

verbraucherzentrale

*Nordrhein-Westfalen*

zwanzig 18

Beratungsstelle Wuppertal

# Verbraucherzentrale in Wuppertal zieht Bilanz



# Unsere Arbeit in Zahlen



Anfragen von Ratsuchenden 17.077

Veranstaltungskontakte 4.030

Internetzugriffe 15.457

auf die Seiten der Beratungsstelle

Die häufigsten Verbraucherprobleme:

Gesamtzahl  
der Anfragen  
17.077



## Im Jahr 2018

- ❶ Entlarvung von Rechtsirrtümern
- ❷ Enttarnung hoher Inkassokosten
- ❸ Sensibilisierung für Datenschutz
- ❹ Klärung bei untergeschobenen Energielieferverträgen
- ❺ Aufzeigen neuer Technologien mit Solarenergie
- ❻ Bewerbung regionaler Lebensmittel

## Im Jahr 2018...

- i verzeichneten wir immer anspruchsvollere und komplexere Beratungsanfragen.
- i waren nicht nur Beratung, sondern vielfach auch rechtliche Vertretungen notwendig.
- i stellten wir fest, dass Bürger in einigen Branchen mit ihren Anfragen nicht mehr zum Anbieter durchdringen.

# Verbraucherrecht im Blick

## VERBRAUCHER-RECHTSBERATUNG UND RECHTSVERTRETUNG

2.454 Beratungen gesamt

33 % Telefon/Internet

26 % Allgemeine Dienstleistungen

17 % Finanzen

10 % Konsumgüter

8 % Energie

4 % Freizeit

2 % Gesundheit



# Verbraucherbildung im Blick



- ❶ Über 4.000 Kontakte bei Informationsständen und Veranstaltungen
- ❷ Highlight: Integrationsmesse in der Stadthalle
- ❸ Bildungsveranstaltungen z. B. im Jobcenter

# Energie im Blick



# Energie im Blick

- ❶ Sparpotenziale ausgelotet bei Energieberatung zu Hause oder in der Beratungsstelle.
- ❷ Unter dem Motto „Besser heizen“ den Heizkesseltausch in den Fokus genommen.
- ❸ Mit der Aktion „Sonne im Tank“ zur Kombination von Solarstromanlage und Elektroauto informiert.
- ❹ Lokale Vernetzung: Basischeck mit Baugenossenschaft
- ❺ Lokale Vernetzung: Solarmesse in Cronenberg

# Umwelt im Blick



- ❶ Aktion „Heimische Schätze“
- ❷ Aktion „Keinen Müll ins Abwasser“
- ❸ Plastikvermeidung: z. B. „Bergischer Becher“
- ❹ Zukunftskreis Nachhaltigkeit ZN<sup>3</sup>

# Ausblick 2019

- Verbraucherzentrale in Wuppertal wird 60 Jahre alt
- Verbraucherfest am 21. September