

Verbraucherberatung – Nutzen und Erkenntnisse von Verbraucherberatung in NRW

Klaus Müller, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW
20. November 2013

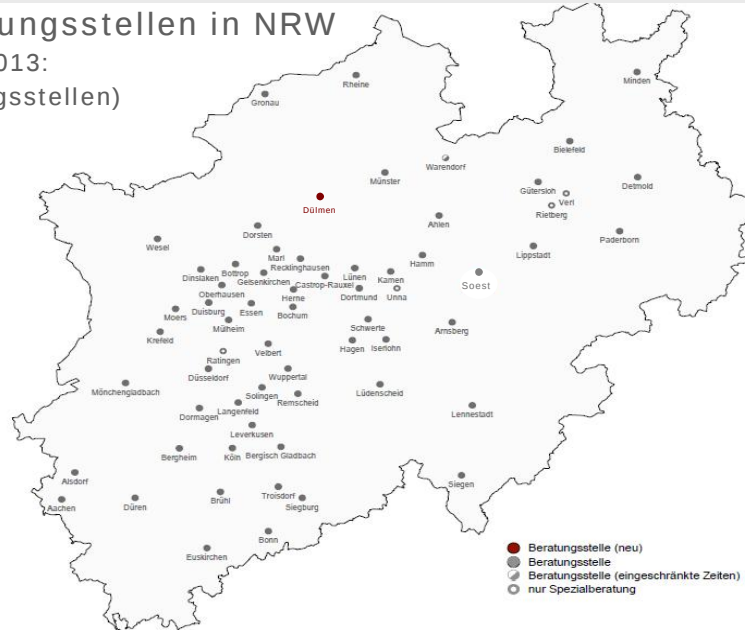
Sitzung der AG Regierungsbezirk Düsseldorf des Städte- und
Gemeindebundes NRW

Inhalt

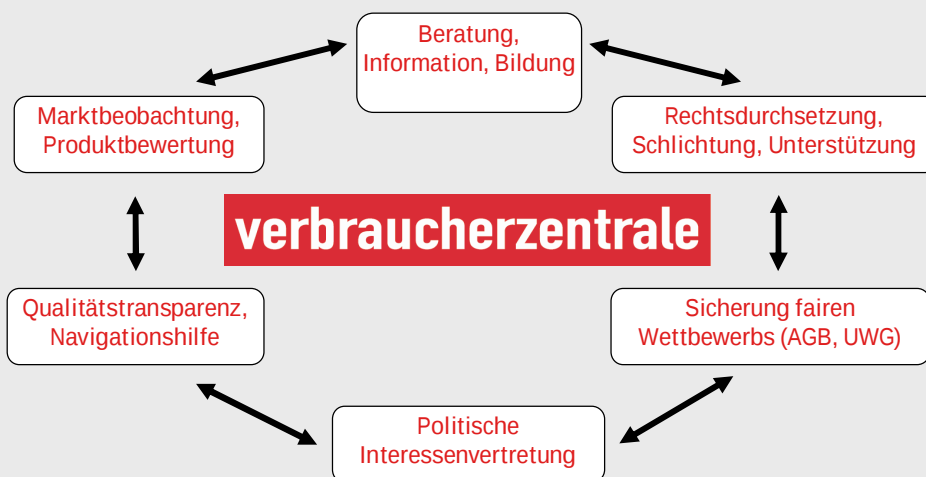
- 1. Angebote der Verbraucherzentrale in NRW**
2. Wer nutzt die Verbraucherberatung?
3. Erkenntnisse aus der neuen Vorgangserfassung
4. Kann man den Nutzen von Verbraucherberatung quantifizieren?

