, ebenso wie Hinweise zu aktuellen Veranstaltungen oder auf Materialien rund um Bildung, Schule und Kita.


Im Shop kommen Ratgeber-Bestseller und Neuerscheinungen in den Warenkorb – und Verbraucherinformation so schwarz auf weiß oder als E-Book direkt nach Haus.

Der **Onlineservice** lotst Nutzer unter kontakt@verbraucherzentrale.nrw durch Beratungs- und Informationsangebote – auch im World Wide Web gibt es schnelle und individuelle Hilfestellungen der Verbraucherzentrale NRW.




Die Verbraucherzentrale NRW im Netz ...


 www.verbraucherzentrale.nrw – die Webseite der Verbraucherzentrale NRW


 www.checked4you.de – das Online-Jugendmagazin der Verbraucherzentrale NRW



 ... bei facebook
[verbraucherzentrale.nrw/facebook](https://www.facebook.com/verbraucherzentrale.nrw)
[verbraucherzentrale.nrw/facebook-energie](https://www.facebook.com/verbraucherzentrale.nrw/energy)
[verbraucherzentrale.nrw/facebook-mehrwert](https://www.facebook.com/verbraucherzentrale.nrw/mehrwert)

 ... bei twitter
[@vznrw](https://twitter.com/vznrw), [@vznrw_phishing](https://twitter.com/vznrw_phishing)
[@kvf_nrw](https://twitter.com/kvf_nrw), [@vznrw_energie](https://twitter.com/vznrw_energie)
[@vznrw_recht](https://twitter.com/vznrw_recht), [@mehrwertnrw](https://twitter.com/mehrwertnrw)

 ... bei Instagram
[@verbraucherzentrale.nrw](https://www.instagram.com/verbraucherzentrale.nrw)
[@mehrwertnrw](https://www.instagram.com/mehrwertnrw)

 ... bei YouTube
[www.verbraucherzentrale.nrw/youtube](https://www.youtube.com/verbraucherzentrale.nrw)
[www.energie2020.nrw/youtube](https://www.youtube.com/energie2020.nrw)

Im historischen Stadtzentrum von Bergheim verhilft die Verbraucherzentrale zu »Rat & Recht« bei Verbraucherproblemen in der digitalen Welt.

Darauf achten wir

Tag für Tag hat die Verbraucherzentrale NRW hundertfach mit Ratsuchenden Kontakt – die Anfragen spiegeln, welche unlauteren Maschen grassieren, wie Verbraucher übervorteilt werden oder angesichts intransparenter Angebote den Überblick verlieren.

Als Sensor für diese Probleme zeigen wir in Gesprächen mit Politik und Verbänden, aber auch mit Anbietern aus Industrie, Landwirtschaft, Handel und Handwerk Fehlentwicklungen auf, bringen Verbraucherinteressen auf den Punkt und formulieren verbraucherpolitische Forderungen. Aber auch für die besonderen Verbraucherbelange von Senioren, von Kindern und Jugendlichen oder von Migranten engagieren wir uns.

Eingebunden sind die Aktivitäten in das Netzwerk der Verbraucherzentralen in den Ländern sowie ihrer Dachorganisation Verbraucherzentrale Bundesverband.

Kompetenzen für den Konsumalltag stärken – so lautet die Überschrift beim präventiven Verbraucherschutz. In Schulen und Freizeiteinrichtungen, bei Verbänden und Organisationen zeigen wir in Veranstaltungen, Vorträgen,

Unterrichtseinheiten oder Workshops, wo beim Online-shopping Fallen lauern können, wie der Stromanbieterwechsel reibungslos funktioniert oder was Kennzeichnungen und Label zum Beispiel über die Herkunft von Produkten aussagen.



Einen Überblick über verbraucherpolitische Positionen gibt die Website www.verbraucherzentrale.nrw/politik-nrw



Wie in Gronau beraten wir in all unseren Beratungsstellen zu den

Themen Heizen, Wärmedämmung, Strom sparen und erneuerbare Energiequellen. Zur »Energieberatung zu Hause« weist www.verbraucherzentrale.nrw/energieberatung den Weg.



Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW

In der bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelten »Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW« kooperieren wir mit den Landesministerien für Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz sowie für Schule und Bildung. Aufgabe ist es, sämtliche Akteure rund um die Kita- und Schulverpflegung – Eltern, pädagogische Kräfte, Schul- und Kitaleitungen, Hauswirtschaftskräfte, Träger der Einrichtungen und kommunale Verwaltungen bis hin zu den Essenslieferanten – kontinuierlich an einen Tisch zu bringen und umfassend über Qualitätsstandards der Verpflegung zu informieren und zu beraten. Fortbildungen, Workshops, Materialien sowie das Internetangebot unter www.kita-schulverpflegung.nrw sind hierbei zentrale Bausteine der Vernetzungsaktivitäten.

