

2018

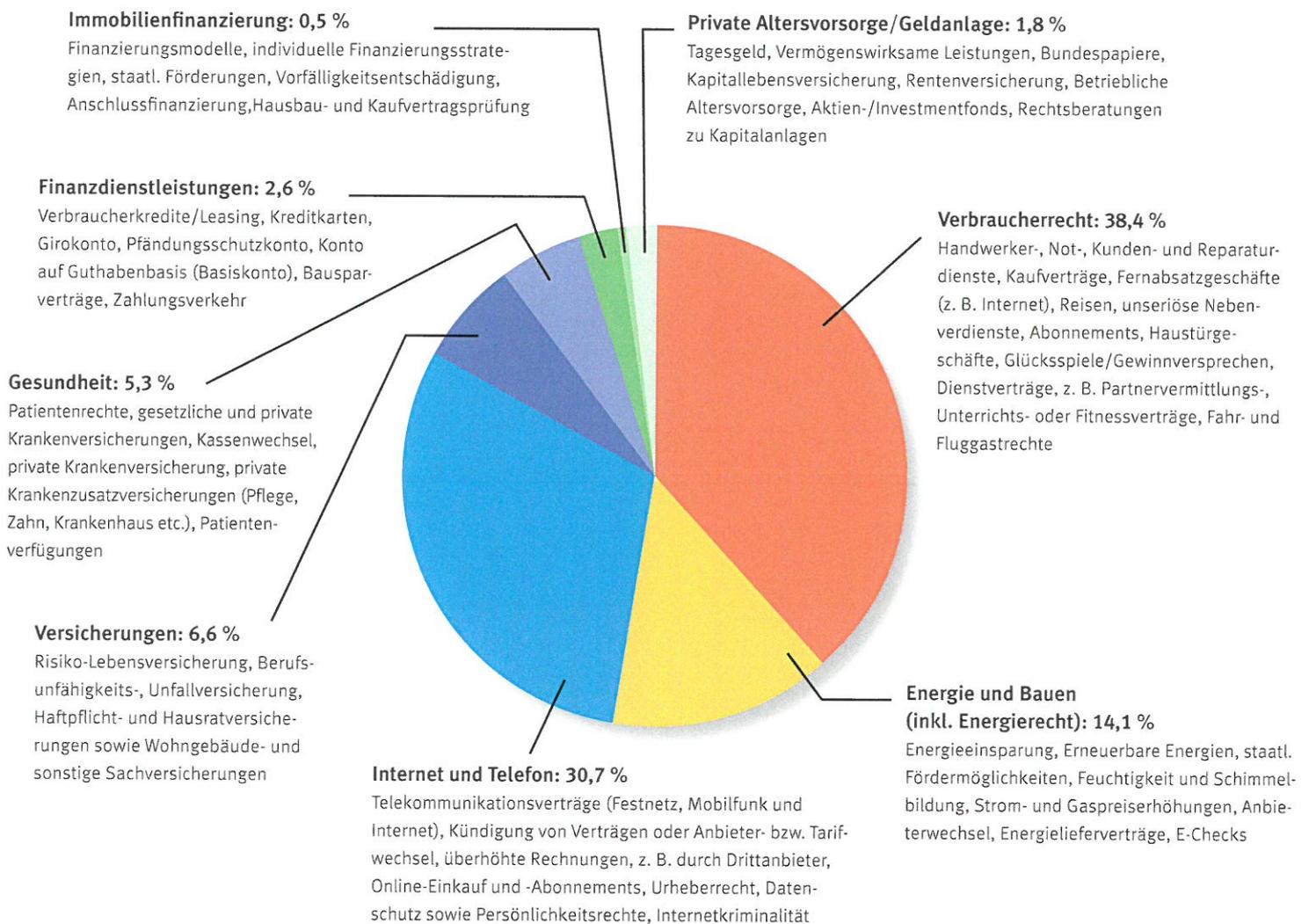
TÄTIGKEITSBERICHT

Regionalzentrum Aurich

verbraucherzentrale

Niedersachsen

BERATUNGSTHEMEN 2018 (prozentuale Verteilung)



VERBRAUCHERKONTAKTE

EINZELKONTAKTE

Art	Anzahl
Auskünfte (u. a. Kurzinfos und Verweise)	885
Fach- und Rechtsberatung	1.480
Gesamt	2.365

GRUPPENKONTAKTE

Art	Anzahl	Teilnehmer
Veranstaltung	16	830
Gesamt	16	830

KONTAKTE IN 2018 GESAMT: 3.195

Weitere Informationen auf der Rückseite.