58 Beratungsstellen in NRW

(ab 06.12.2013:
59 Beratungsstellen)



Aufgaben der Verbraucherzentrale



Unsere Beratungsangebote (Auszug)

Energieberatung

- Strom und Gaspreise
- Energiesparen
- Gebäudesanierung

Geld und Kredit

- Altersvorsorge
- Geld- und Kreditproblemen
- Geldanlage
- Immobilienfinanzierung
- Schadensfall Kapitalanlage
- Schulden und Insolvenz
- Versicherungen

Gesundheit und Pflege

- Pflegeberatung
- Gesundheitswesen

Medien und Telekommunikation

- Rundfunkbeitrag
- Telekommunikation
- Urheberrecht

Verbraucherrecht

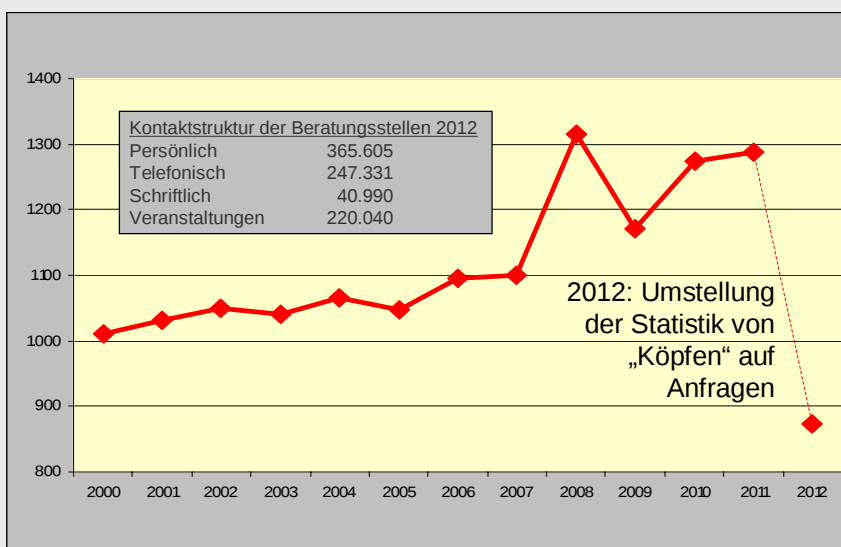
- außergerichtliche Rechtsvertretung
- Kauf- und Werkvertrag
- Mietrecht
- Reiserecht
- Rechtsvertretung

Umweltberatung

- Gesundheitsschutz
- Klimaschutz
- Ressourcenschutz und Abfallvermeidung



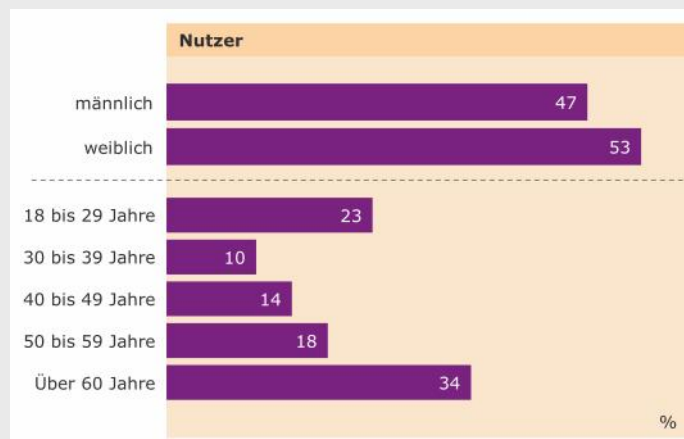
Verbraucherkontakte 2000 – 2012



Inhalt

1. Angebote der Verbraucherzentrale in NRW
2. **Wer nutzt die Verbraucherberatung?**
3. Erkenntnisse aus der neuen Vorgangserfassung
4. Kann man den Nutzen von Verbraucherberatung quantifizieren?

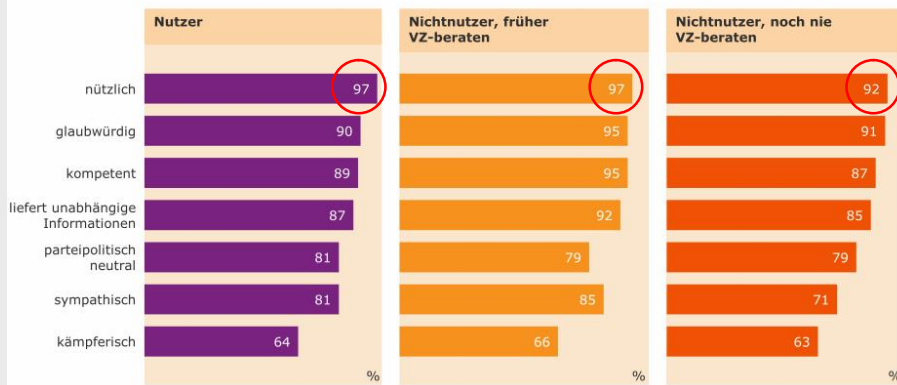
Altersstruktur der Nutzer/innen einer Beratungsstelle