Am Beratungstelefon Kita- und Schulverpflegung gibt es zudem einen direkten Draht, um individuelle Lösungen für ein passgenaues Verpflegungsangebot in Kita und Schule zu finden.



Die Verbraucherzentrale in Bonn verschafft auch Schülerinnen und Schülern Durchblick im Konsumalltag. Der »Haushaltsführerschein« winkt als Zertifikat dafür, dass es bei erster eigener Bude, Handyvertrag und Finanzen passt.



In der Klingenstadt begleitet die Verbraucherzentrale in Solingen – als eine unserer 13 anerkannten Schuldnerberatungsstellen in ganz Nordrhein-Westfalen – Ratsuchende in der Verbraucherinsolvenzberatung aus dem Schuldenkarussell.

So vermitteln wir Verbraucherkompetenz

Konsumieren will gelernt sein – und das Lernen sollte schon frühzeitig beginnen. Mit ihren Bildungsangeboten für Kinder und Jugendliche sowie für Erzieher und Lehrkräfte bietet die Verbraucherzentrale NRW viele Module, um Heranwachsenden Kompetenzen zu vermitteln, die eine Orientierung in der Welt des Konsums ermöglichen. Um den bewussten Umgang mit Geld, die Wertschätzung von Lebensmitteln, um Wege zur Abfallvermeidung oder zum Energiesparen, aber auch zum nachhaltigen Konsum drehen sich Materialien, Unterrichtseinheiten oder Workshops.

Unter welchen Arbeitsbedingungen wurde mein Smartphone hergestellt? Was kann ich zur Schonung von Ressourcen beitragen? Wie haushalte ich sinnvoll mit meinem Geld? Welche Inhaltsstoffe stecken in meiner Nahrung? Orientiert an ihrer Lebenswelt, werden junge Menschen motiviert, sich mit dem eigenen Konsumverhalten auseinanderzusetzen. Dessen ökonomische, ökologische und soziale Folgen abzuschätzen, ist elementarer Baustein des Lehrplans zur Verbraucherbildung.

Als unabhängige Bildungspartnerin bietet die Verbraucherzentrale NRW Unterrichtsbesuche, Aktionen und Materialien für Schulen und Einrichtungen der Kindertagesbetreuung an. Mit Fachtagungen und Fortbildungen unterstützt sie zudem Lehrkräfte, pädagogische Fachkräfte und Multiplikatoren in Bildungseinrichtungen.

Eine zukunftsfähige Verbraucher- und Wirtschaftspolitik braucht einen theoretischen Unterbau. Denn Ergebnisse

und Erkenntnisse der Verbraucherforschung bieten die Chance, politisches und wirtschaftliches Handeln an den Bedürfnissen der Konsumenten auszurichten. Welche Wertvorstellungen und Muster sind für deren Kaufverhalten maßgeblich? Wie muss verständliche Verbraucherinformation aussehen? Das bei der Verbraucherzentrale NRW angesiedelte Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) fördert die Forschung zu diesen Fragen und gibt Anstöße für interdisziplinäres Arbeiten in der Wissenschaft sowie deren Austausch mit Politik und Praxis.

»Musterschüler« gesucht

Die Verbraucherzentrale NRW unterstützt und begleitet Schulen bei der Umsetzung von Verbraucherbildung. Schulen können sich dann beim Verbraucherzentrale Bundesverband als Verbraucherschule bewerben und erhalten die Auszeichnung, wenn sie Verbraucherbildung vorbildlich in den Unterricht und Schulalltag integrieren oder das Schulprogramm elementare Verbraucherkompetenzen vermittelt.



Gefördert wird das KVF NRW durch das Wissenschaftsministerium sowie das Verbraucherschutzministerium des Landes Nordrhein-Westfalen.
www.verbraucherzentrale.nrw/verbraucherforschung

So arbeiten wir

Viel verbraucherrechtliches Know-how, aktuelle Beratungs- und Informationsangebote, gute Erreichbarkeit und nicht zuletzt die nutzerfreundliche Gestaltung der Beratungsstellen begründen das positive Image der Verbraucherzentrale NRW bei ihren Kunden.

Der fachlich-organisatorische Support, den die rund 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Düsseldorfer Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale NRW für die Arbeit in den Beratungsstellen leisten, ist ein wesentlicher Baustein für das hohe Ansehen, das die »Dienstleistung Verbraucherberatung« bei den Menschen in Nordrhein-Westfalen genießt.

