

2018

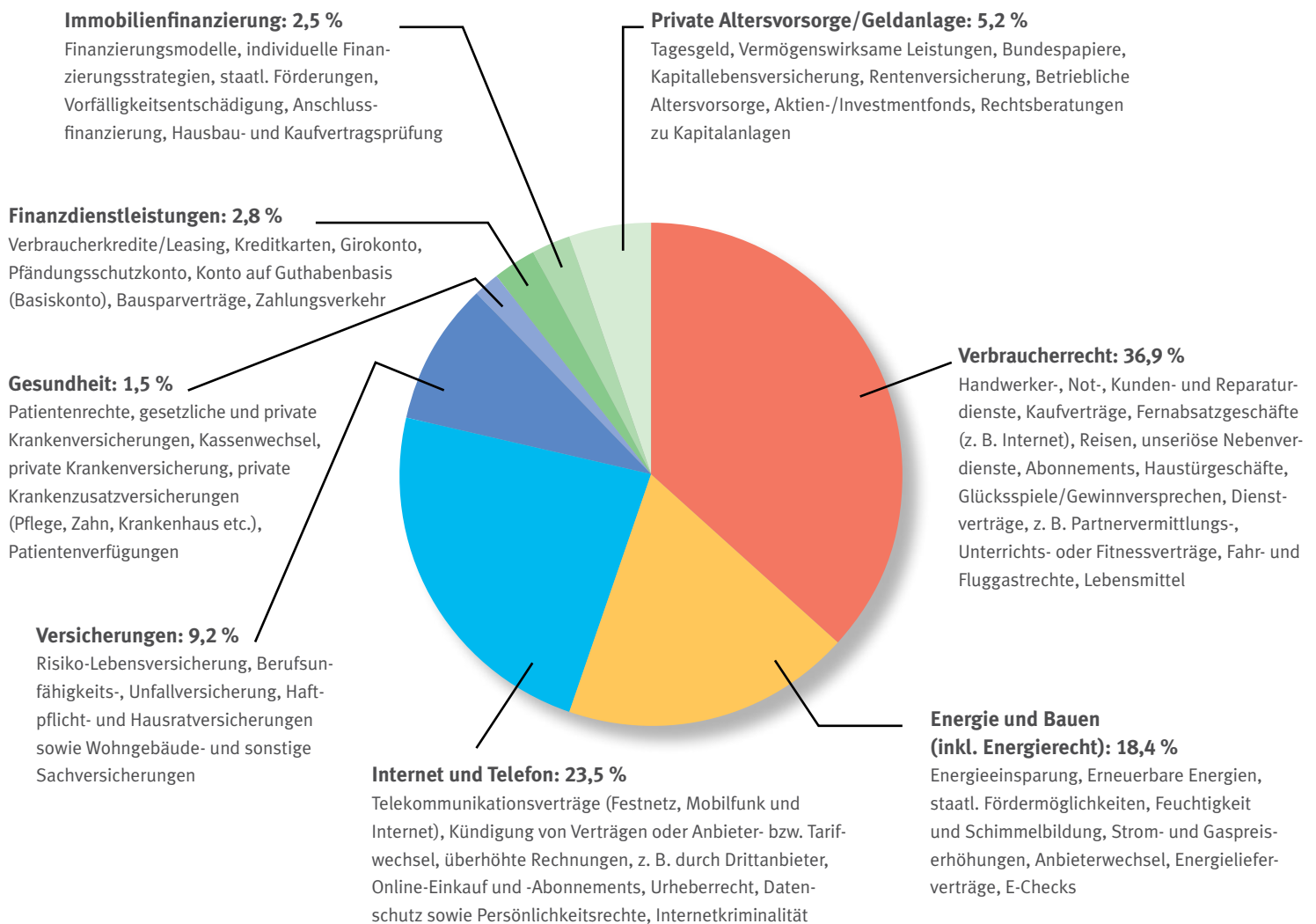
TÄTIGKEITSBERICHT

Regionalzentrum Stade

verbraucherzentrale

Niedersachsen

BERATUNGSTHEMEN 2018 (prozentuale Verteilung)



VERBRAUCHERKONTAKTE

EINZELKONTAKTE

Art	Anzahl
Auskünfte (u. a. Kurzinfos und Verweise)	2.453
Fach- und Rechtsberatung	1.246
Gesamt	3.699

GRUPPENKONTAKTE

Art	Anzahl	Teilnehmer
Veranstaltung	20	279
Gesamt	20	279

KONTAKTE IN 2018 GESAMT: 3.978

Weitere Informationen auf der Rückseite.

REGIONALZENTRUM STADE

Ärger mit dem Telefonanbieter, unseriöse Inkassounternehmen, betrügerische Onlineshops oder die Pleite eines Stromversorgers: Verbraucher suchten zu den unterschiedlichsten Themen den neutralen, anbieterunabhängigen Rat der Verbraucherzentrale Stade. Im Bereich Versicherungen ließen viele ihre bestehenden Versicherungen überprüfen, suchten neue Verträge oder wollten sich vor ab über Sinn und Zweck einer bestimmten Versicherung beraten lassen. Gut besucht waren verschiedene Aktionen zu Versicherungen und Altersvorsorge für junge Leute. Auch zwei Veranstaltungen zu Fake-Shops im Internet fanden großes Interesse. In Kooperation mit der Klimawerkstadt Landkreis Stade führten Energieberater der Verbraucherzentrale zahlreiche Beratungen im Haus der Verbraucher durch zu *Clever heizen* und *Solar-Check*. Vorträge an verschiedenen Volkshochschulen zu *Richtig Heizen und Lüften* und *Altes Haus wird wieder jung* rundeten das Beratungsangebot ab.

Im Folgenden zwei Fälle aus dem Beratungsalltag:

1. Fall

Eine Verbraucherin benötigte Geld und suchte im Internet nach günstigen Kreditangeboten. Auf einem Vermittlerportal wurde damit geworben, dass es problemlos ohne Schufa-Auskunft möglich sei, einen Kredit zu erhalten. Nach Anmeldung erhielt

sie per Nachnahme lediglich Unterlagen zugeschickt. Ein Kreditvertrag kam nicht zustande. Die Nachnahmegebühr in Höhe von 297,50 Euro sei ein zu zahlender Aufwendungsersatz. Die Verbraucherzentrale forderte die Firma schriftlich auf, die Zahlung zu erstatten, da die rechtlichen Voraussetzungen für diese Forderung nicht vorlagen. Nach nochmaliger Erinnerung wurde der geforderte Betrag erstattet.

2. Fall

Ein älterer Verbraucher wollte im örtlichen Shop seines Handy-netzbetreibers zwei alte Verträge verlängern lassen und dazu zwei neue Handys kaufen. Schon im Shop wunderte er sich, so viele Papiere unterschreiben zu sollen. Zu Hause stellte er fest, dass ihm ein dritter Vertrag untergeschoben wurde. Im Shop hieß es, dass diese dritte Karte quasi ein Geschenk wäre und fast nichts kostet. Der Verbraucher forderte die Stornierung, die ihm zugesichert wurde. In der ersten Abrechnung wurden jedoch drei Sim-Karten abgerechnet. Mündliche und telefonische Beschwerden des Verbrauchers wurden ignoriert. Erst nachdem sich die Verbraucherzentrale einschaltete, lenkte der Anbieter ein und stornierte die dritte Sim-Karte. Bei einer monatlichen Gebühr von 16,90 Euro und einer Laufzeit von 24 Monaten wären 405 Euro fällig gewesen. Die zu viel gezahlten Grundgebühren wurden zurückerstattet.

BERATUNGSANGEBOT IN STADE

Uta Wiebalck, Susanne Kirk-Jenett, Angela Klindworth und **Renate Schlünzen** bilden das Beratungsteam. Sie beraten unter anderem zu **Verbraucherrecht, Internet und Telefon**, zu **Immobilienfinanzierung, Finanzdienstleistungen, Versicherungen** und **Energierecht**.

Darüber hinaus geben weitere Experten unter anderem Rat zu **Privater Altersvorsorge/Geldanlage**, Rechtsberatung zu **Kapitalanlagen, Baurecht** sowie zum Bereich **Energie und Bauen**.

(Stand Mai 2019)



Uta Wiebalck



Susanne Kirk-Jenett



Angela Klindworth



Renate Schlünzen

REGIONALZENTRUM STADE

Pferdemarkt 3
21682 Stade
Tel. (0 41 41) 4 49 44



Terminvergabe:

Über die zentrale Service-Nummer (05 11) 9 11 96-0
direkt vor Ort oder online unter
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratung/stade

Die Verbraucherzentrale ist geöffnet:

Mo., Di. + Do. 9 – 13 Uhr und 14 – 18 Uhr
Mi. ausschließlich nach Termin