



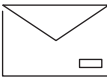



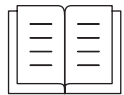

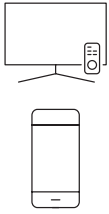

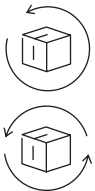






















Kontakt	Bild	Gesprächsziel (Vorschläge)
K1 Fragen Probleme		Jeder kann zur Verbraucherzentrale kommen. Auch wenn man sein konkretes Problem noch nicht kennt.
K2 Hilfestellung Information Beratung		Zur Verbraucherzentrale kann jeder gehen, der Fragen oder Probleme hat. Die Verbraucherzentrale fungiert als Wegweiser in die richtige Richtung.
K3 Lösungs- findung		Hilfe zur Selbsthilfe. Ideenfindung.


Beratung Information	Bild	Gesprächsziel (Vorschläge)
B1 Persönliche Beratung im Gespräch		Jeder ist willkommen. Die Verbraucherzentrale hilft mit persönlichen Gesprächen. → Was kostet die Beratung? → Warum kostet die Beratung etwas?
B2 Schriftliche Beratung per E-Mail, per Post		→ Was kostet die Beratung? → Warum kostet die Beratung etwas?
B3 Telefonische Beratung		→ Was kostet die Beratung? → Warum kostet die Beratung etwas?
B4 Beratung bleibt geheim		Es muss niemandem unangenehm sein, zur Verbraucherzentrale zu kommen.
B5 Information durch Vorträge, Veranstal- tungen, Aktionen		Wir informieren durch Vorträge und Schulungen zu vielen Themen oder auch durch Aktionen und andere Veranstaltungen.
B6 Information durch Bücher, Broschüren, Flyer		Die Verbraucherzentrale bietet viel Infomaterial zu verschiedenen Themen.
B7 Information im Internet		Die Verbraucherzentrale informiert auf ihrer Webseite immer über aktuelle Themen. Auf der Website findet man auch Musterschreiben zu vielen Themen.

Thema	Bild	Gesprächsziel (Vorschläge)	Thema für Detailfragen	Bilder für Detailfragen
T1 Medien Smartphone		<ul style="list-style-type: none"> → Worauf muss ich beim Abschluss eines Mobilfunkvertrages achten? → Wie erkenne ich vertrauenswürdige Medien? → Warum muss ich Rundfunkgebühren bezahlen? → Hat mein Smartphone eine Dritt-anbietersperre? → Wie viel und welcher Medienkonsum ist für Kinder noch verträglich? 		
T2 Digitales		<ul style="list-style-type: none"> → Wer hat Zugriff auf meine Daten im Internet? → Was versteht man unter Phishing? → Welche Rechte habe ich im Internet? → Was muss ich beim Vertragsschluss im Internet beachten? → Wie erkenne ich Fakeshops? → Wie funktioniert Online-Banking? Was muss ich beim Online-Banking beachten? → Abzocke: Dating-, Streaming-Portale; Kredite 	<p>T2.1 Rücksendung Umtausch</p> <p>T2.2 Versand- kosten</p> <p>T2.3 Vertrag</p> <p>T2.4 Online- shopping</p> <p>T2.5 Datenklau</p> <p>T2.6 Online- Partner- vermittlung</p>	     
T3 Gesundheit Pflege		<ul style="list-style-type: none"> → Was ist der Unterschied zwischen privater und gesetzlicher Krankenversicherung? → Wie kann ich Unterstützung zur Pflege eines Familienangehörigen beantragen? → Welche (Zusatz-)Versicherungen sind für mich relevant? → Welche Rechte habe ich im Krankheitsfall? → Was kann ich bei Behandlungsfehlern tun? 	<p>T3.1 Rechnung</p> <p>T3.2 Versicherung</p>	 

