



# Corona-Krise: Die Verbraucherzentrale Bremen bietet Hilfe und Orientierung

Covid-19 – Herausforderung und Chance  
Bilanz der Verbraucherzentrale Bremen von März bis August 2020

Stand: September 2020

# INHALT

INHALT .....	2
I. Vorwort.....	3
II. Verbraucherinnen und Verbraucher in der Corona-Krise schützen .....	4
1. Ihre Probleme erkennen .....	4
2. Neue Beratungswege als Reaktion auf den Lock-Down.....	4
3. Rechte durchsetzen.....	6
4. Typische Fälle aus den Corona-Beratungsalltag.....	6
5. Medienresonanz .....	8
III. Zukünftige Aufgaben und Themen des Verbraucherschutzes in Bremen .....	14

## Impressum

Verbraucherzentrale Bremen e.V.  
Altenweg 4  
28195 Bremen

[presse@vz-hb.de](mailto:presse@vz-hb.de)

# I. Vorwort

Die Corona-Pandemie kam für die Menschen in ganz Deutschland unerwartet. Die bedrohliche Krise verunsicherte die Bremerinnen und Bremer: Kurzarbeit, Jobverlust und ein unsicherer Ausblick in die Zukunft.

Mit dem deutschlandweiten Lock-Down am 16. März gingen nicht nur Schul-, Kindergärten-, und Geschäftsschließungen einher, auch die Verbraucherzentrale Bremen musste ihre Türen für den Publikumsverkehr vorübergehend schließen.

Innerhalb kürzester Zeit zeichnete sich ab, dass diese Krise die Menschen vor existenzielle Fragen und Probleme stellt: „Kann ich einen Zahlungsaufschub bei meinem Energieversorger erwirken?“, „Kann ich mit den Raten für meinen Kredit pausieren?“, „Was bedeutet die weltweite Reisewarnung für mich?“, oder „Helfen Nahrungsergänzungsmittel vor einer Infektion?“.

## Anfragen verdreifacht

In den Monaten April, Mai und August hatten sich die Anfragen an uns, im Vergleich zum Vorjahr, mehr als verdoppelt. Im Juni sogar verdreifacht. Ebenso die Zugriffe auf unsere Internetseite und auf die Artikel in den sozialen Medien Twitter und Facebook. Denn in ihrer Unsicherheit wandten sich tausende Bremerinnen und Bremer an uns. Wir werden als verlässlicher und kompetenter Partner wahrgenommen.

Die Beratungen konnten wir zu Beginn der Krise – trotz geschlossenen Beratungsstellen – konstant hochhalten und nach der Wiedereröffnung am 5. Mai in Bremen und am 13. Mai in Bremerhaven steigern.

## Neue Weg gehen

Da klassische Vorträge und Messeauftritte weitestgehend ausgesetzt bleiben, hat die Verbraucherzentrale Bremen ihre digitalen Angebote massiv ausgeweitet. Themen des Verbraucherschutzes – auch außerhalb der Rechtsberatung – sind weiterhin gefragt: Gesunde und nachhaltige Ernährung, energetische Sanierung und Klimaschutz, digitale Sicherheit, Altersvorsorge – diese Herausforderungen bleiben in der Krise bestehen.

Um die intensive Arbeit für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Bremen auch weiterhin leisten und zukunftsfähig ausbauen zu können, vor allem aber um die notwendige Digitalisierung voranzutreiben, ist eine langfristige Absicherung und ein Ausbau der Finanzierung der Verbraucherzentrale Bremen und ihrer Projekte unumgänglich.

Wir machen uns stark für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Bremen – nicht nur in der Krise. Wir bedanken uns herzlich dafür, dass wir mit dem Land Bremen eine starke Förderin des Verbraucherschutzes haben, die uns bei dieser Aufgabe den Rücken stärkt.



