

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

**Nutzen für Verbraucherinnen  
und Verbraucher**

---

**in Velbert und  
dem Kreis Mettmann**

## Ratsuchende in Velbert 2012:

- Anfragen in der VB 4.866
- Teilnehmer  
bei Veranstaltungen 165
- Internetzugriff VB 4.738

## Verteilung der Anfragen nach Themenbereichen

- Telefon/Internet 24 %
- Allg. Dienstleistungen 18 %
- Finanzen 17 %
- Konsumgüter 12 %
- Energie 10 %



# Telefon / Internet

## Beispiel: Telefonanbieterwechsel

- Vertragsschluss: als Haustürgeschäft
- Verwirrung:  
Festnetz- oder  
Mobilfunkanschluss?  
(Vodafone, Tele 2)
- Hilfestellung: durch  
Widerruf wegen  
fehlerhafter  
Widerrufsbelehrung
- Aufklärung: Technik- und Rechts-  
beratung



# Energie

## Beispiel: Ärger mit Energieversorgern

- Zahlreiche Werbeangebote: per Telefon, per Post, Vertreterbesuch an der Haustür
- Aber: Komplexe Produkte mit Vorkasse und Paketangebote
- Risiko Insolvenz: Opfer von Teldafax und Flexstrom auch im Kreis ME
- Hilfestellung: Rückabwicklung durch Beratungsstelle (auch Schriftverkehr)



## Wir bilden nachhaltig für den Alltag

- Regelmäßige Vorträge z. B. in den 16 Bürgervereinen Velberts
- Mitarbeit bei der Verbraucherkonferenz der Senioren im Kreis Mettmann:  
„Forum 60+ : Ins Internet - mit Sicherheit“
- Schulklassenbesuche in der Beratungsstelle

# Ausblick: Unser neues Angebot Beratung bei Versicherungsschäden

## Rechtsberatung und Rechtsvertretung im Schadensfall

- Unterstützung bei der Schadensfallmeldung
- Hilfe bei Ablehnungsbescheiden
- Beratung: „Zeitwert oder Neuwert?“
- Wohnungseinbruch und Fahrlässigkeit



verbraucherzentrale *Nordrhein-Westfalen*

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

**Andreas Adelberger**  
**Leiter der Beratungsstelle Velbert**



# Erfolgreich von Anfang an

Energieberatung der Verbraucherzentrale NRW  
im Kreis Mettmann

Dipl. Ing. Susanne Berger



## 20 Jahre erfolgreiche Energieberatung in NRW

### **Ziel: Steigerung der energetischen Gebäudesanierung**

- ❖ Wir sind die Energie-Experten vor Ort und beraten Verbraucher anbieterunabhängig und fachkundig
- ❖ Wir schaffen öffentliche Aufmerksamkeit für Klimaschutz und bieten wissenschaftliche Expertise
- ❖ Wir beraten in NRW jährlich rund 7.000 Verbraucher persönlich zu Hause, haben rund 50.000 Messekontakte....

**Dieser Erfolg ist nur durch  
gemeinsame Arbeit vor Ort möglich!**



## Energieberatung im Kreis Mettmann seit 2012

### ❖ beim Verbraucher zu Hause

- ❖ Beratungen vor Ort rund um die energetische Gebäudemodernisierung, zum energieoptimierten Nutzerverhalten sowie zu erneuerbaren Energien

### ❖ Kostenlose telefonische Beratung

- ❖ zu den Themen Dämmen, Heizung, Lüften, Strom sparen und erneuerbare Energiequellen

### ❖ bei Vorträgen, Messen, Aktionen

- ❖ Vorträge für Bürgerinnen und Bürger
- ❖ Präsentation auf Messen, Wochenmärkten und in Schulen



