

2019

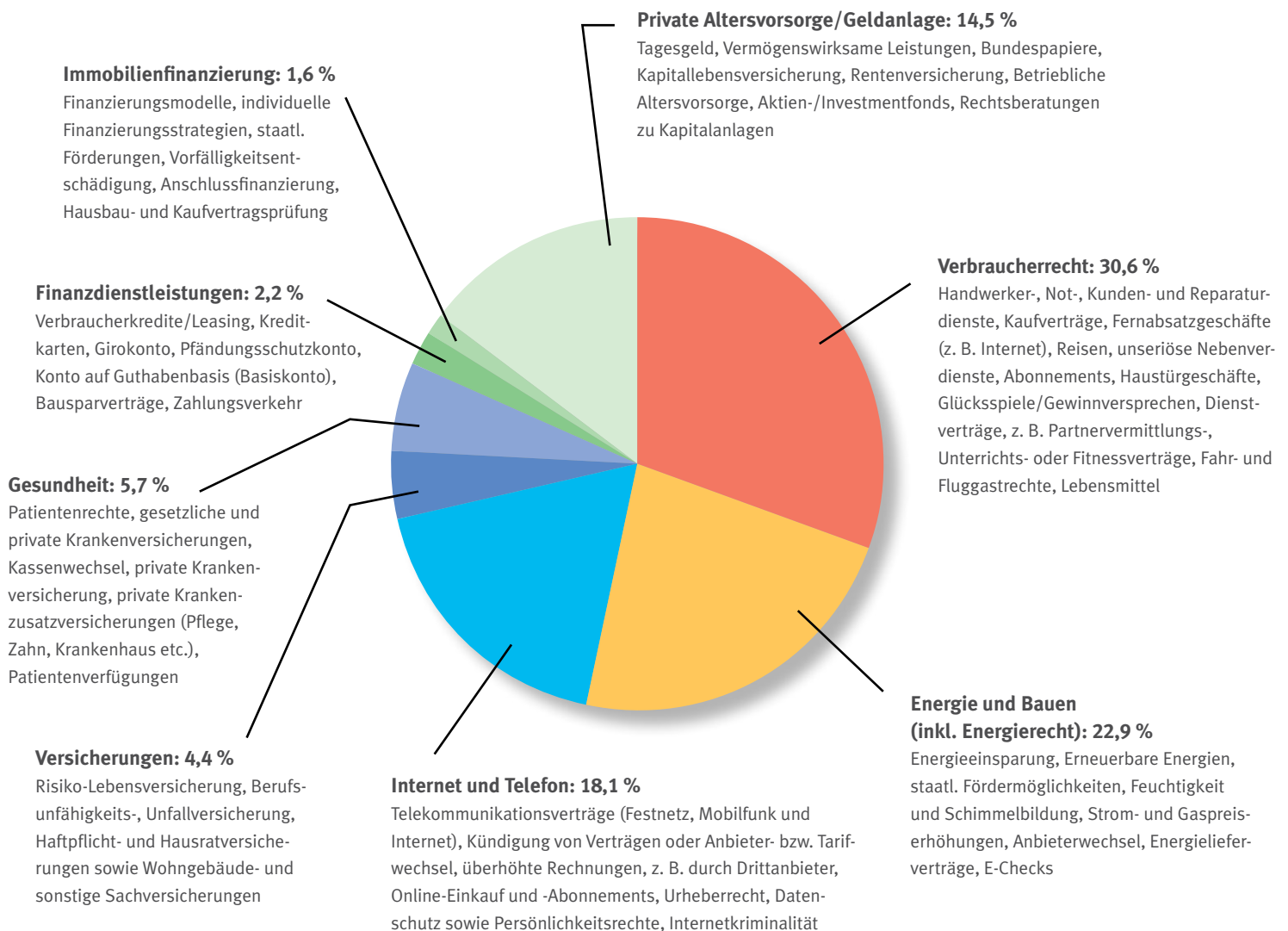
TÄTIGKEITSBERICHT

Regionalzentrum Osnabrück

verbraucherzentrale

Niedersachsen

BERATUNGSTHEMEN 2019 (prozentuale Verteilung)



VERBRAUCHERKONTAKTE

EINZELKONTAKTE

Art	Anzahl
Auskünfte (u. a. Kurzinfos und Verweise)	1.707
Fach- und Rechtsberatung	2.751
Gesamt	4.458

GRUPPENKONTAKTE

Art	Anzahl	Teilnehmer
Veranstaltung	26	988
Gesamt	26	988

KONTAKTE IN 2019 GESAMT: 5.446

Weitere Informationen auf der Rückseite.