Quelle: Repräsentative Umfrage von TNS Emnid vom 12.08.-20.09.2013, n=3.694

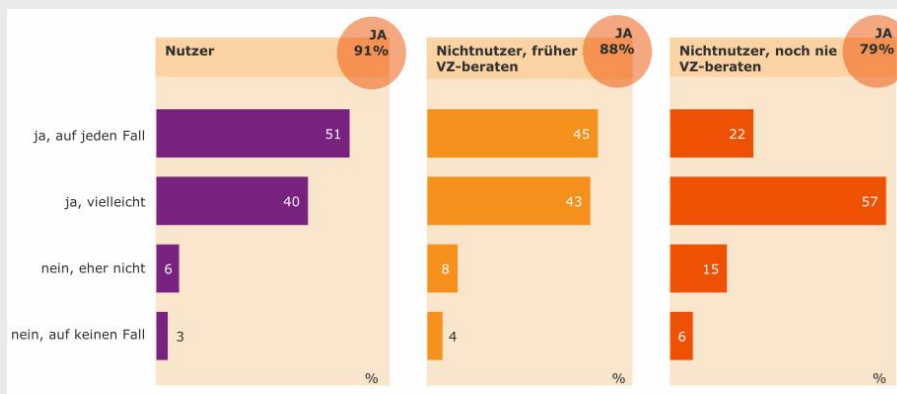
Image der Verbraucherzentrale

Darstellung der Top-2-Werte „trifft sehr zu“ + „trifft eher zu“



Quelle: Repräsentative Umfrage von TNS Emnid vom 12.08.-20.09.2013, n=3.694

Besteht ein Interesse sich (wieder) von der Verbraucherzentrale beraten zu lassen?



Quelle: Repräsentative Umfrage von TNS Emnid vom 12.08.-20.09.2013, n=3.694

Inhalt

1. Angebote der Verbraucherzentrale in NRW
2. Wer nutzt die Verbraucherberatung?
3. **Erkenntnisse aus der neuen Vorgangserfassung**
4. Kann man den Nutzen von Verbraucherberatung quantifizieren?

EU-Verbraucherbarometer

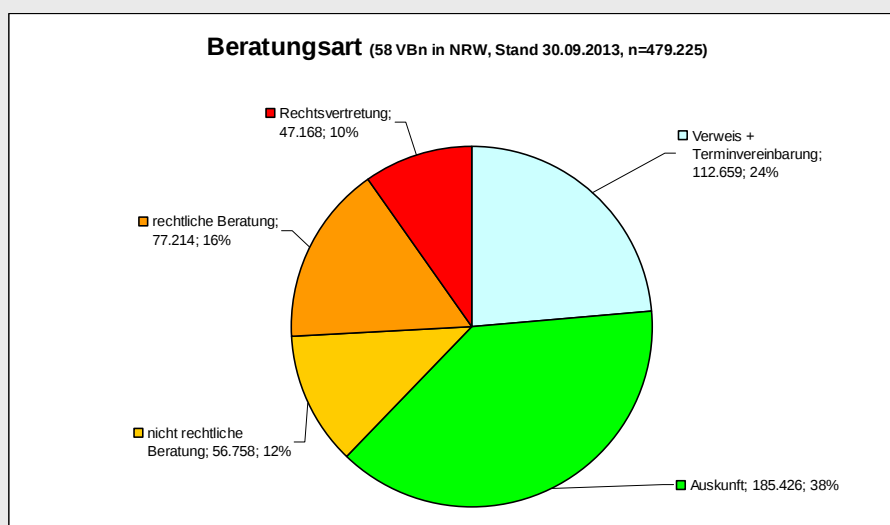
- **Seit 2006:** Verbraucherbarometer der EU-Kommission (Consumer Markets Scoreboard)
- **Seit 2009:** einheitliche Erfassungssystematik der EU - inzwischen dient es der Kommission als Orientierungsrahmen für ihre Agenda
- **Seit 2013:** Einführung der EU-Systematik bei den Verbraucherzentralen
- Datenbestand bis 30.09.2013: **bundesweit 840.250 erfasste Einträge** – nicht Kontaktzahlen!



