

| | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|--|--|
| T1 Medien Smartphone | T2 Digitales | T2.1 Rück- sendung Umtausch | T2.2 Versandkosten |
| T2.3 Vertrag | T2.4 Online- shopping | T2.5 Datenklau | T2.6 Online- partner- vermittlung |

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| T3 Gesundheit Pflege | | T3.1 Rechnung | T3.2 Versicherung |
| T4 Versicherungen | T4.1 Gebäude- versicherung | T4.2 Unfall- versicherung | T4.3 Gegenstände (Hausrat) |

| | | | |
|-------------------------------------|---|----------------------------------|--|
| T4.4 Einbruch | T4.5 Reparatur | T4.6 Sachschaden | T5 Reisen Verkehr |
| T6 Lebensmittel Ernährung | T6.1 Lebensmittel- Verpackung | T6.2 Klima- auswirkung | T7 Energie (sparen) Bauen |

| | | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|----------------------|
| T7.1 richtig lüften | T7.2 Geld (sparen) | T7.3 (Strom-) Rechnung | T8 Konsum |
| T8.1 mündlicher Vertrag | T8.2 Rücksendung Umtausch | T8.3 Verkäufer | T8.4 Geschäft |

| | | | |
|--------------------------|-----------------------------------|------------------|-----------------------------------|
| T8.5 Angebot | T9 Recht Verträge | | T9.1 Zahlweise |
| T9.2 Unterschrift | T9.3 Anzeige bei Betrug | T9.4 Kauf | T10 (versteckte) Kosten |

| | | | |
|------------------------------------|--|--|--|
| T10.1 Geld (sparen) | T10.2 Ordner für wichtige Dokumente | B1 persönliche Beratung im Gespräch | B2 schriftliche Beratung per E-Mail, per Post |
| B3 telefonische Beratung | B4 Beratung bleibt geheim | B5 Information durch Vorträge, Veranstaltungen, Aktionen | B6 Information durch Bücher, Broschüren, Flyer |

| | | | |
|--------------------------------------|------------------------------|--|-------------------------------|
| B7 Information im Internet | K1 Fragen Probleme | K2 Hilfestellung Information Beratung | K3 Lösungs- findung |
| | | | |