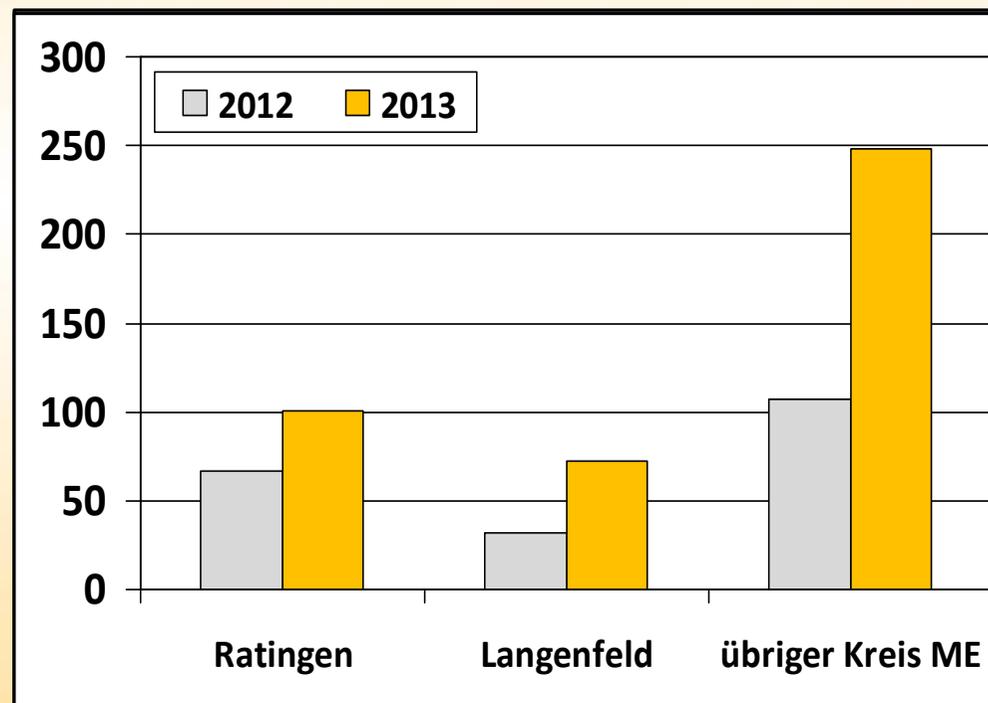
## Beratungsangebote

- |  |            |
|--|------------|
| ❖ Energieberatung bei Ihnen Zuhause        | 60,00 Euro |
| ❖ Bestandsanalyse                          |            |
| ❖ Maßnahmenempfehlung                      |            |
| ❖ Fördermittelberatung                     |            |
| ❖ Sanierungsfahrplan                       |            |
| ❖ Kombination mit Abbau von Barrieren      |            |
| ❖ Solarstromcheck                          | 60,00 Euro |
| ❖ Eignung des Daches                       |            |
| ❖ Fördermittel                             |            |
| ❖ Amortisation                             |            |
| ❖ Feuchtediagnose                          | 60,00 Euro |
| ❖ Analyse von Feuchte- und Schimmelschäden |            |
| ❖ Messungen                                |            |
| ❖ Maßnahmenempfehlungen                    |            |
| ❖ Telefonsprechstunde                      | kostenlos  |



## Energieberatungen Zuhause in Zahlen

- ❖ 393 Energieberatungen Zuhause (EZH)
- ❖ 175 Thermo-Energieberatungen
- ❖ 35 Feuchtediagnosen (FD)
- ❖ 24 Solarstromchecks (SSC)



