



Rat und Recht für Lüdenscheider Bürgerinnen und Bürger

30.11.21

Ausschuss für Soziales, Senioren und Demographie

Viola Link, Leiterin der Beratungsstelle in Lüdenscheid

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Die Beratungsstelle in Lüdenscheid



Adresse:

Altenaer Straße. 5,
58507 Lüdenscheid

Öffnungszeiten:

Montag: 9 - 13.00 Uhr und 14.00 - 17.30 Uhr
Mittwoch: 9 - 13.00 Uhr
Donnerstag: 9 - 13.00 Uhr und 14.00 - 17.30 Uhr
Freitag: 9 - 13.00 Uhr

Wir sind ein gemeinnütziger Verein



- Mitglieder: 31 verbrauchernahe Organisationen
- Unabhängig von Anbietern
- Finanzierung überwiegend aus öffentlichen Mitteln, ergänzt um Einnahmen aus Beratungsentgelten und Verkauf von Ratgebern
- Keine Gewinnorientierung
- Rechtsberatungsbefugnis im Gesetz verankert



Finanzierung

Allgemeine Verbraucherberatung

50 % Land NRW/ 50% Stadt Lüdenscheid

Energieberatung

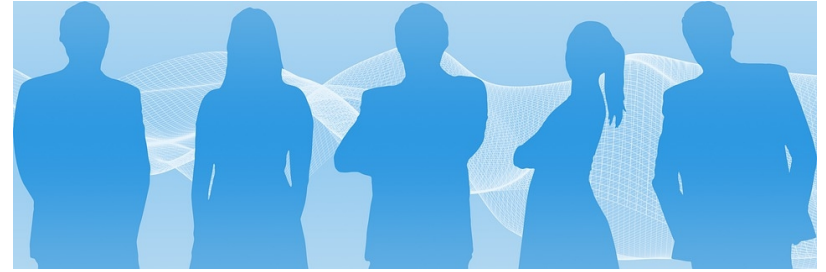
50 % Land NRW / 50 % Städte (davon 66% Lüdenscheid, 23% Plettenberg, 11% Neuenrade)

Umweltberatung

1/3 Land NRW / 2/3 Märkischer Kreis (für die Umweltberatungen in Lüdenscheid und Iserlohn)



Stellenübersicht



Leitung und Verbraucherberatung	1,0 (eine Person)
Büroassistentz	0,5 (0,25 stadtfinanziert, 0,25 kreisfinanziert)
Energieberatung (Lüdenscheid, Neuenrade, Plettenberg)	1,0 (eine Person)
Umweltberatung	1,0 (zwei Personen)

Plus drei weitere (Honorar)-Spezialberater (z.B. zu den Themen Mietrecht, Versicherungen, allg. Verbraucherrecht, Bank- und Kapitalmarkt)

Kompetent in vielen Lebensbereichen



Medien

- Telekommunikation
- Datenschutz
- Urheberrecht



Energie

- Energiemarkt und -recht
- Energie sparen
- Gebäudesanierung



Freizeit

- Reise- und Verkehrsrechte
- Mobilität



Umwelt

- Ökologie
- Ressourcenschutz

Unsere Beratung kostet zwischen 0 € und 390 €

Kompetent in vielen Lebensbereichen



Wohnen

- Mietrecht
- Wohnqualität
- Feuchte und Schimmel



Gesundheit

- Gesundheit
- Ernährung



Finanzen

- Geld- und Kreditprobleme
- Versicherungen
- Altersvorsorge
- Geldanlage
- Immobilienfinanzierung
- Bank- und Kapitalmarkt

Unsere Beratung kostet zwischen 0 € und 390 €

Unsere Serviceangebote



- Information / Beratung / Rechtsvertretung
- Bildungsangebote für Institutionen
- Ratgeber
- Homepage



Wie beugt man teuren Überraschungen vor?

