

# 2019

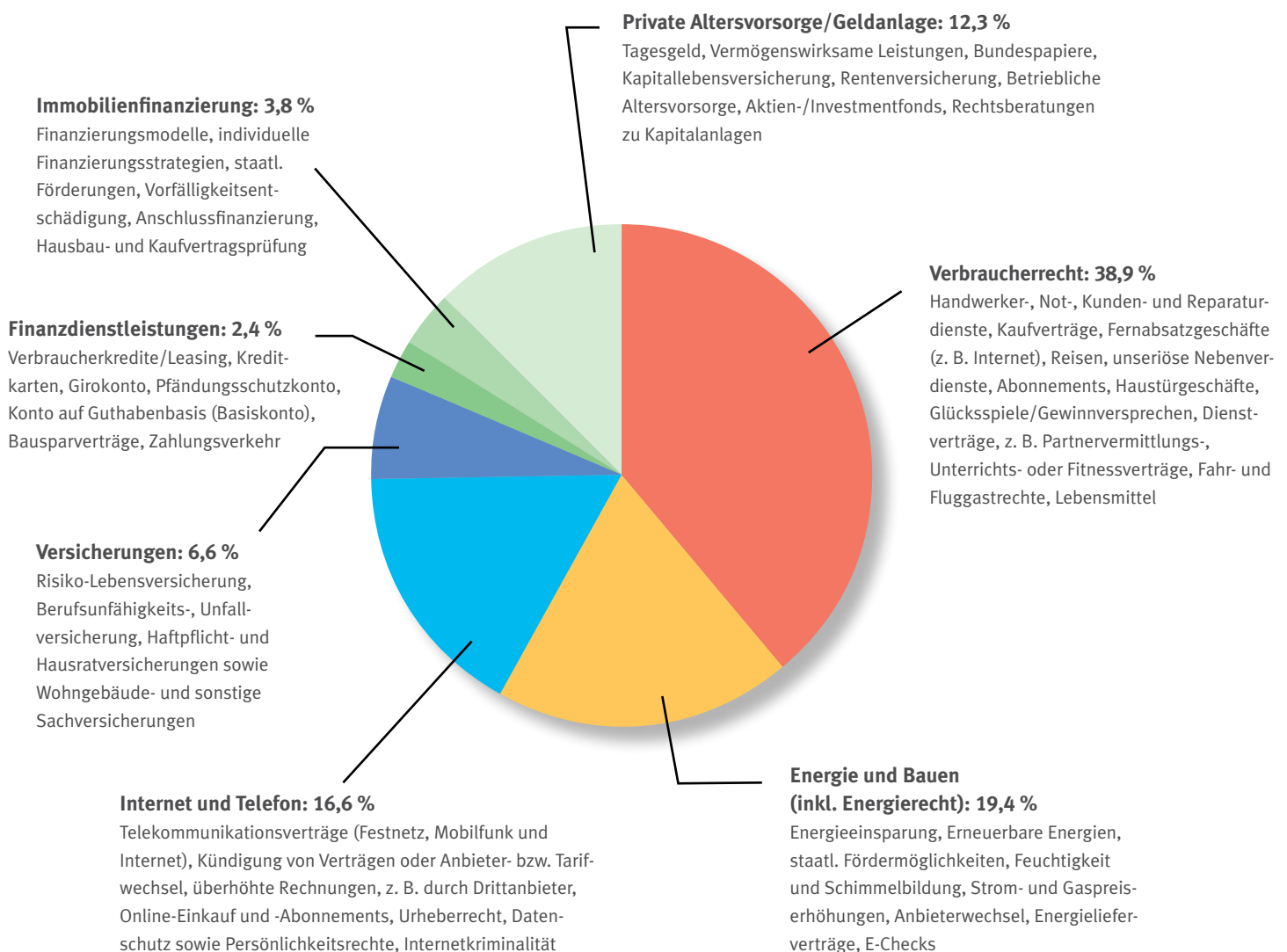
## TÄTIGKEITSBERICHT

Regionalzentrum Stade

verbraucherzentrale

Niedersachsen

### BERATUNGSTHEMEN 2019 (prozentuale Verteilung)



## VERBRAUCHERKONTAKTE

### EINZELKONTAKTE

Art	Anzahl
Auskünfte (u. a. Kurzinfos und Verweise)	2.206
Fach- und Rechtsberatung	1.892
<b>Gesamt</b>	<b>4.098</b>

### GRUPPENKONTAKTE

Art	Anzahl	Teilnehmer
Veranstaltung	28	564
<b>Gesamt</b>	<b>28</b>	<b>564</b>

KONTAKTE IN 2019 GESAMT: 4.662

Weitere Informationen auf der Rückseite.

