

Potsdam, 13.09.2021

Pressemitteilung

Verbraucherschutz in Zeiten von Corona

Verbraucherzentrale übergibt Jahresbericht 2020/21 an Verbraucherschutzministerin Nonnemacher / Reiserecht ist das Pandemie-Thema

Probleme mit Reiseunternehmen, Betrug mit Fake-Kryptowährung und untergeschobene Verträge am Telefon – im Pandemiejahr 2020 hatten die Sorgen der Verbraucherinnen und Verbraucher oft mit Corona zu tun. Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) half rund 56.000 Verbraucherinnen und Verbrauchern mit persönlicher Beratung und Informationen weiter. Verbraucherschutzministerin Ursula Nonnemacher lobte die Verbraucherzentrale für ihre Umstellung auf telefonische Verbraucherberatung, die damit lückenlose Beratungsmöglichkeiten auch in der Pandemie sichergestellt hat.

Gemischt fiel das Fazit von VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke heute in Potsdam bei der Vorstellung des Jahresberichtes 2020/21 aus: „Die Pandemie hat bestehende Fehler im System wie mit einem Brennglas verstärkt. So stieg der Beratungsbedarf zu Anfang der Corona-Zeit besonders beim Reiserecht deutlich. Hatten wir im Jahr 2019 noch vier Prozent Beratungen zum Reiserecht, machte die Beratung rund um Stornierung, Gutscheinregelung und Rückerstattung im Corona-Jahr beachtliche 20 Prozent aus. Diese Spitze konnten wir über die nahtlose Umstellung auf telefonische Beratung und zusätzliche Digitalkanäle zwar voll abfangen. Jedoch bleibt die Wurzel des Übels und verursacht nach wie vor hohe Schäden bei den Verbraucherinnen.“ Gemeint ist, dass die Reise-Branche weitgehend auf Pump funktioniert, indem künftig Reisende aktuelle Leistungen durch die Vorkasse-Regelung vorfinanzieren. Kommt das System wie in der Pandemie zum Erliegen, sind die Verbraucher*innen die Leidtragenden, die teilweise über Monate oder vergeblich ihrem Geld hinterherlaufen.

Ministerin Ursula Nonnemacher: „Die Vorkasse-Praxis im Reisegewerbe sehe ich kritisch. Im Verbund mit anderen Länderkolleginnen und -kollegen habe ich mich deshalb an Bundesministerin Lambrecht gewandt und eine stärkere Einschränkung von Vorkassegeschäften gefordert. Wir haben uns im Bundesrat und in der Verbraucherschutzministerkonferenz für eine Änderung dieser Praxis eingesetzt - und wir bleiben dran!“

Hier drückt den Brandenburger*innen der Schuh

Neben der Reiseproblematik, die fast alle Menschen traf, die Urlaub geplant hatten, gab es auch Probleme mit ungewollten Verträgen und betrügerischen Angeboten im Bereich der Geldanlage. „Pandemiebedingt waren die Menschen öfter zu Hause anzutreffen. Und das nahmen Abzocker und Vertreterinnen zum Anlass, ungewollte Verträge wieder vermehrt am Telefon unterzuschieben oder direkt nach Hause zu den Verbraucherinnen und Verbraucher

Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz

Haus S | Henning-von-Tresckow-Straße 2-13 | 14467 Potsdam

Pressesprecher: Gabriel Hesse | Tel.: (0331) 866 5040

Internet: www.msgiv.brandenburg.de | Twitter: https://twitter.com/MSGIV_BB | E-Mail: presse@msgiv.brandenburg.de

Verbraucherzentrale Brandenburg

Babelsberger Straße 12 | 14473 Potsdam

Pressesprecherin: Lisa Högden | Tel.: (0331) 298 71 12

Internet: www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/ | E-Mail: presse@vzb.de

zu kommen, um ihnen unerwünschte Energieverträge, Zeitschriftenabos oder Matratzen zu verkaufen“, so Rumpke. Besonders auffällig waren bittere [Fakes rund um Kryptowährungen und Co.](#) „Weil der Konsum deutlich einbrach, hatten manche Menschen nun mehr Geld zur Verfügung, das sie investieren wollten. Das brachte Betrüger auf dem Plan, die Fake-Trading-Plattformen eröffneten und zum Beispiel via WhatsApp engen persönlichen Kontakt zu ihrem Opfern aufbauten. So prellten sie diese teilweise um mehrere 10.000 Euro“, berichtet der Verbraucherschützer.