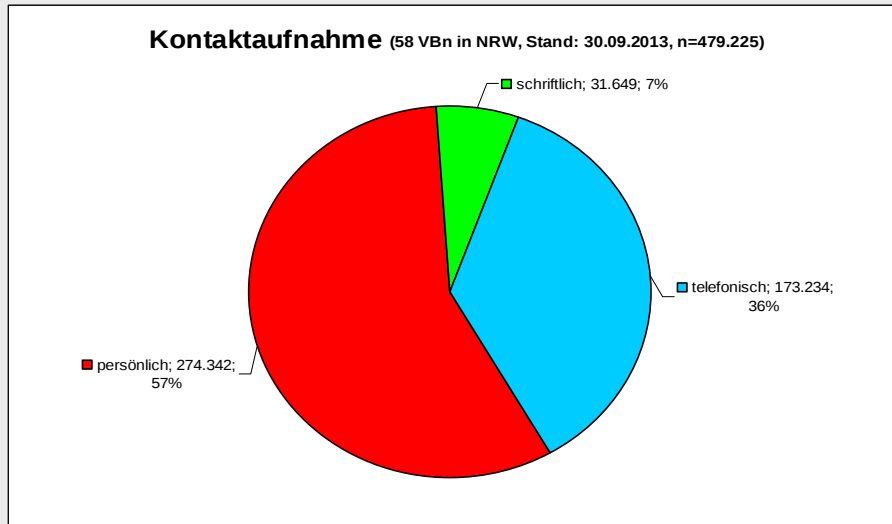
Erfassung in NRW

- **Kurzberatung:** Kontaktweg, Beratungsinhalt (thematische Zuordnung), Art der Beratungsleistung
- **Rechtsberatung:** Anbieter und Produkt/Dienstleistung, Beschwerdegrund, „Wert“ der Beschwerde
- Zunächst Rückgang der Statistikzahlen aufgrund Umstellung der Erfassung von Kontakten („Köpfen“) auf Anfragen
- Exemplarische Parallelerfassung um den „Verschiebungsfaktor“ zu ermitteln: Rückgang von 20% aufgrund der unterschiedlichen Erfassungsmethodik
- Datenbestand bis 30.09.13 in NRW: **479.225 Einträge**

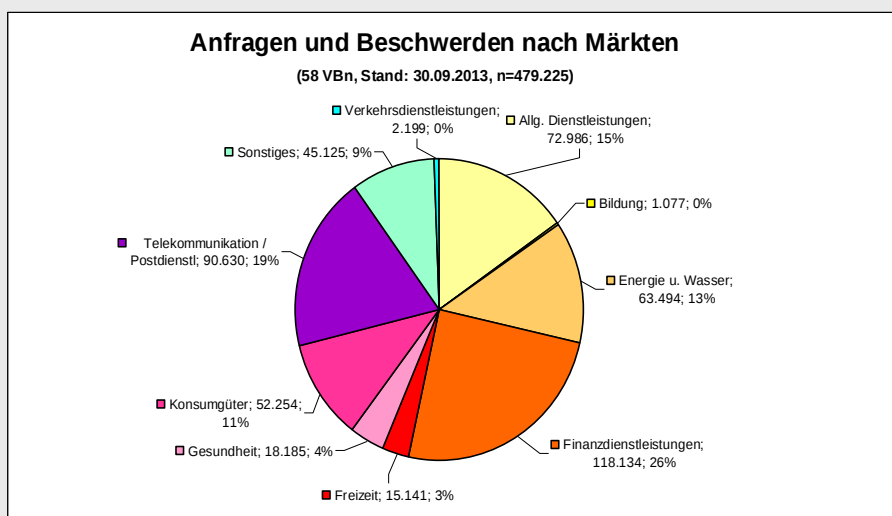
Welche Beratung wird nachgefragt?



Wie wird Kontakt aufgenommen?