REGIONALZENTRUM AURICH

Anbieterneutrale und unabhängige Beratung der Verbraucherzentrale war auch im Berichtsjahr 2018 stark nachgefragt – ob im persönlichen Beratungsgespräch vor Ort, am Telefon oder per Videochat. In den meisten Beratungen ging es um Probleme mit ungewollten Verträgen, mangelhafte Handwerkerleistungen, dubiosen Inkassoforderungen sowie Ärger mit Mobilfunkanbietern oder Internet Providern. Auch zu Versicherungen, Krankenversicherungen und Energierecht suchten Verbraucher den Rat der Verbraucherzentrale. Verschiedene Vorträge zu verbraucherrechtlichen Fragen, unter anderem während der Auricher Frauenwoche sowie ein Aktionstag mit kostenlosen Kurzberatungen zum Thema *Altersvorsorge für junge Leute* ergänzten das Angebot. Bei den Aktionstagen der Materialkreislauf- und Kompostwirtschaft (MKW) in Großefehn informierte die Verbraucherzentrale darüber hinaus zahlreiche Besucher über ihr Beratungsangebot.

Im Folgenden zwei Fälle aus dem Beratungsalltag:

1. Fall

Ein junger Mann hatte in einem Telefon-Shop einen Mobilfunkvertrag mit LTE-Tarif abgeschlossen. Am Wohnort war der LTE-

Empfang allerdings so schlecht, dass er den Vertrag nicht nutzen konnte. Im Shop vor Ort wurde ihm der Wechsel in einen anderen Tarif angeboten. Im Gegenzug sollte der bestehende LTE-Vertrag aufgehoben werden, was letztendlich nicht erfolgte und der Kunde nun für zwei Verträge zahlen sollte. Mithilfe der Verbraucherzentrale konnte der LTE-Vertrag storniert werden. Die dafür bereits in Rechnung gestellten Kosten inklusive angefallener Gebühren für ungewollte Abos in Höhe von insgesamt 317,18 Euro wurden erstattet.

2. Fall

Ein älterer Verbraucher erhielt ein Schreiben eines Inkassounternehmens. Darin wurde ihm mitgeteilt, dass mit der klagenden Anwaltskanzlei ein Entgegenkommen erreicht wurde. Für ein Zeitschriften-Abo sollte der Verbraucher nun 87,65 Euro zahlen. Der ältere Herr versicherte der Beraterin, dass er weder ein Abonnement abgeschlossen noch die angeblich bestellte Zeitschrift je erhalten hätte. Auch war ihm zu keinem Zeitpunkt hierfür eine Auftragsbestätigung inklusive Widerrufsbestätigung zugegangen. Die Verbraucherzentrale bestritt gegenüber dem Inkassounternehmen den angeblichen Vertragsschluss. Das Inkasso-Verfahren wurde eingestellt und auf die Forderungen verzichtet.

BERATUNGSANGEBOT IN AURICH

Karin Itzen und **Mareke Eilers** (1. Januar 2019) bilden das Beratungsteam. Sie beraten unter anderem zu **Verbraucherrecht, Internet und Telefon, Versicherungen, Finanzdienstleistungen** sowie **Gesundheit** und **Energierecht**.

Darüber hinaus geben weitere Experten Rat unter anderem zu **Privater Altersvorsorge/Geldanlage, Urheberrecht, Prüfung der Widerrufsbelehrungen bei Lebensversicherungen, Rechtsberatung im Schadensfall, Patientenverfügungen** sowie zu **Energie und Bauen (inkl. Energierecht)**.

(Stand Mai 2019)



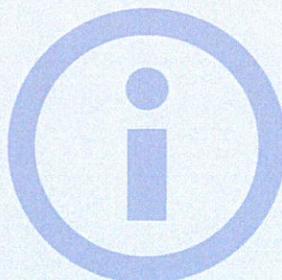
Karin Itzen



Mareke Eilers

REGIONALZENTRUM AURICH

Wallstraße 26
26603 Aurich
Tel. (0 49 41) 6 15 78



Terminvergabe:

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

Die Verbraucherzentrale ist geöffnet:

Mo. + Di. 10 – 12 und 12.30 – 17 Uhr
Mi. ausschließlich nach Termin
Do. 10 – 13 Uhr