- Wir verhindern Ver- und Überschuldung, bevor eine klassische Schuldnerberatung nötig wird.
- Wir arbeiten präventiv und nehmen eine Frühwarnfunktion wahr.
- Unsere Hilfsangebote betreffen fast alle Lebenslagen im Verbraucheralltag.
- Wir beraten in Themenfeldern, die Sozialleistungsempfänger in besonderem Maße betreffen, und unterstützen diese bei der langfristigen eigenständigen Existenzsicherung.
- Wir vermitteln Hilfesuchende in die lokalen Hilfesysteme.

2021 Gründung Runder Tisch „Verletzte Verbraucher*innen“
auf Initiative der Verbraucherzentrale

Das Jahr 2020 in Zahlen



Rund 3200

Verbraucheranliegen



1540

Rechtsberatungen und
-vertretungen



davon **260** entgeltfrei

(aufgrund von Sozialklausel)



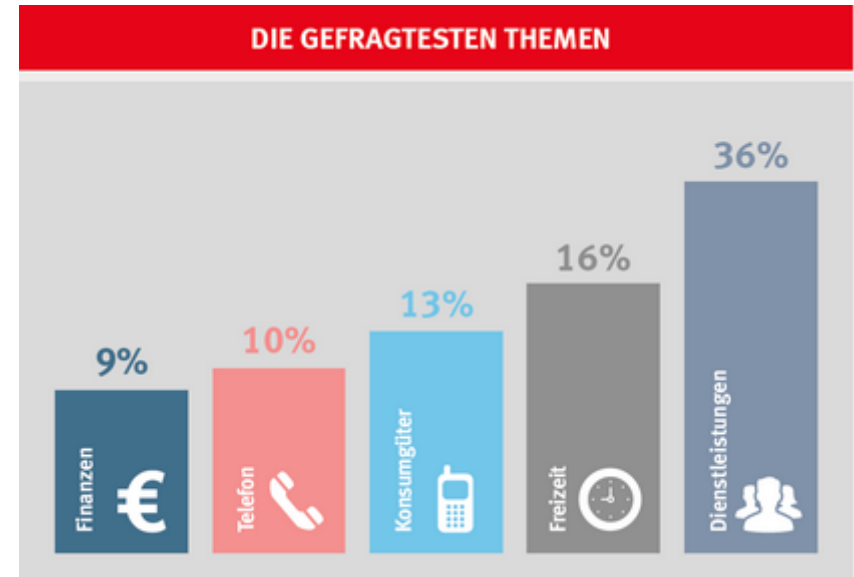
35

Veranstaltungen



1188

Anrufe aus dem Märkischen
Kreis bei zentraler Hotline*



* weitere Kontaktmöglichkeit für
Lüdenscheider Bürger*innen bei Fragen zu
Verbraucherrechten rund um die Folgen
der Corona-Pandemie
(Zeitraum: 20.03. - 31.12.2020,
Anrufe gesamt: **65.945**)

Verbraucherprobleme 2020

- Ausgefallene Urlaubsreisen /stornierte Flüge - keine Erreichbarkeit / Rückmeldungen von Airlines / Reiseveranstaltungen
- Abgesagte Veranstaltungen – Gutscheine statt Geld zurück
- Fitnessstudioverträge
- Kredite und Budgets – kostenpflichtige Prepaid-Karten statt schufafreie Sofortkredite / einschüchternd auftretende Inkassobüros
- Fallstricke im Onlinehandel / Online-Vertragsfallen / Betrug im Internet – gefälschte Internetseiten, Lieferschwierigkeiten, Fakeshops, Pishing-Mails und irreführende Werbung
- Konsumgüterverkäufe und Werkverträge



Rechtsbesorgung in Corona-Zeiten



- Erstkontakt über Telefon, E-Mail oder Post
seit Mitte Oktober 2021 persönlich (Mo, Mi.-Fr. 9-13 Uhr)
- Bei Rechtsfragen: Entgeltfreie Erstberatung per Telefon und in der
Beratungsstelle
- Ausführliche Rechtsberatung und -vertretung nach vorheriger
Terminvereinbarung – auch per Telefon oder E-Mail möglich



Dauerbrennerthema „Ungewollte Verträge“

- | | |
|---------------------|---|
| • In Mobilfunkshops | <u>Betroffene Verbraucher*innengruppen:</u> |
| • Im Internet | Senioren*innen |
| • Am Telefon | Geflüchtete und Migrant*innen |
| • An der Haustür | Junge Menschen |

Wer sich nicht erfolgreich zur Wehr setzt oder professionelle Unterstützung findet, bekommt Probleme mit Inkassobüros und der Schufa!