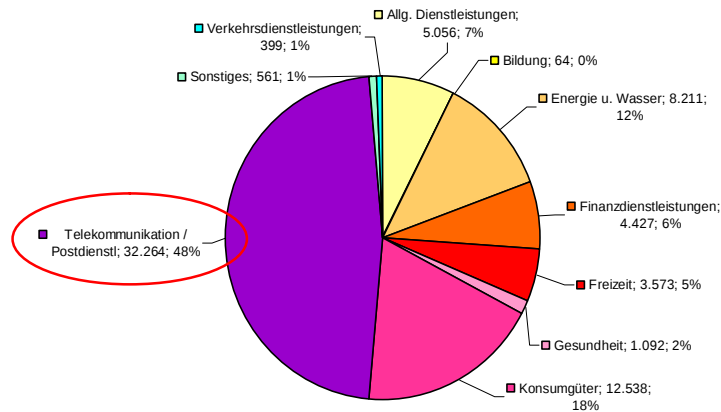


Worüber beschweren sich Verbraucher?



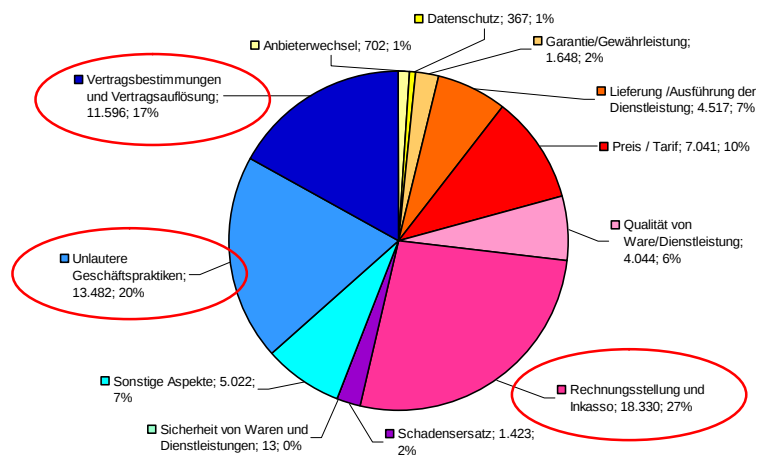
Worüber beschwerten sich Verbraucher?

Rechtsberatungen nach Märkten (58 VBn, Stand: 30.09.2013, n=68.185)



Worüber beschwerten sich Verbraucher?

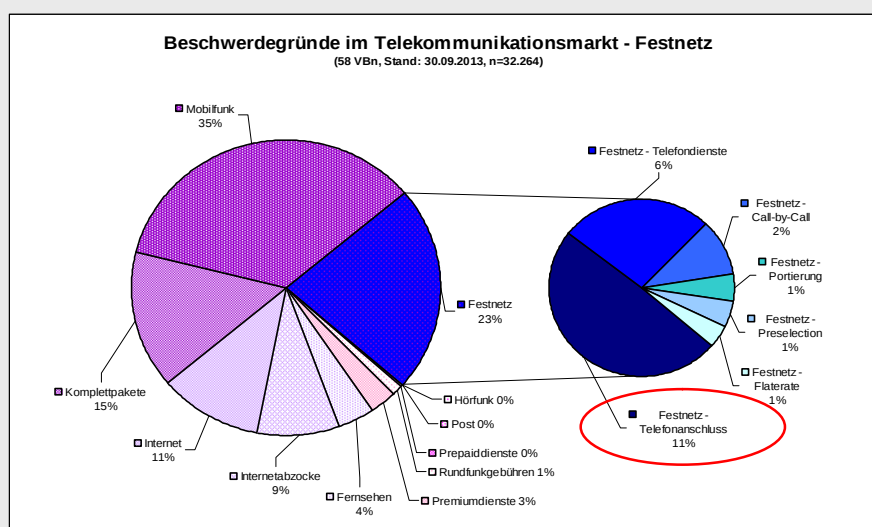
Art der Beschwerde (58 VB, Stand: 30.09.2013, n=68.185)



Inhalt

1. Angebote der Verbraucherzentrale in NRW
2. Wer nutzt die Verbraucherberatung?
3. **Erkenntnisse aus der neuen Vorgangserfassung**
 - **Beispiel Telekommunikationsmarkt**
4. Kann man den Nutzen von Verbraucherberatung quantifizieren?