*Dr. Annabel Oelmann, Vorstandin der Verbraucherzentrale Bremen*

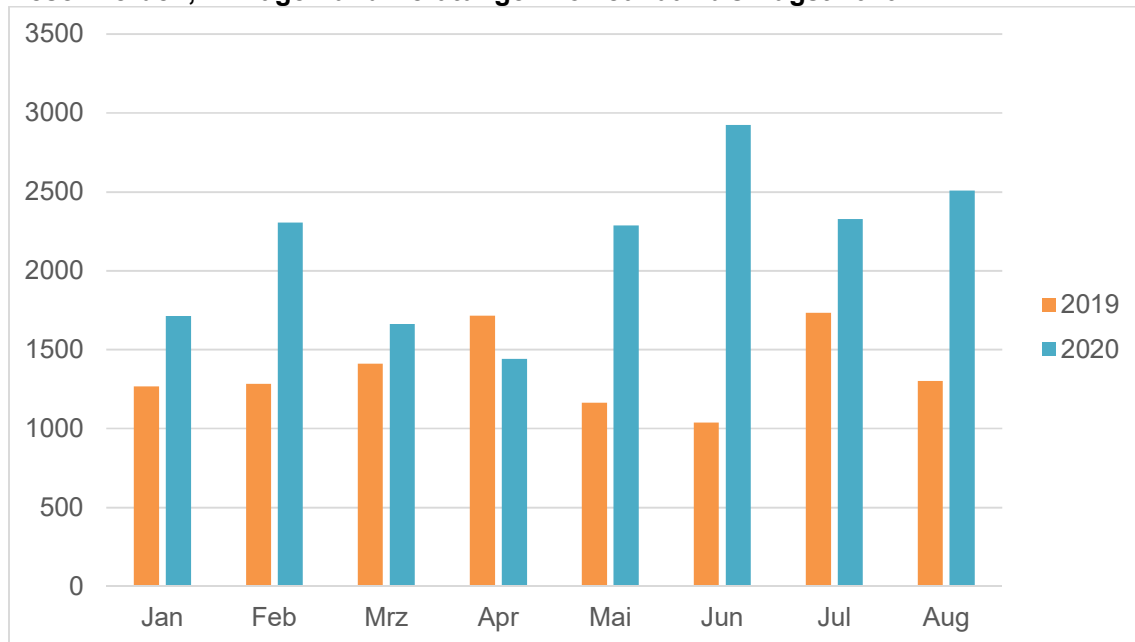
## II. Verbraucherinnen und Verbraucher in der Corona-Krise schützen

### 1. Ihre Probleme erkennen

#### Zahlreiche Beschwerden, Anfragen und Beratungen

Im Zeitraum von März bis August 2020 gingen bei der Verbraucherzentrale Bremen insgesamt **13.154** Anfragen und Beschwerden ein.

#### Beschwerden, Anfragen und Beratungen von Januar bis August 2020



Wir konnten unsere Leistungen von Jahresbeginn an steigern. Vor allem nach dem ersten „Schock“ kamen die Bremerinnen und Bremer verstärkt zu uns, um sich unseren kompetenten Rat einzuholen.

### 2. Neue Beratungswege als Reaktion auf den Lock-Down

In Folge der Corona-Pandemie-bedingten Schließung aller Beratungsstellen und Quartiersräumlichkeiten in Bremerhaven-Lehe, Gröpelingen, Huchting und im Schweizer-Viertel ab dem 16. März 2020, richtete die Verbraucherzentrale Bremen innerhalb weniger Tage eine telefonische Rechtsberatung ein und baute die E-Mail-Beratung aus.

Bereits 48 Stunden nach dem Lockdown ging die telefonische Verbraucherrechtsberatung an den Start. Zwischen Mitte März und Anfang Juni erfolgte ein Großteil der Beratungen telefonisch mit vorheriger Terminabsprache. Zusätzlich und insbesondere bei komplizierteren

Fällen, die eine Dokumenteneinsicht erforderten, halfen unsere Beraterinnen und Berater mit einer Online-Beratung.

