

Pressemitteilung

Nr.: 167/2021

Potsdam, 14. März 2021

Henning-von-Tresckow-Straße 2-13
14467 Potsdam

Pressesprecher: Gabriel Hesse

Telefon: +49 331 866-5040

Mobil: +49 170 45 38 688

Internet: <https://msgiv.brandenburg.de>

Twitter: https://twitter.com/MSGIV_BB

Mail: presse@msgiv.brandenburg.de

Zum Weltverbrauchertag am 15. März: Bilanz nach einem Jahr Corona

Verbraucherschutzministerin Nonnemacher: „Verbraucherschutz gut aufgestellt – auch in der Pandemie“ / Beratungen bei der Verbraucherzentrale in 2020 um 10 Prozent gestiegen / Pandemie und Insolvenzen offenbaren Schieflage im Reiserecht

Zum morgigen Weltverbrauchertag zieht die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) Bilanz aus einem Jahr Verbraucherschutz unter Corona-Bedingungen: Im Jahr 2020 stieg die Nachfrage nach Beratung bei der Verbraucherzentrale deutlich. Dabei drehte sich ein Fünftel aller Fragen und Beschwerden um Rechte bei Reise und Mobilität. Hier gibt es massive Probleme für Verbraucher*innen, die aus der verbreiteten Vorkasse-Zahlung bei Reisen resultieren. Die VZB fing die zusätzliche Nachfrage mit einem ausgebauten telefonischen Beratungsangebot auf.

Verbraucherschutzministerin Nonnemacher: „In der durch Unsicherheit geprägten Corona-Zeit war und ist die Verbraucherzentrale eine wichtige Anlaufstelle für die Menschen im Land. Ich schätze die Arbeit der Mitarbeitenden sehr, die den Brandenburger Verbraucherinnen und Verbrauchern trotz der schwierigen Situation stets mit Rat und Tat zur Seite stehen.“

Christian A. Rumpke, Chef der VZB: „Am Weltverbrauchertag, an dem die Verbraucherzentrale Brandenburg auch ihr 31-jähriges Bestehen feiert, blicken wir zuversichtlich in die Zukunft. Wir sind gut aufgestellt: Die vielen zusätzlichen Beratungsanfragen konnten wir besonders durch unsere pandemiegerecht stark ausgebauten telefonische Beratung bedienen.“

Beratungszahlen gegenüber Vorjahr gesteigert

Im Jahr 2020 verzeichnete die VZB im Vergleich zum Vorjahr eine um 10 Prozent erhöhte Beratungsnachfrage. Insgesamt nahmen etwa 13.500 Verbraucher*innen eine umfangreiche Beratung in Anspruch. In 2019 hatte die VZB knapp 12.200 Menschen beraten. Mehr Ratsuchende wandten sich besonders in den Monaten März bis Juli an die VZB. Viele ihrer Fragen hatten einen direkten Bezug zur Pandemie, etwa bei abgesagten Flügen, Reisen oder Veranstaltungen.

Größter Anstieg bei Reisetemen – Vorkasse als Problem

Massiv gestiegen ist die Nachfrage zum Thema Reise. Im Jahr 2020 drehten sich 20 Prozent aller umfangreichen Beratungen um Fragen zu Reise und Mobilität, während es im Vorjahr lediglich vier Prozent waren.

Christian A. Rumpke: „Das grundlegende Problem besteht in der Vorkasse-Regelung bei Reisen. Corona-bedingt konnte eine Vielzahl an von Verbraucher*innen vorfinanzierten Reisen und Flügen nicht stattfinden, doch viele Reiseveranstalter und Airlines zahlten Gelder nicht oder stark verspätet zurück. Wiederum gingen vor Corona viele Verbraucher*innen leer aus, weil Thomas Cook oder AirBerlin plötzlich insolvent waren.“

So sind auch jetzt vor den Oster- und Sommerferien 2021 Verbraucher*innen in der Zwischmühle. Nach einem Jahr voller Einschränkungen ist die Reiselust groß, aber die schlechten Erfahrungen machen die Entscheidung schwierig. „So lange die Verbraucher*innen per Vorkasse unfreiwillige Kreditgeber*innen der Reisebranche bleiben, sitzen sie am kürzeren Hebel und müssen sich gegebenenfalls mit dem Anbieter um die Rückzahlung streiten – eine Konstellation, der die Politik einen Riegel verschieben muss“, so **Rumpke**.

Ministerin Nonnemacher: „Die Corona-Pandemie hat die Schwächen im Reiserecht zu Lasten der Verbraucherinnen und Verbraucher deutlich gemacht. So ist nicht nur die Insolvenzsicherung unzureichend wie wir durch die Cook-Insolvenz gesehen haben, auch die Vorkasse-Praxis von Flug- und Reiseanbietern belastet viele Verbraucherinnen und Verbraucher in der gegenwärtigen schwierigen Situation zusätzlich. Brandenburg setzt sich deshalb aktuell im Bundesrat für eine Insolvenzsicherung durch Reisesicherungsfonds und eine Überprüfung der Vorkasse-Praxis durch den Bund ein. Hier muss dringend Vertrauen zurück gewonnen werden.“

Zum Weiterlesen: [Weltverbrauchertag: Reisen und Corona | Verbraucherzentrale Brandenburg \(verbraucherzentrale-brandenburg.de\)](#)

Über den Weltverbrauchertag:

Der Weltverbrauchertag wird jedes Jahr am 15. März begangen. Er erinnert an die am 15. März 1962 von US-Präsident John F. Kennedy proklamierten grundlegenden Verbraucherrechte: Verbraucher*innen sollen vor betrügerischer oder irreführender Werbung und Kennzeichnung geschützt werden und aus einer Vielfalt von Produkten mit marktgerechten Preisen auswählen können.

An diesem weltweiten Feiertag für die Rechte von Verbraucher*innen wurde vor 31 Jahren – am 15. März 1990 – die Verbraucherzentrale Brandenburg gegründet.

Über die Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.

Die Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung der Brandenburger Verbraucher*innen gegenüber Politik und Wirtschaft. Sie bietet unabhängige Verbraucherberatung, -information und -bildung zu zahlreichen Themen: Markt & Recht, Reise & Freizeit, Finanzen & Versicherungen, Lebensmittel & Ernährung, Digitales & Telekommunikation, Energie, Bauen & Wohnen. Zudem berät sie zu deutsch-polnischem Verbraucherrecht.

Darüber hinaus mahnt die VZB Unternehmen ab, die zu Ungunsten von Verbraucher*innen gegen geltendes Recht verstoßen und klärt die Öffentlichkeit über Verbraucherrechte, Abzockmaschinen und Spartipps auf.

Aktuelle Informationen gibt es auf www.verbraucherzentrale-brandenburg.de