Verbraucherprobleme im Festnetz



Verbraucherprobleme im Festnetz

Herr B. aus Bergisch Gladbach kündigte im April 2012 seinen Vertrag bei der Deutschen Telekom AG und erhielt eine entsprechende Kündigungsbestätigung zum 10.10.2012.

Am 25.09.2012 fand Herr B. in seiner Post überraschend ein Schreiben seitens der Deutschen Telekom AG, in dem ihm die Kündigung seines Telefonanschlusses zum 10.10.2013 bestätigt wurde.

Er wandte sich daraufhin an die Verbraucherzentrale NRW. Diese erfuhr bei Nachfragen von der Deutschen Telekom AG, der Portierungsauftrag des neuen Anbieters sei neun Tage zu spät eingegangen. Und weil der Portierungsauftrag nicht innerhalb der Kündigungsfrist eingegangen sei, hätte sich der Vertrag um ein weiteres Jahr verlängert.

Erst nach einem erneuten Schriftwechsel durch die Verbraucherzentrale NRW erklärte sich die Deutsche Telekom AG zur zeitnahen Portierung des Anschlusses zum neuen Anbieter bereit.

Verbraucherberatung hilft konkret, weil

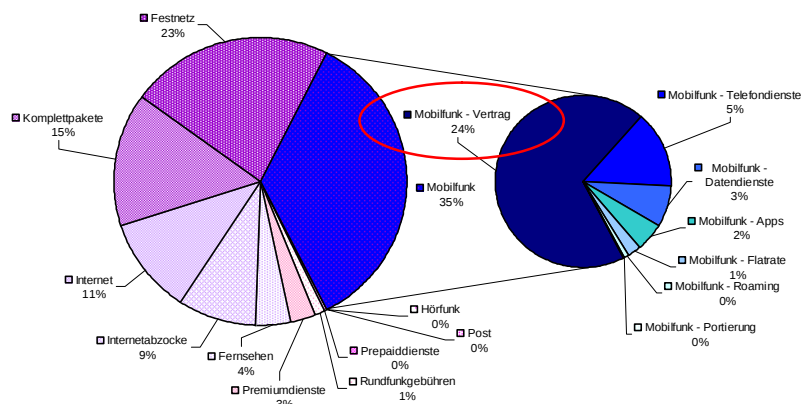


die Beratungsstelle nach einem Umzug die Doppelzahlung an zwei Telefonanbieter verhindert hat. Der alte Anbieter konnte zwar nicht leisten, wollte aber trotzdem weiter Geld haben. Ich fühle mich ungerecht behandelt und bin froh, dass das Problem gelöst ist.

Valerie V.

Verbraucherprobleme im Mobilfunk

Beschwerdegründe im Telekommunikationsmarkt - Mobilfunk
(58 VBn, Stand: 30.09.2013, n=32.264)



Verbraucherprobleme im Mobilfunk

Herr B. aus Solingen kündigte seinen Mobilfunkvertrag fristgerecht zum Juli 2011. Im Sommer 2012 stellte er nach einer längeren Erkrankung fest, dass sein ehemaliger Anbieter Telefonica (O2) nach wie vor Beträge von seinem Konto abbuchen ließ. Daraufhin legte er Widerspruch ein und bat um Aufklärung. O2 bestätigte ihm, dass er seinen Vertrag fristgerecht gekündigt hätte. Leider sei aber die Deaktivierung seiner Mobilfunkkarten nicht ordnungsgemäß erfolgt. Dies würde man nun zum September 2012 vornehmen und er bekäme die Abbuchungen der letzten beiden Monate erstattet. Dies konnte Herr B. nicht nachvollziehen und forderte die Rückzahlung seiner Beträge ab Juli 2011. Dies lehnte O2 mit der Begründung, laut ihren AGBs seien sie nur zur Rückzahlung der letzten beiden Monate ab Reklamation verpflichtet, ab. Herr B. wandte sich daraufhin an die Verbraucherzentrale NRW. Daraufhin erstattete O2 die volle Summe der zuviel berechneten Gebühren.