### Online-Vorträge als Ersatz für ausgefallene Veranstaltungen

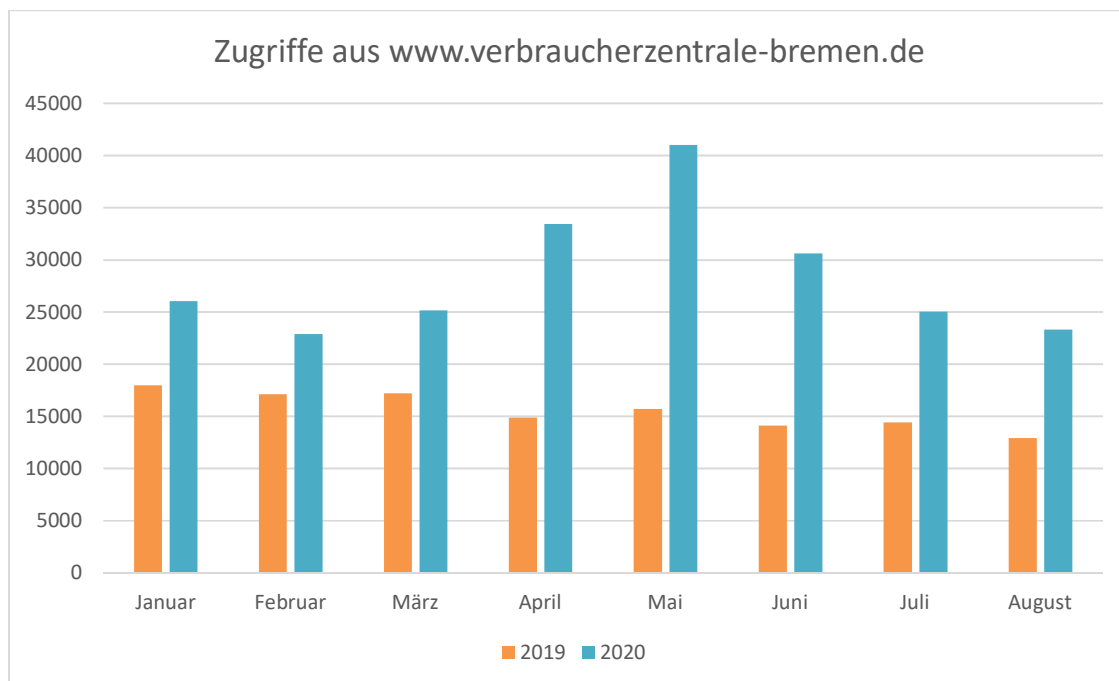
In einer Zeit, in der Vorträge, Workshops, Messeauftritte und andere Veranstaltungen abgesagt wurden, suchten wir über Online-Vorträge den Kontakt zu Verbraucherinnen und Verbrauchern.

Mit den Online-Vorträgen hatten wir die Möglichkeit die Bremerinnen und Bremer bequem zu Hause „zu besuchen“. Fragen wurden direkt im Chat beantwortet. Dabei konnten alle Fachabteilungen für die Bremerinnen und Bremer relevante Themen anbieten: „Wie erkenne ich einen Fake-Shop?“, „Worauf muss ich beim digitalen Bezahlen achten?“, „Was ist der Nutriscore?“, „Was tun gegen Lebensmittelverschwendung?“ Vor allem die Online-Seminare der Energieberatung erreichten viele Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Bremen. Besonders nachgefragte Themen waren:

- ❖ Steck die Sonne ein! Solarstrom von Balkon und Terrasse
- ❖ Fördermittel fürs Haus
- ❖ Heizungserneuerung: Wie packt man's richtig an?

### Rekordmonat Mai auf [www.verbraucherzentrale-bremen.de](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de)

Die Zugriffszahlen auf unsere Webseite haben sich seit Beginn der Corona-Pandemie insbesondere in der Zeitspanne März bis Juni **nahezu verdreifacht**. Besonders interessiert waren die User an unseren aktuellen Artikeln zum Thema Reiserecht und Digitales.



Pandemiebedingt suchen die Menschen nach Informationen vor allem im Internet. Durch Verweise in den sozialen Medien, Zeitungsartikeln, Radio- und Fernsehinterviews machten wir intensiv auf uns und unser Informationsangebot aufmerksam.

Im Onlinebereich schlummert für uns noch ein erhebliches Potenzial. Insbesondere die Zugriffszahlen unter [www.verbraucherzentrale-bremen.de](http://www.verbraucherzentrale-bremen.de) ließen sich durch den Verweis eigener Social-Media-Kanäle und Partner deutlich steigern.