Erfolge und Highlights 2020



Ersparnis für Lüdenscheider*innen
durch rechtliche Vertretung:
49.000€



7.854 Euro verlangt eine Partnervermittlung für ihre Dienste, die ein Lüdenscheider 2013 in Anspruch genommen hatte. Sieben Jahre stotterte er die Hälfte in Raten ab, bis er sich an die Beratungsstelle wandte. Diese konnte die Einzugsermächtigung stoppen, 3.654 Euro wurden erlassen.





Video-Beratung oder Telefonberatung

- Beratung online im **Video-Meeting** oder **per Telefon**
- Heizungstausch, Wärmedämmung, Einsatz alternativer Energien
- Hinweis zu Fördermöglichkeiten

Gebäude-Check

- Beratung **VOR ORT** für Eigentümer
- Heizungstausch, Wärmedämmung, Einsatz alternativer Energien
- Individuelles Protokoll
- Hinweis zu Fördermöglichkeiten





Außerdem machen wir in Lüdenscheid...

- **Aktionen**
 - auf städtische Quartiere bezogen
 - zu Themenschwerpunkten (Heizung, nachhaltiges Dämmen, Solar,...)
- **Öffentlichkeitsarbeit**
 - Presse, Radio, Infostände, ...
- **Netzwerkarbeit und Unterstützung bei Konzeptentwicklung**
 - Mitwirkung beim Projekt Global Nachhaltige Kommune (GNK)
 - Maßnahme “Themenschwerpunkt Umwelt- und Klimaschutz an der VHS”
 - Maßnahme “Zentrum für Klimaschutz und Energie” in Lüdenscheid
- **Bildung für Schulen vor Ort oder digital**
 - Themen: Stromsparen im Haushalt, Heizen und Warmwasser, Energieeffizienz bei Unterhaltungsmedien
 - Klassen 4 bis 8

Bildung und Klimaschutz

- Klimaexpedition MK
- Beteiligung und Mitwirkung bei der Global Nachhaltigen Kommune
- Beteiligung und Mitwirkung bei Fair-Trade-Town Lüdenscheid



Wir bieten der Stadt Lüdenscheid einen Mehrwert durch...

- ... unsere niederschwellige, anbieterunabhängige Rechtsberatung und -vertretung für Lüdenscheider Bürger*innen
- ... unsere Erreichbarkeit:
 - per Mail rund um die Uhr
 - per Telefon 40 Stunden / Woche (wird in 2022 realisiert)
 - persönlich 23 Stunden / Woche



Wir bieten der Stadt Lüdenscheid einen Mehrwert durch...

- ... unsere Sensorfunktion
durch den Verbraucherkontakt erhalten wir Einblick in das Marktgeschehen und können auf Missstände aufmerksam machen
- ... unsere präventive Unterstützung verletzlicher Verbraucher*innen
um gesellschaftliche und wirtschaftliche Teilhabe zu ermöglichen
um soziale Ungleichgewichte abzubauen
um adäquate Integration zu fördern



Wir bieten der Stadt Lüdenscheid einen Mehrwert durch...



- ... unsere Bereitschaft, Ansprechpartner, Multiplikator und Kooperationspartner für die städtische Politik, Verwaltung und andere kommunale Institutionen zu sein (z.B. Runder Tisch „Verletzliche Verbraucher*innen“)
- ... die Bereitstellung des gesamten Portfolios der Verbraucherzentrale NRW, auch wenn wir vor Ort nicht selber Experten für alles sind (z.B. Kita- u. Schulverpflegung, „Get – in“ oder andere Projekte)
- ... unsere fachliche Unterstützung bei Projekten und Initiativen der Stadt (z.B. GNK, Quartiersprojekte, Integrationsarbeit)





verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!