Verbraucherberatung hilft konkret, weil



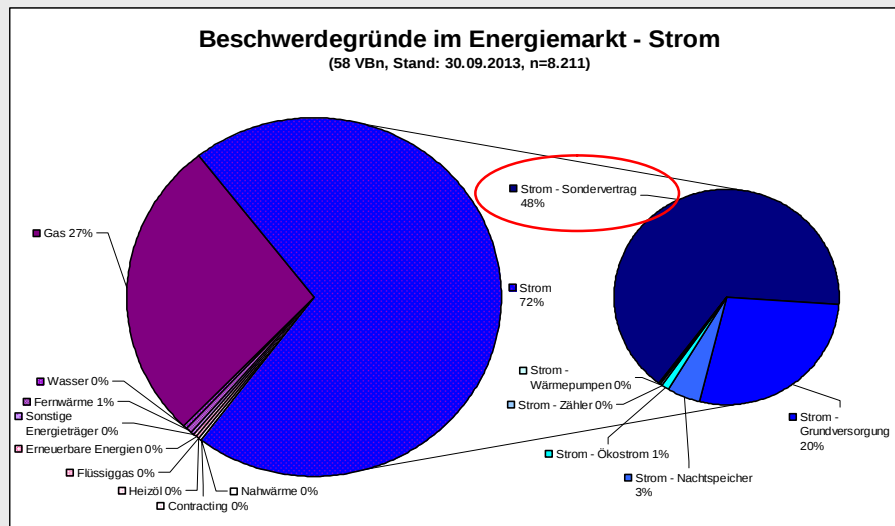
die Beratungsstelle für mich einen mobilfunkbasierten Festnetzvertrag gekündigt hat. Den hatte man mir an der Haustür aufgeschwatzt. Zum Schluss hatte ich zwei Verträge und wusste nicht, wie ich mich dagegen wehren sollte. Mir fiel ein Stein vom Herzen, als ich den Vertrag los war.

Roswitha B.

Inhalt

1. Angebote der Verbraucherzentrale in NRW
2. Wer nutzt die Verbraucherberatung?
3. **Erkenntnisse aus der neuen Vorgangserfassung**
 - **Beispiel Energiemarkt**
4. Kann man den Nutzen von Verbraucherberatung quantifizieren?

Verbraucherprobleme im Strommarkt



Verbraucherprobleme im Energiemarkt

Herr H. aus St. Augustin rief im Juli 2011 bei Energy2day GmbH (Sorglosstrom) an, um für einen Bekannten einen Stromliefervertrag abzuschließen.

Unmittelbar danach bekam Herr H. eine Bestätigungs-E-Mail, in der allerdings er aufgeführt wurde. Nach einer Klarstellung bekam er eine weitere E-Mail, mit seinem Bekannten als Auftragnehmer.

Im November 2011 erhielt er eine Kündigungsbestätigung seines bisherigen Anbieters und erfuhr, sein neuer Anbieter sei Energy2day.

Seit März 2012 buchte Energy2day 66,- Euro monatlich ab. Die Verbraucherzentrale NRW hat Herrn H. geraten, Betrugsanzeige zu stellen.

Verbraucherschutz hilft konkret

Mein Energieversorger hat mir mitgeteilt, dass der Strompreis ab Januar erhöht wird. Das sind bei unserem Vier-Personen-Haushalt immerhin Zusatzkosten in Höhe von 120 Euro. Ein Anbieterwechsel war mir bei den undurchsichtigen Tarifen bisher zu riskant. Gemeinsam mit der Beraterin der Verbraucherzentrale habe ich mir einen Überblick verschaffen können und weiß jetzt, wie ich sparen kann, ohne in eine Vertragsfalle zu geraten.

Peter J.

Herausforderungen

- Ist jede Beschwerde auch eine berechtigte Unternehmenskritik?
- Fortbildungsbedarf, damit in allen Beratungsstellen gleiche Sachverhalte identisch erfasst werden,
- Personelle Ressourcen, um Erkenntnisse einzuordnen (Relation zu Marktanteilen o.ä.)
=> Marktwächterkonzepte
- „Eisberg-Theorie“: „Zuerst beschwere ich mich beim Unternehmen, erst bei erneuter Unzufriedenheit gehe ich zur Verbraucherzentrale.“

Inhalt

1. Angebote der Verbraucherzentrale in NRW
2. Wer nutzt die Verbraucherberatung?
3. Erkenntnisse aus der neuen Vorgangserfassung
4. **Kann man den Nutzen von Verbraucherberatung quantifizieren?**

Nutzenquantifizierung

Nordrhein-Westfalen:

1. Münster
2. Bochum
3. Düsseldorf

Rheinland-Pfalz:

4. Mainz

Saarland:

5. Saarbrücken



Die Stichprobengröße der Untersuchung beträgt n=58.