### 3. Rechte durchsetzen

Die Verbraucherzentrale Bremen lehnte die sogenannte „Gutscheinlösung“ für Verbraucherinnen und Verbraucher, wenn Anbieter eine Pauschalreise, einen Flug oder eine Freizeitveranstaltung aufgrund von Covid-19 abgesagt haben, vehement ab. Wir sehen in der „Gutscheinlösung“ eine Kappung von Verbraucherrechten.

Noch nie zuvor wurden in so kurzer Zeit so einschneidende Gesetzesänderungen für Verbraucherinnen und Verbraucher im Eiltempo umgesetzt. Recht haben – Recht bekommen, dafür steht die Verbraucherzentrale Bremen. Am 20. Mai 2020 trat die Gutscheinlösung für Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstige Freizeitveranstaltungen, die aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden können, dennoch in Kraft. Die Verbraucherzentrale Bremen bedauert diese Entscheidung des Gesetzgebers sehr und sieht durch die neue Regelung das bestehende Verbraucherrecht auf Kostenerstattung ausgehebelt.

### 4. Typische Fälle aus den Corona-Beratungsalltag

#### REISERECHT

Ein Bremer Verbraucher buchte im Januar 2020 für seine Familie über die TUI eine Pauschalreise nach Mallorca für die Sommerferien für 3.500 Euro. Die Anzahlung von 700 Euro erfolgte vertragsgemäß mit der Buchung. Die Restzahlung sollte vier Wochen vor Reiseantritt erfolgen. Anfang Juli lagen coronabedingte Reisewarnungen mit entsprechenden Einschränkungen vor Ort und Quarantänebestimmungen vor. All dies war zur Zeit der Buchung nicht absehbar. Wie die Situation konkret zum Zeitpunkt der Reise im August aussehen würde, war unklar.

Es stellten sich dabei zwei Fragen: Wollen die Verbraucher überhaupt verreisen (A) oder auf gar keinen Fall die Reise antreten (B)? Bei Variante A sollte die Familie die Restzahlung unter Berufung auf §321 BGB, Unsicherheitseinrede, zurückhalten. Bei Variante B sollten sie frühzeitig stornieren, mit der Rechtsauffassung dies stornokostenfrei tun zu dürfen und die Anzahlung zurückfordern.

Gerade die Variante B – von der Familie gewählt – stieß bei der TUI (und vielen anderen Anbietern) nicht auf Wohlwollen. Die TUI bot der Familie nur einen Gutschein an. Erst nach unserer Beratung, konnte die Familie der TUI deutlich machen, dass sie einen Gutschein nicht akzeptieren. Die Familie erhielt Ende August ihr Geld zurück.

## ERNÄHRUNG

Noch nie wurde die Ernährungsabteilung mit so vielen Fragen zum Thema „Preise von Lebensmitteln“ konfrontiert. Sowohl von Pressevertreterinnen und -vertretern und als auch von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Zudem war unser Augenmerk stark auf die Werbeaussagen – also solche gekennzeichnet oder nicht – für Nahrungsergänzungsmittel und Super Food gerichtet. So wurden durch den Verbraucherzentrale Bundesverband Hersteller abgemahnt. Regelmäßige Online Vorträge gehören nun zu unserem Alltag und einen Vortrag zum richtigen Lagern der „Hamstereinkäufe“ wurde erarbeitet und mehrfach vorgetragen.

## BETRUG

Da die Freibäder aufgrund der behördlichen Auflagen längere Zeit geschlossen waren, haben sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher einen Pool für den eigenen Garten gekauft. Nachdem die Pools im stationären Handel ausverkauft waren, kam es zum Aufkeimen von Fake-Shops im Internet. Auf einen solchen Fake-Shop ist eine Bremer Verbraucherin reingefallen. Der Shop verfügte sogar über ein gefälschtes Impressum. Die Verbraucherin wählte den Pool anhand von Fotos auf den Internetseiten des Shops aus und wählte als Zahlungsart „Vorauszahlung“, weil dort die Wartezeit bis zur Lieferung als besonders kurz angegeben war. Dann überwies sie 490 Euro. Als die Lieferung nach zwei Wochen nicht erfolgt war und sich die im Impressum zur Kontaktaufnahme angegebenen Telefonnummern als nicht vergeben erwies, kam sie zu uns in die Beratung.