**Insgesamt in 2 Jahren: 627 Beratungen Zuhause**



## Sonstige Energieberatungskontakte

❖ 1.580 Energieberatungen in der Beratungsstelle

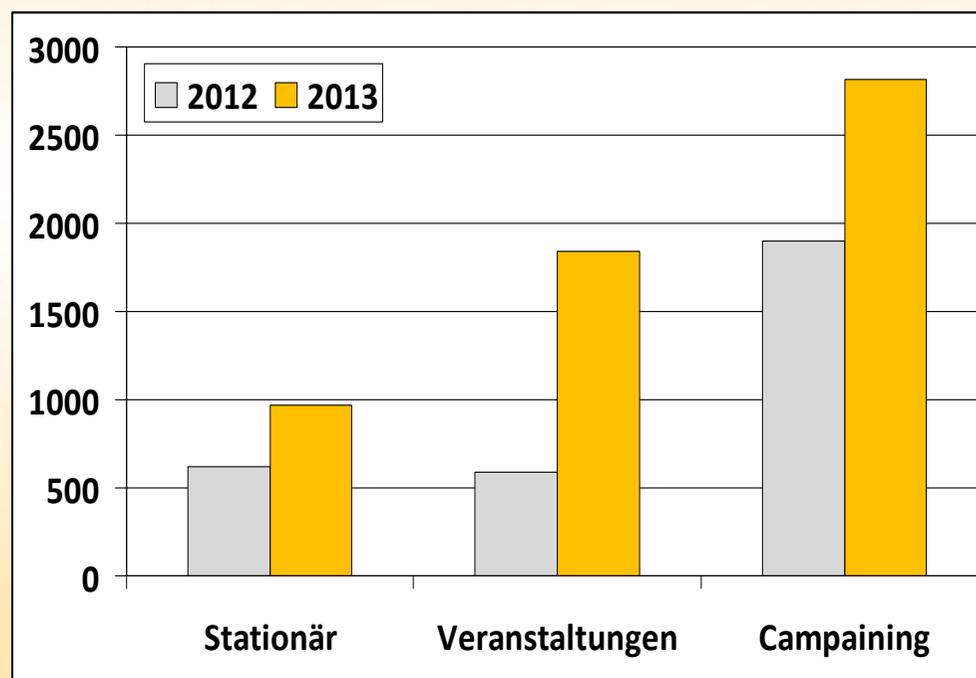
❖ Persönlich, telefonisch oder schriftlich

❖ 2430 Veranstaltungen

❖ Vorträge, Messen, Veranstaltungen

❖ 4710 Campaigning Kontakte

❖ Markttage, Aktionstage, Infostände



❖ **Insgesamt ca. 8.700 sonstige Energiekontakte**



## Ökonomische und Ökologische Effekte

Effekte	je Beratung bzw. Gebäude	im Kreis Mettmann pro Jahr
Investitionen	15.000 Euro	4,7 Mio. Euro/a
CO2-Einsparung	4,6 t/a	1.440 t/a
Primärenergieverbrauch-Einsparung	14,6 MWh/a	4,57 GWh/a
Indirekte Arbeitsplatzeffekte	12,5 Handwerkerjahre je 1 Mio. Euro Investition*	ca. 59 Jahresarbeitsplätze im Handwerk
Umsatz im Baufachhandel durch Eigenleistungen	3.000 Euro je Beratung (ca. 20% der Invest.)	939.000 Euro/a





# Aktionen/Öffentlichkeitsarbeit

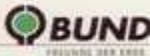




# Lokale Netzwerkarbeit







**Ratinger Klimatage:**

**Informationsveranstaltung der Verbraucherzentrale NRW in Ratingen zu kleinen Blockheizkraftwerken**

Dienstag, 22.1.2013, 19 Uhr im Medienzentrum Ratingen, Peter-Brüning-Platz 3, 40878 Ratingen

**Die Heizung, die auch Strom liefert**



Energievorräte werden knapper, Energiepreise steigen und der wachsende Hunger nach Energie hat problematische Folgen für Klima und Umwelt. Neue effiziente Techniken müssen her. Zum Beispiel Strom selbst zu erzeugen und die dabei anfallende Abwärme ebenfalls zu verwerten: Blockheizkraftwerke (BHKW) können dies längst und werden seit dem 1. April 2012 wie gefördert.

Einen möglichen Weg, wie Sie die Energiewende in Ihrem Heizungsbeginn können, werden folgende Vorträge erläutern:

- Susanne Berger, Energieberaterin der VZ NRW in Ratingen: Begrüßung und Einführung
- Martin Vogel, Energieberater der SW Ratingen: Technik und Erfahrungen mit BHKWs
- Klaus Peter Eckert, Lichtblick: Vorstellung des "Zuhausekraftwerks"



**Energieberatungsoffensive in Langenfeld**

Doppelpass von Verbraucherzentrale und Forum EnergieEffizienz





# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Dipl.-Ing. Susanne Berger

Beratungsstelle Ratingen,  
Düsseldorferstr. 59, 40878 Ratingen, Telefon 02102/1017890

Gefördert durch den Kreis Mettmann, die Städte Ratingen und Langenfeld



EUROPAISCHE UNION  
Investition in unsere Zukunft  
Europäischer Fonds  
für regionale Entwicklung

Ministerium für Klimaschutz, Umwelt,  
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen

