Verbraucherzentrale Hessen, Mittwoch, 9. Juni 2021

Corona-Pandemie macht deutlich: Guter Verbraucherschutz ist wichtiger denn je

Verbraucherzentrale Hessen veröffentlicht Jahresbericht 2020

Die Arbeit der hessischen Verbraucherschützer war im zurückliegenden Jahr von den Auswirkungen der Corona-Pandemie geprägt. In den ersten Monaten der Pandemie stieg der Beratungsbedarf um bis zu 70% im Vergleich zu den Vorjahresmonaten an.

Im Laufe des Jahres musste die Verbraucherzentrale Hessen die Öffnungszeiten ihrer Beratungsstellen immer wieder an das Infektionsgeschehen anpassen. Insgesamt suchten im Laufe des Jahres knapp 90.000 Menschen die Verbraucherzentrale Hessen auf. Mehr als zwei Drittel davon – über 67.000 Menschen – nahmen eine oder mehrere Beratungen in Anspruch.

„Die Corona-Pandemie hat die Menschen in Hessen vor große Herausforderungen gestellt. Für uns war es in dieser schweren Zeit besonders wichtig, den hessischen Verbraucherinnen und Verbrauchern mit gut recherchierten Informationen und verlässlichem Rat zur Seite zu stehen“, sagt Philipp Wendt, Vorstand der Verbraucherzentrale Hessen. „Gleichzeitig haben wir laufend daran gearbeitet, unsere Angebote an die aktuelle Entwicklung anzupassen.“

Große Bandbreite bei den Beratungsthemen

Weltweite Reisewarnungen, gecancelte Reisen und ausbleibende Flugticketerstattungen, abgesagte Veranstaltungen und Konzerte, geschlossene Fitnessstudios – das waren die Dauerbrenner in der Beratung. Zudem erreichten die Verbraucherschützer fast täglich Hinweise zu Wucherangeboten, Corona-Wundermitteln, „pandemiegerecht“ umgestalteten Geschäftsbedingungen und anderen Maschen, mit denen einzelne Anbieter die Not der Verbraucher in der Corona-Krise auszunutzen versuchten.

Viele Anbieter entdeckten gerade im Lockdown das gute alte Haustürgeschäft als den für sie idealen Vertriebsweg, um Verbraucher mit Energieliefer- oder Telekommunikations-Verträgen zu überrumpeln. Hinzu kamen vermehrt Hinweise zu Fake-Shops im Internet, in denen Desinfektionsmittel oder Atemschutzmasken angeboten wurden – natürlich per Vorkasse.

Als Mitte Mai das Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht in Kraft trat, mussten Verbraucher sich plötzlich mit Gutscheinen für ausgefallene Konzerte und Großereignisse begnügen.

Auch die Möglichkeit, Verbraucherkredite zu stunden und die Reaktionen vieler Kreditgeber darauf erhöhten den Beratungsbedarf. Und während im Corona-Jahr viel davon die Rede war, dass die Pandemie die Digitalisierung vorantreibt, beklagten viele Kunden von Geldinstituten deren negative Auswirkungen: Girokonten und Telefonbanking wurden teurer, der Service schlechter. Das andauernde Niedrigzinsumfeld führt wiederum dazu, dass insbesondere jüngere Menschen neue Wege für ihre Altersvorsorge-Strategie suchen.

Für die Menschen da sein, erreichbar bleiben und spannende Themen setzen

Über die am 17. März eingerichtete Corona-Hotline haben die Beraterinnen und Berater der Verbraucherzentrale bis Ende Juli 11.294 entgeltfreie Erstberatungsgespräche geführt. „Wegen der großen Nachfrage haben wir diese Hotline im November verstetigt und bieten seitdem dauerhaft eine kostenfreie telefonische Erstberatung Verbraucherrecht bis zu zehn Minuten an“, so Wendt weiter. „Seit Sommer 2020 bieten wir unsere Vorträge online an. In den ersten 36 Online-Vorträgen konnten wir über 1.000 Teilnehmende verzeichnen.“

Daneben hat die Verbraucherzentrale mit Unterstützung der Hessischen Landesregierung weitere neue Angebote auf den Weg gebracht: die Energieschuldenberatung, die Informationsportale „Plastik sparen“ und „Algo...was?!“. Auch kreative Formate wie Smartphone-Rallyes oder mehrere Podcast-Folgen in „recht auf audio“ hat die Verbraucherzentrale genutzt, um mit Verbraucherinnen und Verbrauchern in Kontakt zu bleiben.

„Das Team der Verbraucherzentrale Hessen kann zurecht stolz auf seine Leistungen sein“, resümiert Wendt.

Journalisten fragen Philipp Wendt, Vorstand der Verbraucherzentrale Hessen

Für Fragen zum Jahresbericht 2020 und zur künftigen Ausrichtung der Verbraucherzentrale Hessen steht Ihnen Philipp Wendt, Vorstand der Verbraucherzentrale Hessen, am Dienstag, den 8. Juni 2021 zwischen 9.00 Uhr und 12.00 Uhr für Einzelgespräche zur Verfügung – entweder persönlich in der Verbraucherzentrale Hessen, Große Friedberger Straße 13.-17, 60313 Frankfurt oder telefonisch.

Für Ihre individuelle Terminabsprache wenden Sie sich bitte an das Team Kommunikation der Verbraucherzentrale Hessen: presse@verbraucherzentrale-hessen.de, Tel. (069) 972010-31.

Download Jahresbericht 2020 der Verbraucherzentrale Hessen

Über die Verbraucherzentrale Hessen:
Die Verbraucherzentrale Hessen bietet unabhängige und werbefreie Beratung für Verbraucher in allen Lebenslagen, von A wie Altersvorsorge bis Z wie Zahnzusatzversicherung. Unsere Kompetenz basiert auf der Erfahrung von jährlich ca. 100.000 Kontakten mit Verbrauchern in Hessen.