## REGIONALZENTRUM STADE

Anbieterunabhängig beraten und informieren: Zahlreiche Verbraucher nutzten 2019 das umfangreiche Beratungsangebot der Verbraucherzentrale. Die meisten Beratungen gab es zu Problemen mit Handwerkern und Kundendiensten sowie zu Kauf, Reklamation und Reise. Für erheblichen Ärger sorgten im Telekommunikationsbereich untergeschobene Verträge im Internet, am Telefon und in Telefon-Shops sowie dubiose Online-Verkaufsplattformen und Identitätsmissbrauch im Internet. Verstärkten Beratungsbedarf gab es ferner zu Firmeninsolvenzen bei Energieversorgern und Reiseveranstaltern sowie Kündigungen von Prämiensparverträgen. Auf reges Interesse stieß auch der Aktionstag „Vorsorge für das Rentenalter“ in Kooperation mit der Deutschen Rentenversicherung. Mitarbeiter der DRV informierten individuell über die zu erwartende Rente. Hilfreiche Informationen und Tipps gab es darüber hinaus für zahlreiche Besucher bei der Messe LebensWelten zum baulichen Wärmeschutz und zu erneuerbaren Energien.

Im Folgenden zwei Fälle aus dem Beratungsalltag:

### 1. Fall

Auf hoher See und über den Wolken kann mobiles Telefonieren oder Surfen teuer werden. Diese Erfahrung machte auch eine Stader Verbraucherin, als sie nach ihrem Urlaub ihre Mobilfunkrechnung erhielt – 2.360 Euro verlangte ihr Mobilfunkanbieter für GPRS-Auslandsverbindungen. Sie reklamierte und bat um Erklärung. Der Anbieter teilte ihr mit, dass es sich um Satellitenverbindungen handele. Diese würden nicht unter die EU-Roaming Verordnung fallen und über spezielle Preislisten abgerechnet.

Die Verbraucherin hatte sich während ihres Urlaubes eine Nacht auf einer Fähre aufgehalten. Da der Mobilfunkanbieter an seiner Forderung festhielt, suchte die Frau Hilfe bei der Verbraucherzentrale. Die Verbraucherzentrale bat um Prüfung des Sachverhaltes und forderte den Einzelbindungsnachweis für die vermeintlich entstandenen Kosten an. Der Anbieter lenkte daraufhin ein und erstattete der Verbraucherin 2.160 Euro.

### 2. Fall

Eine Verbraucherin aus Stade kündigte ihren Mobilfunkvertrag mit Partnerkarte bei ihrem Telekommunikationsunternehmen, da sie sich von ihrem Freund getrennt hatte. Sie überließ ihm jedoch die Partnerkarte zur Nutzung bis Vertragsende. Als er ihr mitteilte, er habe den Vertrag verlängert, wandte sie sich sofort an den Mobilfunkanbieter. Dabei erfuhr sie, dass auf ihren Namen ein neuer Vertrag abgeschlossen wurde. Kosten für die Laufzeit von zwei Jahren: 1.200 Euro. Obwohl die Kundin sofort reagierte und schriftlich kündigte, gelang es ihr nicht, den Vertrag zu stornieren. Im Beratungsgespräch bei der Verbraucherzentrale erfuhr sie: Wer die Mobilfunknummer und das Kundenkennwort kennt, kann telefonisch eine Vertragsverlängerung und eine Tarifänderung veranlassen – auch wenn der Vertrag auf einen anderen Namen läuft. Im vorliegenden Fall hatte der ehemalige Partner das Kennwort durch Probieren herausgefunden. Die E-Mail mit der Vertragsbestätigung war im Spam-Ordner gelandet und der Kundin so durchgerutscht. Obwohl tatsächlich ein Vertrag zustande gekommen war, lenkte der Anbieter nach Schreiben der Verbraucherzentrale schließlich ein und stornierte den neuen Vertrag. Bis zum Ende des alten Vertrags musste die Verbraucherin nun lediglich den Basispreis für die Partnerkarte zahlen.

## 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 **Private Altersvorsorge/Geldanlage**, Rechtsberatung zu **Kapitalanlagen, Baurecht** sowie zum Bereich **Energie und Bauen**.

(Stand Mai 2020)



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  
oder online unter

[www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratung/stade](http://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratung/stade)