Bei einer Überweisung lässt sich das Geld nicht mehr zurückholen. Das ist der Grund, warum die Betreiber von Fake-Shops diese Zahlungsart vorschlagen. Manchmal wird den Verbrauchern auch vorgespielt, dass noch andere Zahlungsarten zur Auswahl stünden. Erst wenn man dann versucht, diese auszuwählen, meldet die Seite einen Fehler und stellt die ausgewählte Zahlungsart als gegenwärtig nicht verfügbar dar. Die Verbraucherin blieb auf ihren Schaden sitzen.

Um in Zukunft die Verbraucherinnen und Verbraucher besser zu schützen, setzen wir auf Aufklärung. Mit Online-Seminaren, Webseitentexten und Warnungen in Social Media machen wir Verbraucherinnen und Verbraucher auf solche Fallen aufmerksam und arbeiten stark präventiv.

## ENERGIE

Unsere persönliche Energieberatung stellten wir sofort nach dem Lockdown auf telefonische Beratung um. Wir ergänzten die Beratung über E-Mail sowie durch Online-Vorträge; sodass wir die Bürgerinnen und Bürger nahezu durchgängig ohne lange Wartezeiten beraten konnten.

In dieser Zeit haben die Verbraucher uns Heizkostenabrechnungen per E-Mail oder Post zugeschickt, wir haben dann telefonisch dazu beraten. Auch bei hohen Stromrechnungen sind wir so verfahren. Stromsperren wurden in den ersten Monaten der Pandemie

glücklicherweise ausgesetzt.

Pandemietypisch war, dass Hausbesitzer sich verstärkt Gedanken um ihr Haus gemacht haben und deshalb viele telefonische Fragen zu Fördermöglichkeiten von Sanierungen hatten.

## 5. Medienresonanz

In der Zeit zwischen des deutschlandweiten Lockdowns und Ende August veröffentlichte die Verbraucherzentrale Bremen 67 Pressemitteilungen. Davon hatten 17 eindeutigen Bezug zur Covid-19-Pandemie.

### Pressemitteilungen und Newsletter

„Reisestornierung wegen Corona – das können Sie jetzt tun“, „Patientenverfügung wegen Corona checken“, „Verbraucherzentrale Bremen untersucht Stundung von Krediten“ oder „Wegen Corona – ungewollte Vertragsverlängerung des Fitnessstudios“ waren nur einige Themen, die wir für die Presse und somit für die Verbraucherinnen und Verbraucher redaktionell aufarbeiteten.

Für unsere Newsletter-Abonnentinnen und -Abonnenten versendeten wir regelmäßig Newsletter via E-Mail, um über neueste Entwicklungen zu informieren. Mit den Sorgen und Nöten der Bremerinnen und Bremer in den Beratungen konfrontiert, wussten wir, wo der Schuh drückt und konnten so unsere Themen immer wieder anpassen und aktualisieren.

### Zeitung

Unsere Expertinnen und Experten sind begehrte Interviewpartnerinnen und -partner für die Medien. Regional und deutschlandweit. Im zweiten und dritten Quartal gab es über 500 Nennungen, Abdrucke und Online-Veröffentlichungen mit unseren Referentinnen und Referenten. Wir bedienen die Leitmedien Süddeutsche Zeitung, den Deutschlandfunk und die ARD. Lokal waren wir besonders stark bei Radio Bremen (Fernsehen und Radio) und im Printbereich im Weser-Kurier und im Weser Report vertreten. Hier eine kleine Auswahl:

#### Anschlussfinanzierung für Immobilienkredite früh sichern

Süddeutsche Zeitung, 21.4.2020

<https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/immobilien-anschlussfinanzierung-fuer-immobilienkredit-frueh-sichern-dpa.urn-newsml-dpa-com-20090101-200421-99-772744>



### Wechsel der Bank kann sich lohnen

Um die Restschuld zu begleichen, ist nicht selten ein Bankwechsel ratsam - wobei nach Ansicht der "Finanztest"-Experten viele Kunden die Hürden eines solchen Schritts überschätzen. Dabei fallen die Kosten im Verhältnis zur Darlehenssumme kaum ins Gewicht. In der Regel lohne sich daher der Umstieg, sobald eine Bank ein besseres Angebot macht.