In der Zentrale »gebündeltes« Expertenwissen zu den verschiedenen Beratungsthemen lässt sich von allen Beratungsstellen abrufen. Das sichert nicht nur die hohe Qualität und Aktualität der Beratungsaussagen, sondern auch einheitliche Standards von Aachen bis Wuppertal. Via Intranet sind Informationen und Beratungsunterstützung nur einen Mausklick entfernt.

Wobei das Ganze natürlich keine Einbahnstraße ist: Denn kristallisieren sich im Beratungsalltag aktuelle Probleme, Marktentwicklungen oder unseriöse Geschäftspraktiken heraus, wirken die Anlaufstellen gleichsam als Sensor und spiegeln diese Beobachtungen an die Experten in der Geschäftsstelle. Erkenntnisse, in welchen Branchen welche Verbraucherprobleme auftreten, sind nicht zuletzt Grundlage für verbraucherpolitische Forderungen. Oder auch Auslöser, um Missstände durch rechtliche Schritte abzustellen oder auf Verbesserungen durch gesetzliche Regelungen hinzuarbeiten.



Darüber hinaus: Methoden der Beratung, Konzeptionen für Aktionen, Fortbildung und Personalentwicklung, Ausstattung der Räumlichkeiten, Management von Dienstleistungs- und Mietverträgen, Redaktion und Produktion von Materialien und Ratgebern sowie Support für die lokale Medienarbeit – all dies wird zentral in der Düsseldorfer Geschäftsstelle er- und bearbeitet. Damit lassen sich – im Verbund mit den anderen Verbraucherzentralen der Länder und dem Verbraucherzentrale Bundesverband – nicht nur landesweit einheitliche und professionelle Standards sicherstellen, sondern auch kostengünstige Lösungen erreichen.

Unsere Maßnahmen, Beratungsaussagen und Empfehlungen können mitunter gewichtige Auswirkungen auf Märkte haben. Und wenn sie sachlich nicht gerechtfertigt oder rechtlich nicht haltbar wären, könnte das erhebliche Schadenersatzforderungen betroffener Anbieter auslösen. Das Streiten für starke Verbraucherrechte und unabhängige Verbraucherinformation und -beratung stellt Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich vor hohe Anforderungen. Durch eine umfassende, kontinuierliche Fortbildung, bei der uns der Verbraucherzentrale Bundesverband unterstützt, sichern wir die Qualität unserer Arbeit, die Verbraucher von ihrer unabhängigen Partnerin erwarten.



In den Räumen der Handwerkskammer hat die Verbraucherzentrale in Dortmund ein kundenfreundliches Zuhause: Die landesweit erste Abfall- und Umweltberatung nahm in der Westfalenmetropole schon 1986 ihre Arbeit auf.



So rechnen wir

Der Etat der Verbraucherzentrale NRW in Höhe von rund 47 Millionen Euro (2017) speist sich aus institutioneller Förderung durch das Land Nordrhein-Westfalen, aus anteiligen Mitteln der Städte und Kreise für die 61 örtlichen Beratungsstellen, aus Projektmitteln, eigenen Einnahmen sowie aus Spenden.

Seit 2007 ist die Finanzierung der Verbraucherzentrale NRW durch Vereinbarungen mit der nordrhein-westfälischen Landesregierung zur langfristigen Zusammenarbeit gesichert. Wurde bis dahin jedes Jahr neu über die öffentlichen Zuwendungen entschieden, gibt es seither jeweils für einen Zeitraum von fünf Jahren Finanzierungszusagen, die Planungssicherheit bieten. »Verbraucherschutz ausbauen und Verbraucherrechte stärken« – so

waren die gemeinsamen Anstrengungen für die Jahre 2011 bis 2015 überschrieben. Konkret waren dabei vor allem der Ausweitung und Stärkung der Angebote und Dienstleistungen in den Beratungsstellen verabredet. Im Herbst 2015 wurde mit dem Land – unter der Überschrift »Verbraucherschutz in NRW – auf sicherem Fundament in die Zukunft« – eine Folgevereinbarung bis 2020 auf den Weg gebracht.

Datenschutz in der digitalen Welt sowie ein verbesserter Verbraucherschutz im Finanzmarkt wurden dabei als Schwerpunkte der Zusammenarbeit gewählt.

