

01.06.2021

Rat und Hilfe der Verbraucherzentrale im Corona-Jahr stark gefragt

Verbraucherzentrale Gelsenkirchen stellt Jahresbericht 2020 vor und blickt auf aktuelle Themenschwerpunkte

- Trotz Pandemie verlässlich für die Menschen in Gelsenkirchen erreichbar
- Viele Anfragen zu Verbraucherrechten im Lockdown
- Stärkste Nachfrage zum Thema Finanzen
- Verbraucherfeindliche Praktiken im Online-Handel besonders im Blick

Gutscheine statt Geld für ausgefallene Veranstaltungen und Reisen. Vermeintliche schufafreie Sofortkredite, die sich als kostenpflichtige Prepaid-Kreditkarten erweisen. Online-Bestellungen, die wochenlang unterwegs sind oder gar nicht eintreffen. Und nicht zuletzt einschüchternd auftretende Inkassobüros, die Verbraucher:innen unter Druck setzen. Bei rund 6502 Anliegen war die Verbraucherzentrale in Gelsenkirchen im vergangenen Jahr verlässliche Ansprechpartnerin, um Verbraucherrechte durchzusetzen oder unberechtigten Forderungen einen Riegel vorzuschieben.

„Auch wenn wir wegen der Pandemie einige Wochen lang keine persönliche Beratung anbieten konnten, waren und sind wir per Telefon und E-Mail stets mit Ratsuchenden in Kontakt“, sagt Sigrun Widmann, Leiterin der Beratungsstelle Gelsenkirchen, bei der Vorstellung des Jahresberichts 2020. Vor allem Auskünfte rund um Verbraucherrechte im Lockdown sowie angesichts von Öffnungen unter Auflagen waren im vergangenen Jahr stark gefragt. „Corona hat den Verbraucheralltag erheblich verändert. Der Online-handel hatte Hochkonjunktur und rief auch unseriöse Anbieter auf den Plan. Service und rasche Unterstützung für verunsicherte und übervorteilte Menschen standen deshalb für uns im Vordergrund.“

Von laufend aktualisierten Informationen rund um Verbraucherthemen mit Corona-Bezug auf der Internetseite der Verbraucherzentrale NRW sowie einer zentralen Hotline profitierten auch die Gelsenkirchener:innen. „Für Menschen mit Sprachbarrieren und digital weniger affine Personen bleibt ein persönlicher Austausch aber unverzichtbar. Das gilt auch bei komplexen Rechtsproblemen oder sensiblen Finanzfragen“, erklärt Widmann. Erfreulich sei daher, dass die Menschen in Gelsenkirchen jetzt auf ein neues Beratungsangebot zählen können – die Beratung zu Problemen mit dem Arzt oder der Krankenkasse.

Erfolgreich für Ansprüche von Verbraucher:innen eingesetzt

Bei rund 2092 Rechtsberatungen und -vertretungen haben sich die Verbraucherschützer:innen 2020 zumeist erfolgreich für die berechtigten Ansprüche von Ratsuchenden eingesetzt. 36% der rechtlichen Hilfestellungen erfolgte aufgrund von niedrigen Einkommen entgeltfrei.

Viele Anfragen rund ums Reisen

Angesichts von Reisewarnungen, Quarantäne- und Testpflichten, Absagen und Umbuchungen rangierten Anfragen rund ums Thema Reisen in der Statistik der Beratungsstelle ganz oben. Oft beklagten Betroffene schleppende oder verweigerte Rückzahlungen von Veranstaltern bei Stornierungen sowie das Vertrösten mit Gutscheinen. „Besonders verärgerte die Menschen, wenn Anbieter auf ihre Anfragen gar nicht oder erst nach Wochen reagierten“, berichtete Sigrun Widmann.

Unseriösen Notdiensten das Handwerk legen

Weit überzogene Forderungen von Schlüsseldiensten, Rohreinigungs- und Schädlingsbekämpfungs-Notdiensten sind ein Dauerärgernis. Rechnungen im vierstelligen Bereich sind dabei keine Seltenheit. Anlässlich des Weltverbrauchertags klärte die Beratungsstelle auf, wie sich Ärger und Abzocke vermeiden lassen und Rechnungen im Lot bleiben. Praktische Tipps von der Anbietersuche bis zur Notfallkarte sowie Hinweise zum Check von Rechnungsposten rundeten das Infopaket ab.