GEFÖRDERT VOM

Thema	Bild	Gesprächsziel (Vorschläge)	Thema für Detailfragen	Bilder für Detailfragen
T4 Versicherungen		<ul style="list-style-type: none"> → Welche Versicherungen brauche ich? → Welche Versicherungen sind verpflichtend? <ul style="list-style-type: none"> > Krankenversicherung > (Kfz.-)Haftpflichtversicherung > Hausratversicherung > Rentenversicherung > Berufsunfähigkeitsversicherung > etc. → Welche Versicherungen sind unnötig? → Wer oder welche Versicherung zahlt bei Einbruch/Unfall/Schadenfall? → Welche Zusatzversicherungen gibt es? → Wie schließe ich eine Versicherung ab und wie kündige ich sie? (siehe Verträge) 	<p>T4.1 Gebäudeversicherung</p> <p>T4.2 Unfallversicherung</p> <p>T4.3 Gegenstände (Hausrat)</p> <p>T4.4 Einbruch</p> <p>T4.5 Reparatur</p> <p>T4.6 Sachschaden</p>	     
T5 Reisen Verkehr	 	<ul style="list-style-type: none"> → Welche Rechte habe ich als Reisende*r? → Stornierung? Reiserücktritt? 		
T6 Lebensmittel Ernährung		<ul style="list-style-type: none"> → Wie kann ich mich in jedem Alter gesund ernähren? → Wie kann ich in allen Lebenslagen gesund und nachhaltig einkaufen? → Wie kann ich die Informationen auf Verpackungen verstehen? → Hat Ernährung Einfluss auf das Klima? → Fleischkonsum und Tierwohl, geht das? 	<p>T6.1 Lebensmittelverpackung</p> <p>T6.2 Klimaauswirkung</p>	 

Thema	Bild	Gesprächsziel (Vorschläge)	Thema für Detailfragen	Bilder für Detailfragen
T7 Energie (sparen) Bauen		<ul style="list-style-type: none"> → Wie kann ich Strom sparen? → Wie heize und lüfte ich richtig/ energiesparend/gegen Schimmel? → Lohnen sich neue energieeffiziente Geräte für mich? → Was ist grüne Energie? → Strom- und Heizkostenabrechnungen; Anbieterwechsel → Kann ich mein Bauvorhaben fördern lassen? 	<p>T7.1 Richtig lüften</p> <p>T7.2 Geld (sparen)</p> <p>T7.3 (Strom-) Rechnung</p>	
T8 Konsum		<ul style="list-style-type: none"> → Was ist das Widerrufsrecht? → (Wie) Kann ich bestellte Waren zurückschicken? → Was sind Fernabsatzverträge? 	<p>T8.1 mündlicher Vertrag</p> <p>T8.2 Rücksendung Umtausch</p> <p>T8.3 Verkäufer</p> <p>T8.4 Geschäft</p> <p>T8.5 Angebot</p>	
T9 Recht Verträge		<p>Interessenvertretung der Verbraucher</p> <ul style="list-style-type: none"> → Wie wird ein Vertrag geschlossen? → Wie kann ein Vertrag beendet werden? → Welche Verträge können gekündigt werden? → Wann greift das Widerrufsrecht? → Was ist Reklamation? → Was sind Kündigungsfristen? → Betrugsmaschen (Fakeshops, Haustürgeschäfte etc.) 	<p>T9.1 Zahlweise</p> <p>T9.2 Unterschrift</p> <p>T9.3 Anzeige bei Betrug</p> <p>T9.4 Kauf</p>	

Thema	Bild	Gesprächsziel (Vorschläge)	Thema für Detail- fragen	Bilder für Detail- fragen
T10 (versteckte) Kosten		<ul style="list-style-type: none"> → Betrugsmaschen → Wie kann ich Kosten sparen? → Wo können sich Kosten verstecken? → Bankgeschäfte, Kredite, Baufinanzierung, Online-Banking → Wie behalte ich den Überblick? → Wie komme ich aus den Schulden raus? → Wie funktioniert das Privat-Insolvenzverfahren? → Was ist ein P-Konto? Lohnt sich sparen für später? 	<p>T10.1 Geld (sparen)</p> <p>T10.2 Ordner für wichtige Dokumente</p>	