REGIONALZENTRUM OSNABRÜCK

Die Verbraucherzentrale in Osnabrück ist für viele Verbraucher erste Anlaufstelle bei Fragen rund um den Konsumalltag. Auch 2019 war guter Rat gefragt, wenn es um überhöhte Rechnungen des Mobilfunkanbieters, Abzockmaschinen im Internet und Ärger mit dem Reiseveranstalter ging. Unabhängiges Expertenwissen zu Energierecht, Versicherungen oder Altersvorsorge und Geldanlage waren ebenso gefragt. Neben dem breiten Beratungsangebot informierte die Verbraucherzentrale auch in Vorträgen und bei Aktionstagen: Hilfreiche Tipps gab es zum Reiserecht, bei Problemen mit Internet und Telekommunikation und zur Berufsunfähigkeitsversicherung speziell für Abgangsklassen. In Kooperation mit der Deutschen Rentenversicherung informierten die Experten außerdem zum Thema Vorsorge für das Rentenalter. Auf großes Interesse stieß die Veranstaltung „Online? Aber sicher! Live-Hacking-Tour des niedersächsischen Innenministeriums in der Osnabrück-Halle – zahlreiche Verbraucher besuchten auch den Infostand der Beratungsstelle.

Im Folgenden zwei Fälle aus dem Beratungsalltag:

1. Fall

Immer wieder gibt es Ärger mit untergewollten Verträgen am Telefon. So erging es auch einem Verbraucher aus der Region Osnabrück, der Anfang 2019 mit einer Auftragsbestätigung eines neuen Energieversorgers den Rat der Verbraucherzentrale benötigte. Ende 2018 erhielt er einen Anruf von dem Energieanbieter,

der ihm einen günstigen Strom- und Gasvertrag anbot. Überraschenderweise willigte er ein und erhielt wenige Tage später die Vertragsunterlagen. Diesen ungewünschten Vertrag wollte er rückgängig machen. Nach Prüfung der Vertragsbestätigung stellte sich heraus, dass das 14-tägige Widerrufsrecht zwar verstrichen, die Widerrufsbelehrung aber fehlerhaft war. Die Frist für einen Widerruf beträgt in solch einem Fall dann ein Jahr und 14 Tage ab Vertragsabschluss. Der ungewollte Vertrag konnte widerrufen werden.

2. Fall

Eine Berufsunfähigkeitsversicherung zählt für junge Menschen mit zu den wichtigsten Policen. Doch nicht immer werden die richtige Vertragsform und optimale Versicherungsbedingungen gewählt. Eine Studentin brachte zum Beratungstermin drei Angebote für eine Berufsunfähigkeitsversicherung mit. Nach Durchsicht der Unterlagen und Klärung der persönlichen Situation kam lediglich ein Angebot in Frage. Dieses erfüllte – mit einem geringen Mehrbeitrag – die von der Verbraucherzentrale empfohlenen Kriterien, wie etwa eine Laufzeit bis zum 67. Lebensjahr. Eine kürzere Laufzeit bis zum 62. Lebensjahr, wie in einem der Angebote vorgeschlagen, hätte bei einer eingetretenen Berufsunfähigkeit einen Einkommensverlust von mehr als 60.000 Euro ausgemacht. Wie folgenschwer eine falsche Vertragsentscheidung sein kann, zeigte sich 2019 in mehreren Beratungen zu bestehenden Verträgen, die erst nach Jahren das erste Mal von ihren Besitzern genauer geprüft wurden. Ein Vertragswechsel war dann häufig aufgrund von Vorerkrankungen oder schlechterem Gesundheitszustand nicht mehr möglich.

BERATUNGSANGEBOT IN OSNABRÜCK

Petra Borgmann, Christine Bergmeyer, Waltraud Tönnies und Karin Möhlenkamp bilden das Beratungsteam. Sie beraten unter anderem zu **Verbraucherrecht, Internet und Telefon, zu Finanzdienstleistungen und Berufsunfähigkeitsversicherung** sowie **Versicherungen**.

Darüber hinaus geben weitere Experten unter anderem Rat zu **Privater Altersvorsorge/Geldanlage, Banken- und Kapitalanlagerecht, Immobilienfinanzierung, Baurecht, Urheberrecht, Patientenverfügung** sowie **Energie und Bauen (inkl. Energierecht)**.

(Stand Mai 2020)



Petra Borgmann



Christine Bergmeyer



Waltraud Tönnies



Karin Möhlenkamp

REGIONALZENTRUM OSNABRÜCK

Große Straße 84/85
49074 Osnabrück
Tel. (05 41) 2 27 79



Terminvergabe:

Über die zentrale Service-Nummer (05 11) 9 11 96-0
oder online unter

www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratung/osnabrueck