Fallstricke im Online-Handel und Schutz vor Internet-Kriminalität

Ob gefälschte Internetseiten, Fakeshops, Pishing-Mails oder irreführende Werbung zu Sofortkrediten: „Immer wieder suchten Verbraucher:innen unseren Rat, die auf unseriöse Angebote oder gezielte Betrugsmaschen im Internet hereingefallen waren und dann mit untergeschobenen Verträgen oder mangelhaften Warenlieferungen zu kämpfen hatten“, erläuterte Beratungsstellenleiterin Widmann. Dass auf ihre Kosten eingekauft oder auf ihre Namen Verträge abgeschlossen worden waren, erfuhren die Betroffenen oftmals erst, wenn sie Rechnungen erhielten, unbekannte Abbuchungen feststellten oder sogar ruppige Inkassoschreiben im Briefkasten landeten.

Ärger um verspätete Lieferungen

Aufgrund von Beschwerden besonders in den Blick genommen hat die Verbraucherzentrale aktuell verspätete Lieferungen im Online-Handel. So berichteten Ratsuchende aus Gelsenkirchen von verspäteten Möbellieferungen. „Was viele nicht wissen: Online-Shops müssen eine konkrete Lieferfrist angeben und diese auch einhalten. Nachträgliche Veränderungen der Lieferfrist aufgrund von Produktions- oder Lieferschwierigkeiten des Händlers müssen Kunde:innen nicht akzeptieren“, erklärt Sigrun Widmann.

Hilfe bei drückenden Schulden

Kurzarbeit, Arbeitsplatzverlust, weggefallene Minijobs – Corona hat viele Verbraucher:innen in finanzielle Bedrängnis gebracht. In der Schuldner- und Insolvenzberatung fanden Ratsuchende trotz aller Kontaktbeschränkungen zeitnah und wirkungsvoll Hilfe – am Telefon, per E-Mail oder, unter Einhaltung von Hygiene- und Abstandsvorgaben, auch in der persönlichen Beratung. Die spezialisierten Beratungskräfte sorgten für Zugang zu einem Basiskonto, prüften Gläubigerforderungen und Stundungsmöglichkeiten, veranlassten Schutz vor Kontopfändungen und halfen dabei, Energiesperren abzuwenden. „Insbesondere Familien haben wir durch schnelle und unbürokratische Bescheinigungen höhere Freibeträge auf deren Pfändungsschutzkonto und damit existenziell notwendige Beträge gesichert“, so Sigrun Widmann.

Klimafreundlich heizen und Strom erzeugen

Mit hohen Zuschüssen unterstützte der Staat 2020 Hausbesitzer:innen, die ihre alte Ölheizung durch eine klimafreundliche Anlage ersetzten. Ob eine Wärmepumpe, ein Holzpelletkessel oder eine moderne Gasheizung mit ergänzender Solarwärme die richtige Wahl für die eigene Immobilie ist und welche langfristigen Kosten entstehen, erläuterte Energieberater Norbert Mohr in Onlinevorträgen. Wie auch Mieter:innen durch Photovoltaik Stromkosten sparen können, vermittelte die Aktion „Steck die Sonne ein!“. Dabei wurden technische und rechtliche Fragen rund um Stecker- oder Balkonsolargeräte geklärt. Tipps zum Energiesparen oder Orientierung im Fördermittel-Dschungel gab es zudem 115 Mal bei kostenlosen Video-Beratungen.

„Sobald die Infektionslage es erlaubt, werden wir auch wieder Termine für die persönliche Beratung vereinbaren“, erklärt Sigrun Widmann. „Unter strikter Einhaltung der Hygienevorgaben ist das ein wichtiger Schritt hin zu ‚normalem Verbraucheralltag‘. Auch wenn die vergangenen Monate gezeigt haben, dass die von uns angebotenen digitalen Alternativen sehr gut funktionieren und wir sie auch beibehalten werden, freuen wir uns sehr darauf, die Gelsenkirchener:innen wieder im persönlichen Austausch zu unterstützen.“

Weiterführende Links:

www.verbraucherzentrale.nrw/gelsenkirchen-jahresbericht2020

Hinweis:

Wegen des Lockdowns berät die Verbraucherzentrale zurzeit nicht persönlich. Die Beratungsstelle ist jedoch telefonisch sowie über das Kontaktformular auf der Internetseite erreichbar.

Tel.: 0209 – 157 603 01

www.verbraucherzentrale.nrw/gelsenkirchen

Bei Interesse können wir Ihnen folgendes Bild zur Verfügung stellen:



Bildzeile bitte wie folgt:

Die Beratungsstelle Gelsenkirchen informierte über die Arbeitsschwerpunkte 2020. Per Telefon und E-Mail war und ist die Verbraucherzentrale NRW jederzeit für Fragen und Probleme von Ratsuchenden erreichbar.

Verwendung honorarfrei, Copyright-Hinweis: Verbraucherzentrale NRW

Für weitere Informationen

Sigrun Widmann / VB-Leitung

Tel. 0209 / 157 603-08

sigrun.widmann@verbraucherzentrale.nrw

Bitte behandeln Sie diese Kontaktdaten vertraulich. Danke!