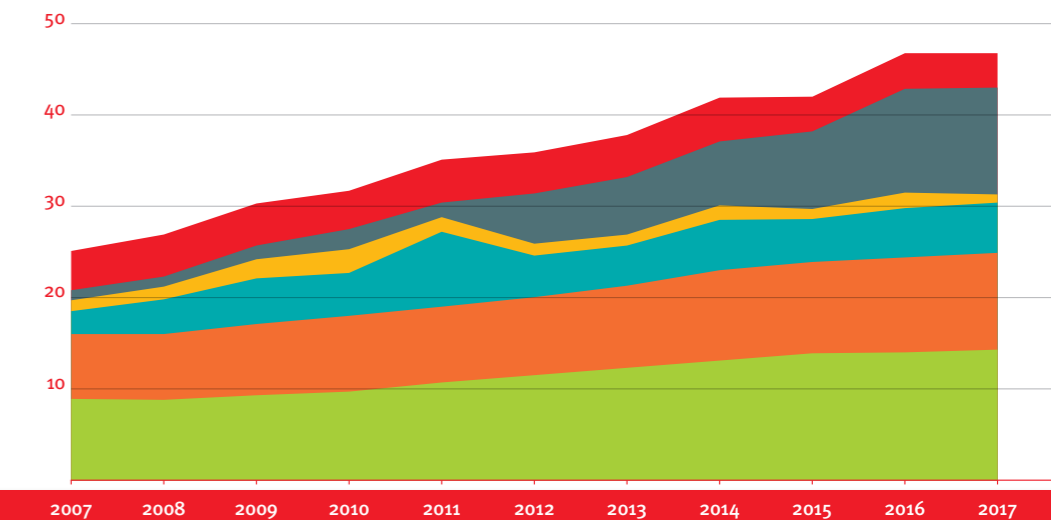
Durch die Akquisition einer Vielzahl von Projekten hat die Verbraucherzentrale NRW ihre Angebote zur Verbraucherinformation und -beratung weiter ausgebaut und so auch ihre Finanzierung über Projektmittel des Landes, verschiedener Bundesministerien und der EU breiter aufstellen können.

Darüber hinaus erwirtschaften wir einen Teil der benötigten Mittel selbst: etwa durch den Verkauf von Ratgebern oder durch Beratungsentgelte, mit denen sich Ratsuchende an den entstehenden Kosten beteiligen.

Außerdem ermöglichen Zuwendungen des Fördervereins sowie der Verbraucherschutzstiftung in Nordrhein-Westfalen etwa die Durchführung von Bildungsveranstaltungen oder die Erstellung von Materialien.

Einnahmementwicklung der Verbraucherzentrale NRW, 2007 – 2017

in Mio. Euro



Versicherungsberatung mit Mehrwert

Die Versicherungsberatung der Verbraucherzentrale NRW hat echten Mehrwert – und ist das Beratungsentgelt wert. So das Ergebnis einer Telefonbefragung von Ratsuchenden, die diese Dienstleistung Ende 2014 genutzt hatten. Für 93 Prozent der Befragten war die Beratung hilfreich; 89 Prozent befanden, dass sich das Beratungsentgelt gerechnet habe. 95 Prozent planten, die Empfehlungen des Beratungsgesprächs umzusetzen – oder hatten es bereits getan.



Aktive Förderung

»Wir Verbraucher in NRW – der Förderverein der Verbraucherzentrale NRW« fördert Verbraucherarbeit nicht nur finanziell, sondern auch durch aktives Engagement. So sind im Kreis Mettmann im Projekt »Verbraucherscouts« geschulte Ehrenamtliche unterwegs, um älteren Menschen in Vorträgen Verbraucherkwissen verständlich nahezubringen. Von Abzocke am Telefon bis hin zu Selbstzahlerleistungen beim Arztbesuch reicht dabei die Themenpalette, zu der sie in Vereinen oder Seniorentreffs informieren.

Als Multiplikatoren vor Ort sind die Scouts eine wertvolle Ergänzung zu den Angeboten in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW.



Von dort kommen wir

Vor fast 60 Jahren, am 21. Juli 1958, wurde die Verbraucherzentrale NRW als Landesarbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände gegründet. Doch das per Satzung erklärte Ziel, Verbrauchern als dem schwächeren Marktpartner zu mehr Macht zu verhelfen, hat auch heute nichts von seinem Anspruch eingebüßt.

Geändert allerdings haben sich die Methoden: Mit Haushaltsgeräteberatung in den Wirtschaftswunderzeiten in Schwung gekommen, zeigt sich die Verbraucherzentrale NRW heute mit einem dichten Beratungsstellennetz als kompetenter Dienstleister rund um Verbraucherberatung und -information.



Preisvergleiche und Einkaufsberatung, Beratung und technische Haushaltsgeräte »am Modell«, hauswirtschaftliche Kurse sowie Wohn- und Einrichtungsberatung prägten Anfang der 1960er Jahre den Alltag der ehrenamtlichen Beraterinnen.