"Kunden sollten nicht gleich das erstbeste Angebot ihrer Bank annehmen, sondern die Konditionen mehrerer Geldinstitute vergleichen", rät Annabel Oelmann, Vorständin der **Verbraucherzentrale Bremen**. Viele Kunden würden erst über eine Anschlussfinanzierung nachdenken, wenn ihre Bank ihnen wenige Monate vor Ablauf der Zinsbindung ein Angebot macht - "das ist aber viel zu spät."

### Warum Pauschalurlauber im Vorteil sind

Weser Kurier, 18.8.2020

[https://www.weser-kurier.de/themenwelt/reisen-und-tourismus\\_artikel,-warum-pauschalurlauber-im-vorteil-sind-arid,1928862.html](https://www.weser-kurier.de/themenwelt/reisen-und-tourismus_artikel,-warum-pauschalurlauber-im-vorteil-sind-arid,1928862.html)



#### Tipps für den Urlaub

### Warum Pauschalurlauber im Vorteil sind

Die Reisewarnung für Spanien hat manche Urlauber auf dem Handtuch am heißen Sandstrand kalt erwischt. Die Verbraucherzentrale erklärt, was Reisende im oder vor dem Urlaub tun müssen. [mehr »](#)

### Fernsehen

„hart aber fair“

ARD, 2.3, 19.5. und 15.6.2020

<https://www.daserste.de/information/talk/hart-aber-fair/videosextern/der-sommer-der-entspannung-kann-man-das-virus-erstmal-vergessen-106.html>



Das müssen Sie beachten, wenn Sie Urlaub in die Türkei planen  
Buten un binnen, 11.7.2020

<https://www.butenunbinnen.de/videos/mathias-huflaender-verbraucherzentrale-tuerkei-corona-reise-100.html>

## Das müssen Sie beachten, wenn Sie Urlaub in der Türkei planen



**Aus der Sendung:**

buten un binnen | regionalmagazin vom 11. Juli

Gesendet am: 11. Juli 2020

Verfügbar bis: 11. Juli 2021 ⓘ

### Schadstoffe im Bambusgeschirr

NDR, 22.6.2020 Mein Nachmittag

[https://www.ndr.de/fernsehen/sendungen/mein\\_nachmittag/Schadstoffe-im-Bambusgeschirr.meinnachmittag23068.html](https://www.ndr.de/fernsehen/sendungen/mein_nachmittag/Schadstoffe-im-Bambusgeschirr.meinnachmittag23068.html)



### Internet

Brigitte Podcast "What the Finance ", 22.6.2020

<https://www.brigitte.de/academy/finanzen/podcast-what-the-finance---16--kredite-aufnehmen-und-mit-schulden-richtig-umgehen-11792808.html>

PODCAST

## **What The Finance? #16: Kredite aufnehmen und mit Schulden richtig umgehen**



## Bei Reisewarnung erhalten Verbraucher ihr Geld zurück

Business Insider 29.4.2020

<https://www.businessinsider.de/wirtschaft/reisewarnung-verlaengert-umbuchen-stornieren-abwarten-was-ihr-jetzt-tun-solltet-wenn-ihr-fuer-den-sommer-urlaub-gebucht-habt/>

## Bei Reisewarnung erhalten Verbraucher ihr Geld zurück

Gerade diese Ungewissheit ist es, die dafür sorgt, dass diejenigen, die einen Urlaub im Sommer gebucht haben, starke Nerven benötigen. „Während einer weltweiten Reisewarnung können Verbraucher ihre Reise kostenfrei stornieren und ihr Geld vom Veranstalter zurückfordern“, erklärt Mathias Hufländer, Reiserechtsexperte bei der **Verbraucherzentrale Bremen** gegenüber Business Insider.

