

## Verbraucher kommen zu uns, wenn sie:

- Fragen oder Probleme haben.
- nicht wissen, wen sie fragen können.

Die Verbraucherzentrale hilft bei den ersten Schritten zur Lösung.  
Wie macht sie das?

## So helfen wir:

- Wir beraten und informieren. Wir möchten, dass Verbraucher selbst entscheiden können.
- Wir beantworten Ihre Fragen, bevor Sie einen Vertrag abschließen.
- Wir helfen beim Schreiben von Briefen.
- Wir informieren durch Vorträge, Bücher und im Internet zu vielen Themen.

## Themen, mit denen Verbraucher zu uns kommen:

- Ärger mit der Telefonrechnungen
- Gas und Strom sparen
- Warum brauchen Sie eine Versicherung
- Beenden eines Vertrags
- Probleme, eine Rechnung zu bezahlen
- Ware reklamieren
- Ärger mit Online-Angeboten
- Fragen zu Lebensmitteln
- Ein gutes Bank-Konto finden
- Geld sparen

## Unserer Vorteil:

- Wir beraten zu vielen Themen.
- Wir sind unabhängig von Unternehmen.
- Die Beratung bleibt geheim.

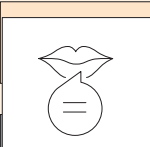
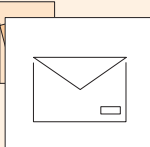
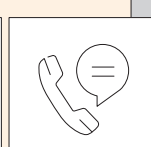
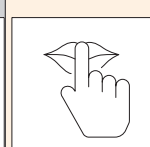
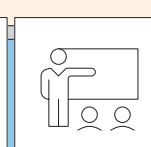
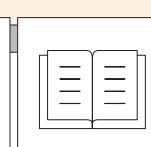
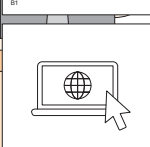
# verbraucherzentrale

Verein, unabhängig von Unternehmen

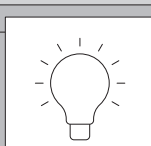

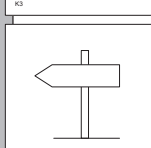
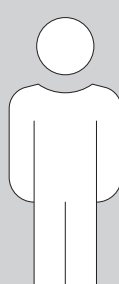
## Themen

		 T1	 T2	 T2.1	 T2.2
 T2.3	 T2.4	 T2.5	 T2.6	 T3	 T3.1
 T3.2	 T4	 T4.1	 T4.2	 T4.3	 T4.4
 T4.5	 T4.6	 T5	 T6	 T6.1	 T6.2
 T7	 T7.1	 T7.2	 T7.3	 T8	 T8.1
 T8.2	 T8.3	 T8.4	 T8.5	 T9	 T8.1
 T9.2	 T9.3	 T9.4	 T10	 T10.1	 T10.2

## Beratung | Information

 B1	 B2	 B3	 B4	 B5	 B6
 B7					

## Kontakt

	 K3		 K1
	 K2		

# verbraucherzentrale

Verein, unabhängig von Unternehmen

## Themen

		Medien Smartphone <small>T1</small>	Digitales <small>T2</small>	Rücksendung Umtausch <small>T2.1</small>	Versandkosten <small>T2.2</small>
Vertrag <small>T2.3</small>	Onlineshopping <small>T2.4</small>	Datenklau <small>T2.5</small>	Online- Partner- vermittlung <small>T2.6</small>	Gesundheit Pflege <small>T3</small>	Rechnung <small>T3.1</small>
Versicherung <small>T3.2</small>	Versicherungen <small>T4</small>	Gebäude- versicherung <small>T4.1</small>	Unfall- versicherung <small>T4.2</small>	Gegenstände (Hausrat) <small>T4.3</small>	Einbruch <small>T4.4</small>
Reparatur <small>T4.5</small>	Sachschaden <small>T4.6</small>	Reisen Verkehr <small>T5</small>	Lebensmittel Ernährung <small>T6</small>	Lebensmittel- verpackung <small>T6.1</small>	Klimauswirkung <small>T6.2</small>
Energie (sparen) Bauen <small>T7</small>	Richtig lüften <small>T7.1</small>	Geld (sparen) <small>T7.2</small>	(Strom-) Rechnung <small>T7.3</small>	Konsum <small>T8</small>	mündlicher Vertrag <small>T8.1</small>
Rücksendung Umtausch <small>T8.2</small>	Verkäufer <small>T8.3</small>	Geschäft <small>T8.4</small>	Angebot <small>T8.5</small>	Recht Verträge <small>T9</small>	Zahlweise <small>T8.1</small>
Unterschrift <small>T9.2</small>	Anzeige bei Betrug <small>T9.3</small>	Kauf <small>T9.4</small>	(versteckte) Kosten <small>T10</small>	Geld (sparen) <small>T10.1</small>	Ordner für wichtige Dokumente <small>T10.2</small>

## Beratung | Information

Persönliche Beratung im Gespräch <small>B1</small>	Schriftliche Beratung per E-Mail, per Post <small>B2</small>	Telefonische Beratung <small>B3</small>	Beratung bleibt geheim <small>B4</small>	Information durch Vorträge, Veranstaltungen, Aktionen <small>B5</small>	Information durch Bücher, Broschüren, Flyer <small>B6</small>
Information im Internet <small>B7</small>					

## Kontakt

	Lösungsfindung <small>K3</small>	Fragen Probleme <small>K1</small>
	Hilfestellung Information Beratung <small>K2</small>	