1960

1961–1964 Verbraucherzentralen gibt es jetzt in allen Bundesländern. Weitere Aufgaben kommen hinzu: gutachterliche Stellungnahmen, ein landesweiter Vortragsdienst, Ausstellungen zu »gesunder und preiswerter Ernährung«, zum »Haushalten und Wirtschaften mit Kleinkindern«.

1965 Das geänderte Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) verhilft den Verbraucherverbänden zur Klagebefugnis bei Wettbewerbsfragen.

1967 128.000 Verbraucher besuchen die Ausstellung »Die Familie, wie sie lebt, wohnt und wirtschaftet« in Moers, an der sich die Verbraucherzentrale NRW beteiligt. Erste bundesweite Verbraucherwoche.

1968 Auch die Verbraucherzentrale NRW geht auf die Straße – mit dem Kleinbus »Verbraucher-Express«. Die Ernährungsberatung setzt Filme und Diaschauen ein.



Ein Vortragsdienst, der Doppeldecker als »Verbraucher-Express«, Wanderausstellungen und Verbraucherwochen sowie die »Verbraucherpost« – wirkungsvolle Instrumente seit den 1950er Jahren.



Unter 11606 – neben Wetterbericht, Zeitansage und Lottozahlen – konnten sich Ratsuchende seit 1974 in fünfminütige Ansagetexte der Verbraucherzentrale NRW einwählen.

1958 ...

21. Juli 1958

Engagierte Frauen- und Familienverbände gründen in Düsseldorf die Landesarbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände des Landes Nordrhein-Westfalen. 1959 wird die Abteilung Verbraucherzentrale NRW eröffnet. In sieben Beratungsstellen der Gründungsverbände (Düsseldorf, Hagen, Herford, Wuppertal, Essen, Köln und Bonn) wird zum Einkauf, zu Wohn- und Einrichtungsfragen beraten.

1960 ...

1970 ...

1971 Die Verbraucherzentralen treten der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände (AgV) bei. Die erste Planstelle für eine Verbraucherberaterin wird bewilligt.

1972 Der Gesamtetat der Verbraucherzentrale NRW liegt bei knapp 1 Million Mark. Im Durchschnitt entfallen auf jede Beratungsstelle 6.500 Ratsuchende und 11.000 Beratungen. Umzug an den heutigen Standort in der Düsseldorfer Mintropstraße.

1973 Gegen Preistreiberi: Mit dem DGB ruft die Verbraucherzentrale NRW zum Fleischverzicht auf: »Wir wollen den totalen Fleischboykott!« Metzger reagieren mit Sonderangeboten und Preisnachlässen.

1974 Verbraucherinformationen für Einwanderer in sieben Sprachen, eine Aussiedlerberatungsstelle im Durchgangwohnheim Unna-Massen, später folgen Angebote für weitere Einwanderergruppen.

1975 Der telefonische Ansgedienst bietet aktuelle Verbraucher- und Einkaufstipps. Aufklärungskampagne in einem umgebauten Omnibus.

1977 Honorar-Rechtsanwälte übernehmen die Rechtsberatung in ausgewählten Städten.

1979 Start des dreijährigen Bildschirmtext-Feldversuchs (Btx): Mit dem Institut für angewandte Verbrauchersforschung (IfaV) wird ein Informationsangebot mit mehreren tausend Seiten entwickelt.

1980

1980 Die Verbraucherzentralen erhalten die Befugnis zur außergerichtlichen Rechtsbesorgung. Mit der Abteilung Verbraucherbildung erhält Verbraucheraufklärung Einzug in Kindergärten und Schulen.

1981 Die Zeitung »Verbraucher aktuell« soll durch Themenwahl, Stil und Layout »auch mittlere und untere soziale Schichten« ansprechen. 2007 wird sie durch einen Online-Newsletter ersetzt.

1982 Boykottaufruf: 70 Prozent der Kunden protestieren mit ihrem Käuferstreik gegen die Preispolitik der Ölmultis. Beginn des Ratgeberverkaufs mit »Gärtnern ohne Gift« und »Giftdepot Mülleimer«.

1983 Bundesweite Aktion gegen sittenwidrige Kreditverträge von Teilzahlungsbanken mit überwältigendem Echo auf Medien- und Verbraucherseite. Haushaltsführungs- und Budgetberatung sowie Spezialangebote wie die Versicherungsberatung laufen an.

1980 ...

Die Zähne zeigte die Verbraucherzentrale NRW 1983, nachdem der Bundesgerichtshof sittenwidrigen Krediten die rote Karte erteilt hatte. Information, Beratung und rechtlicher Verbraucherschutz erwiesen sich als zupackende Instrumente, um gefährliche Kredithaie zu erlegen.