Ministerin Ursula Nonnemacher betonte die zentrale Bedeutung der Verbraucherzentrale als unabhängige Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher, nicht nur mit akuten Problemen und Rechtsfragen. „Es ist gut, dass die Verbraucherzentrale für die hilfeschenden Menschen mit Rat und Tat da ist. Außerdem setzt sie sich aktiv und unabhängig für die Verbraucherrechte der Brandenburgerinnen und Brandenburger ein und ist deshalb für die Brandenburger Verbraucherpolitik unverzichtbar.“

56.000-mal mit Rat und Tat

Rund 56.000 Brandenburger*innen haben im Jahr 2020 die Leistungen der VZB in Anspruch genommen. Diese Kontakte verteilen sich auf fast 13.500 umfangreiche Rechtsberatungen, ein Plus von zehn Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Die Umstellung auf die telefonische Beratung als Hauptkanal führte dazu, dass Ratsuchende im Schnitt schneller Hilfe erhielten. Die VZB ermöglichte eine qualifizierte Rechtsberatung landesweit in der Regel am darauffolgenden Werktag. Dazu kamen über 39.600 Kurzinformationen (minus sieben Prozent) sowie 2.700 Gruppenteilnehmende. Dass diese Zahl mit minus 75 Prozent deutlich geringer ausfiel als im Vorjahr, lag an der pandemiebedingten Einstellung von Messepräsenzen und Vorträgen vor Ort.

Zusätzlich bot die VZB weiterhin aktuelle Informationen über Web-Seminare sowie beispielsweise Online-Tools und Musterbriefe zur Selbsthilfe über ihre Internetseiten. Auch hier war Corona ein Treiber, insbesondere wegen der umfangreichen FAQs zu Rechtsfragen rund um die Pandemie verzeichnete sie stark steigende Zugriffszahlen, sowohl auf der von ihr mitbetrie-benen bundesweiten Website www.verbraucherzentale.de (plus 114 Prozent) als auch auf dem Portal www.verbraucherzentrale-brandenburg.de für Brandenburger*innen (plus 18 Prozent).

Neue Beratungsorte für den Süden: das Digimobil II in der Lausitz und eine barrierefreie Beratungsstelle nun auch in Cottbus

Trotz Corona hat die VZB weiter an ihrem Ziel gearbeitet, ein breites Spektrum an Beratungsmöglichkeiten für alle Brandenburger*innen zu bieten – auf dem Land und in der Stadt. So hat die Verbraucherzentrale mit Unterstützung des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz den Weiterbetrieb des Digimobils im Norden Brandenburgs gewährleistet. Zudem gelang es, die Finanzierung eines weiteren Digimobils für den Süden Brandenburgs zu sichern. Der Beratungsbuss, in dessen Innerem die Menschen Beratung per Videochat zum gesamten Themenspektrum der Verbraucherzentrale erhalten, [wird ab Anfang 2022 viele Kommunen in Süd-Brandenburg anfahren](#) und dort auf Marktplätzen und vor Rathäusern Station machen.

Doch die VZB setzt nicht nur auf die mobile Beratung. In den historischen Räumlichkeiten einer denkmalgeschützten Tuchfabrik [in Cottbus wurde im August 2021](#) ein neues barrierefreies Beratungszentrum eröffnet. „Nach Potsdam und Frankfurt (Oder) freuen wir uns über den dritten modernisierten, barrierefreien Standort im Land“ so Rumpke.

Im laufenden Jahr unterstützt das Verbraucherschutzministerium die VZB institutionell mit rund 2,3 Millionen Euro. Zusätzlich werden Projekte gefördert, zum Beispiel zu den Themen Lebensmittel/Ernährung, Auskommen mit dem Einkommen, Verbraucherschutz im Web für Migrant*innen, Senior*innen oder Menschen mit Behinderung sowie – neu – zur besseren Durchsetzung von Ansprüchen mit kollektiven Rechtsinstrumenten.

Der Jahresbericht mit weiteren Zahlen, Themen und Rahmendaten zur VZB steht unter <https://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/64856> zum Download bereit.