- Kann der Nutzen einer (Rechts-) Beratung ökonomisch quantifiziert werden?
- Exemplarische Untersuchung in fünf Beratungsstellen von Juli bis Dezember 2012

Nutzenquantifizierung

Kosten-Nutzen-Relation*1

$$\text{Nutzen pro Euro I} = \frac{\text{Streitwert} * \text{Erfolgswahrscheinlichkeit}}{\text{Vollkosten der VZ}}$$

Multiplikatoreffekt staatlicher Gelder*2

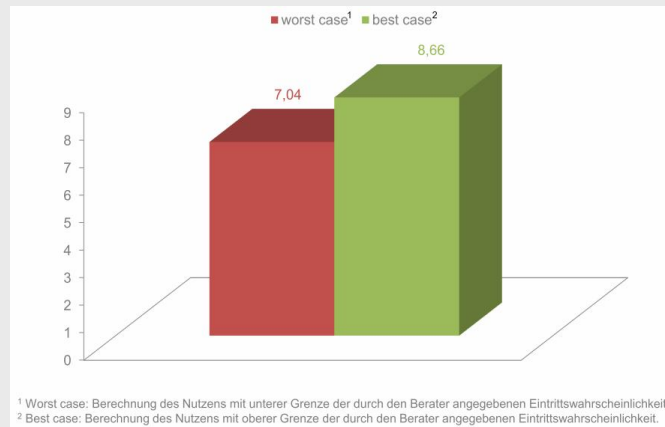
$$\text{Nutzen pro Euro II} = \frac{\text{Streitwert} * \text{Erfolgswahrscheinlichkeit}}{\text{Vollkosten der VZ} - \text{Gebühren Verbraucher}}$$

*1 Nutzen pro Euro I wird in dieser Studie verstanden als der relativierte Streitwert im Verhältnis zu den Kosten der Verbraucherzentrale für die allgemeine Rechtsberatung.

*2 Nutzen pro Euro II wird in dieser Studie verstanden als der relativierte Streitwert im Verhältnis zu den Kosten der Verbraucherzentrale unter Berücksichtigung der von den Verbrauchern bezahlten Gebühren.

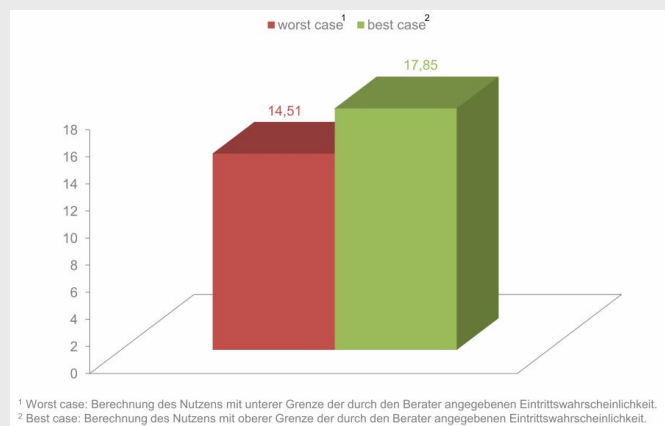
- Prof. Schmengler, FH Düsseldorf, hat auf Grundlage der empirischen Erhebung eine erste Abschätzung mit zwei Relationen vorgenommen.

Nutzenquantifizierung



- Verhältnis des Nutzens zu den Kosten liegt bei 1,00 Euro zwischen 7,04 Euro und 8,66 Euro.

Nutzenquantifizierung



- Multiplikatoreffekt staatlicher Gelder (ohne Verbraucher-entgelte) liegt zwischen 14,51 Euro und 17,85 Euro.

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit !

www.vz-nrw.de

 @vznrw

Aktuelle Informationen erhalten Sie mit unserem
kostenlosen Newsletter unter
www.vz-nrw.de/newsletter.