1990 ...

1990 Gründung von Verbraucherzentralen in den fünf neuen Bundesländern: Die Verbraucherzentrale NRW unterstützt Brandenburg beim Aufbau.

1991 Die grenzüberschreitende Verbraucherberatung Gronau im deutsch-niederländischen Grenzgebiet wird eröffnet.

1993 Das »Konzept für die Verbraucherpolitik 2000 in NRW« des Landes sichert die Finanzierung der Geschäftsstelle – und zur Hälfte die der Beratungsstellen. Die Finanzierung der anderen 50 Prozent wird nach einem mehrjährigen Verhandlungsmarathon mit den Kommunen erfolgreich vereinbart.

1994 Basisangebote in Beratungsstellen werden kostenpflichtig.

1996 Fachtagung »Herausforderung Sustainability – Konzepte für einen zukunftsfähigen Konsum« in Aachen. Beginn der Beratung zu Pflegedienstleistungen.

1997 Start des Internetangebots der Verbraucherzentrale NRW, das heute im bundesweiten Gemeinschaftsauftritt der Verbraucherzentralen fortgeführt wird.

1998 Die neue Baufinanzierungsberatung finanziert sich – wie die Versicherungs- und später die Altersvorsorgeberatung – vollständig aus Entgelten.

1999 Der telefonische Beratungsservice startet, heute beantwortet das »Verbrauchertelefon NRW« rund 16.000 Anfragen jährlich. Start der landesgeförderten Verbraucherinsolvenzberatung.

Abfälle vermeiden, Energie sparen, unser Klima schützen – die Verbraucherzentrale NRW hat ab Mitte der 1980er Jahre zu vielfältigen Mitmachaktionen eingeladen. Mit aktionsorientierter Arbeit wurden wichtige gesellschaftliche Themen plakatiert.



Warnung vor Timesharing-Werbern: An Aktionsständen auf Flughäfen wurden Urlaubern Informationen über unlautere Maschen zur Vertragsanbahnung öffentlichkeitswirksam mit ins Gepäck gegeben.



»Strom. Jetzt wechseln. Jetzt sparen.« – mit einer Plakataktion riefen die Verbraucherzentralen dazu auf, gierigen Stromanbietern den Rücken zu kehren.



Junge Energiespardetektive fahnden in Unterrichtseinheiten der Verbraucherzentrale NRW nach Stromfressern.

2000

Die Zuständigkeit für den institutionellen Verbraucherschutz in NRW wechselt – ausgelöst durch den BSE-Skandal – vom Wirtschafts- in das neue Verbraucherschutzministerium. Der Förderverein der Verbraucherzentrale NRW wird gegründet.

2001

Die Verbraucherzentrale NRW startet das Online-Jugendmagazin »checked4you«.

2002

In zwei Internetforen der Verbraucherzentrale NRW beklagen Verbraucher ungerechtfertigte Preiserhöhungen nach der Euro-Einführung, über 900 Anbieter geben Erhöhungen zu.

2007

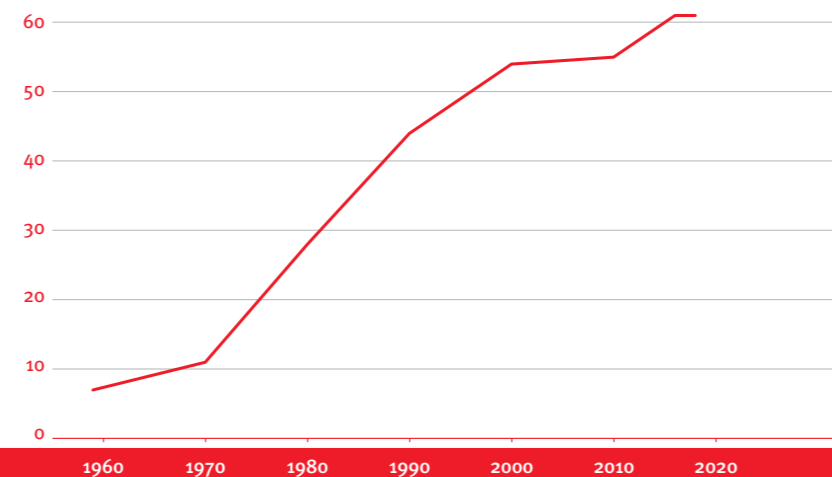
Erstmals erhält die Verbraucherzentrale NRW durch eine »Vereinbarung über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz« mit der Landesregierung NRW eine Förderzusage bis 2010. Eine bundesweite Kampagne motiviert Verbraucher zum Stromanbieterwechsel.

2008

Mit der Insolvenz der Investmentbank Lehman Brothers verlieren Tausende Anleger Teile ihres Vermögens. Durch eine Vereinbarung mit der ehemaligen Citibank bahnt die Verbraucherzentrale zahlreichen Bankkunden den Weg zu Entschädigungsleistungen.

2000

Der Ausbau des Beratungsstellennetzes: 1959 bis 2018



2000 ...

Verbraucher stärken im Quartier: Seit Ende 2015 erprobte die Verbraucherzentrale NRW in benachteiligten Stadtteilen Informations- und Unterstützungsangebote für besonders schutzbedürftige Verbraucher.



2010 ...

2011

Mit einer zweiten Vereinbarung wird die Finanzierung der Verbraucherzentrale bis 2015 gesichert. Das Wissenschafts- und das Verbraucherschutzministerium gründen gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW das Kompetenzzentrum Verbraucherschutz (KVF).

2012

Verbraucherzentrale und Landeskriminalamt verabreden gemeinsame Aktivitäten zu kriminellen Machenschaften bei unerlaubter Telefonwerbung.

2013

Mit einem Erfolg beim Bundesgerichtshof punktet die Verbraucherzentrale für mehr Transparenz im Energiemarkt.

2014

Im Online-Portal »IGel-Ärger« kann Ärgermissen mit kostenpflichtigen Extraleistungen beim Arztbesuch Luft gemacht werden.

2015

Die 60. Beratungsstelle der Verbraucherzentrale NRW wird in Witten eröffnet.

2016

Mit Verbraucherinformationen für Geflüchtete gibt die Verbraucherzentrale NRW Orientierung im Konsumalltag. In vier Städten lotst der Förderverein der Verbraucherzentrale NRW im Projekt »Verbraucherscouts« ältere Menschen durch den Verbraucheralltag.

2017

In einem »Memorandum of Understanding« werden mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)

gemeinsame Anstrengungen für mehr Cybersicherheit verabredet.

2018

Auf einer Fachtagung werden zum 60. Geburtstag der Verbraucherzentrale NRW Zukunftsperspektiven für Verbraucherarbeit ausgelotet.

Die Verbraucherzentrale NRW mahnt Sony wegen kundenunfreundlicher Nutzungsbedingungen beim Onlineservice PlayStation-Network ab.

Dahin möchten wir gehen

Das Smartphone wird zum Onlineshop in der Hosentasche. An der Supermarktkasse ersetzt digitales Bezahlen das Kramen nach Kleingeld. Vergleichsportale im Internet empfehlen sich als Lotsen für Kaufentscheidungen. Ungewollte In-App-Käufe belasten die Haushaltskasse – die neue smarte Verbraucherwelt bringt eine Flut an Innovationen, aber auch Tücken. Was zunehmende Vernetzung, Digitalisierung und Big Data im Alltag für jeden Einzelnen bedeuten können – darauf wird die Verbraucherzentrale NRW stärker als bislang Antworten geben müssen.

Ob Alters-, Pflege- oder Gesundheitsvorsorge – von Verbraucherinnen und Verbrauchern wird in vielen Lebensbereichen mehr Eigenverantwortung verlangt. Für die Verbraucherzentrale NRW resultiert daraus die Aufgabe, die Menschen hierbei zu begleiten: Zur Vorsorge zu motivieren, die undurchsichtigen und komplexen Märkte transparent zu machen, unabhängige Orientierungshilfen an die Hand zu geben, vor Übervorteilung zu schützen, den

Weg zum Recht aufzuzeigen und gegen unseriöse Anbieter vorzugehen, sind dabei zentrale Tätigkeitsfelder. Mit der Einführung der Musterfeststellungsklage verfügen Verbraucherverbände über ein neues Instrument, um im Namen von Geschädigten gegen Unternehmen vor Gericht ziehen zu können. Die Chancen der Eine-für-alle-Klage werden wir nutzen, um wirkungsvoll gegen rechtswidriges Verhalten von Anbietern vorzugehen.

Die 61 Beratungsstellen in Nordrhein-Westfalen werden in den Städten und Kreisen auch künftig unverzichtbare Anlaufstellen im Dienstleistungsangebot kommunaler Daseinsvorsorge sein. Sie sichern jedoch nicht nur Teilhabe am Marktgeschehen, sondern motivieren auch zu sinnvollen Investitionen. Außerdem tragen die Beratungsangebote dazu bei, Haushalte von Transferleistungen unabhängiger zu machen. Nicht zuletzt unterstützen und begleiten die Beratungsstellen kommunale Anliegen wirkungsvoll.





Die demografische Entwicklung, eine wachsende Gruppe sogenannter bildungsferner Bürgerinnen und Bürger – jenseits der »Stammkundschaft« der Beratungsstellen wird es neue Zielgruppen geben, an denen sich Verbraucherarbeit orientieren und für die sie als Wegweiser durch den »Verbraucherdschungel« fungieren muss.

Dabei ist »Beratung im Quartier« ein zukunftsweisender Weg sein, um Informationen über windige Geschäftspraktiken oder das kleine Einmaleins des Verbraucheralltags dorthin zu bringen, wo sich Menschen zusammenfinden: zum Beispiel in Treffs für Jung und Alt, Begegnungsstätten, Familienzentren oder Kirchengemeinden.

In privaten Haushalten schlummert ein großes Potenzial, um Energie zu sparen oder diese effizient zu nutzen. Dabei wird es für die Verbraucherzentrale NRW künftig nicht mehr nur darum gehen, Verbraucher darauf zu stoßen und ihnen brauchbare Handlungsempfehlungen zu geben. Auch Fragen, wie Verbraucher als Einkäufer, Erzeuger und Manager der verschiedenen Ressourcen die Energiewende aktiv mitgestalten können, werden an Bedeutung gewinnen. Denn wenn Privatleute selbst Energie erzeugen und zum »Prosumer« werden, sehen sie sich komplexen Aufgaben gegenüber – bei denen sie von ihrer Verbraucherzentrale anbieterunabhängige Informationen und rechtliche Unterstützung erwarten.

Die Verbraucherzentrale NRW entwickelt darüber hinaus ein Konzept mit Angeboten für bürgerschaftliches Engagement in der Verbraucherarbeit. Neben der wirkungsvollen Unterstützung der hauptamtlichen Arbeit soll dadurch auch ihre gesellschaftliche Akzeptanz und Vernetzung verstetigt werden.



Verbraucherschutz schafft Sicherheit

Verbraucherschutz spielt für das Sicherheitsempfinden eine zentrale Rolle – das hat der Verbraucherreport 2017 zutage gebracht, der im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands von Kantar Emnid durchgeführt wurde. Demnach sagten 90 Prozent der Befragten, dass Verbraucherschutz »eher wichtig« bis »äußerst wichtig« für ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher sei.

Jeder dritte Befragte (35 Prozent) hat schon einmal erfahren müssen, dass seine Interessen als Verbraucher nicht ausreichend geschützt waren. Am meisten gefährdet sahen sich die Befragten bei den Themen Finanzen und Versicherungen sowie Telefon und Internet. Nur jeweils 58 Prozent gaben an, dass ihre Interessen in diesen Bereichen »eher gut« oder »sehr gut« geschützt seien. Bei Reisen und Verkehr waren 72 Prozent dieser Ansicht.

Impressum

Herausgeber
Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.
Mintropstraße 27 · 40215 Düsseldorf
Telefon 02 11/38 09-0 · Telefax 02 11/38 09-216
www.verbraucherzentrale.nrw
kontakt@verbraucherzentrale.nrw

Konzeption, Text, Redaktion und Koordination
Dr. Mechthild Winkelmann, Wolfgang Starke

3. Auflage, November 2018
© Verbraucherzentrale NRW, Düsseldorf
Printed in Germany

Fotografie
Schröter Werbeagentur GmbH, Mülheim an der Ruhr, außer: Katharina Artes, Düsseldorf: S. 1; Gebauerfotografie, Willich: Umschlagseite vorn, 2. u. 6. Foto, Umschlaginnenseite vorn, S. 3, S. 4, 2. u. 3. Foto rechts, S. 6 oben links u. unten, S. 7, S. 9 oben links u. Mitte, S. 10, S. 11, S. 12, 2. Foto, S. 13, 3. Foto oben u. unten, S. 18 oben links, Umschlagseite hinten, 5. Foto; Shutterstock: veronchick84, Icon; Verbraucherzentrale NRW, Düsseldorf: Umschlagseite vorn, 4. Foto, S. 9 oben rechts, S. 16, S. 17, S. 18 oben rechts u. unten, S. 19, 2. Foto, Umschlagseite hinten, 3. Foto

Gestaltung
Schröter Werbeagentur GmbH, Mülheim an der Ruhr

Druck
Druckerei & Verlag Steinmeier GmbH & Co. KG, Deiningen
Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier



Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Mintropstraße 27 · 40215 Düsseldorf

Telefon 02 11/38 09-0 · Telefax 02 11/38 09-216

www.verbraucherzentrale.nrw

kontakt@verbraucherzentrale.nrw