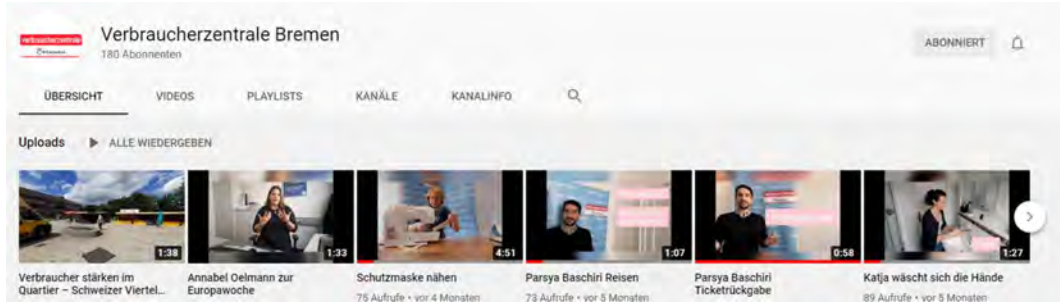
Gibt es diese Reisewarnung im Sommer nicht mehr, kommt es auf die Umstände im Zielland an. Gibt es beispielsweise Einschränkungen bei der Bewegung im Freien, könnte das ein Grund dafür sein, auf sein Reisebüro zuzugehen. „Beispielsweise könnte man vorschlagen, die Reise auf einen Termin im nächsten Jahr umzubuchen“, rät Hufländer.

## Facebook | Youtube | Twitter

Facebook, 29.4.2020



## YouTube-Kanal der Verbraucherzentrale Bremen



## Twitter

@butenunbinnen, Top Erwähnung, 27.3.2020

**Top-Erwähnung** 543 Interaktionen bekommen



**buten un binnen**

@butenunbinnen - 27. März

Geschlossene Fitnessstudios und Sporthallen, keine Übertragung von Bundesliga und Co.: Die Bremer Verbraucherzentrale erklärt, welche Gebühren weiter anfallen. #Bremen #Bremerhaven @VZHB

[butenunbinnen.de/nachrichten/ge...](https://butenunbinnen.de/nachrichten/ge...)

### III. Zukünftige Aufgaben und Themen des Verbraucherschutzes in Bremen

Die Corona-Krise und die daraus resultierende gestiegene Beratungsnachfrage waren ein Kraftakt für die im Bundesvergleich eher kleine Verbraucherzentrale Bremen. Das Team der Verbraucherzentrale Bremen meisterte diese Herausforderung mit hoher Einsatzbereitschaft und in vielen Fällen trotz der entstandenen Mehrbelastung.

Dabei traten alle Verbraucherprobleme in Verbindung mit Covid-19 zusätzlich zu den bekannten Beratungsthemen auf: Unsere Expertinnen und Experten konnten in vielen Fällen nicht auf bewährtes Fachwissen zurückgreifen, sondern eigneten sich den neuen Wissensstand innerhalb kürzester Zeit an, um ihn an die Verbraucherinnen und Verbraucher weiterzugeben.

Viele Bremerinnen und Bremer kämpfen trotz Rechtsanspruch bis heute um die Erstattung ihrer bereits gezahlten Reise oder um ihre Ansprüche bei abgesagten Veranstaltungen. Ein erhöhter Beratungsbedarf entsteht künftig auch durch die geschaffene Möglichkeit zur Stundung von Verbraucherkrediten und die unterschiedlichen Reaktionen der Kreditgeber darauf.

Gleichzeitig stellt die Krise die Verbraucherzentrale Bremen selbst vor große Herausforderungen. Auf der einen Seite sind wir im Zugzwang, was den Ausbau der digitalen Infrastruktur und den steigenden Beratungsbedarf angeht. Auf der anderen Seite sind wir mit Einnahmeausfällen konfrontiert, denn immer weniger Menschen in Bremen können sich „Recht bekommen“, obwohl sie „Recht haben“ leisten. Unsere Projekte, die stark auf persönliche Kontakte – beispielsweise wie Schulbesuche – und Veranstaltungen – wie Messen und Ausstellungen – ausgelegt sind, werden pandemiebedingt auch auf absehbare Zeit nicht den erhofften Zulauf erfahren. Hier arbeiten wir daran, bestehende Formate in digitaler Form anzubieten.

Nie war der Ruf nach Verbraucherschutz lauter als im vergangenen halben Jahr. Egal ob wir hoffnungsvoll in die Zukunft „nach“ Corona oder bangen Auges auf eine mögliche zweite Pandemie-Welle blicken: Für beides möchte die Verbraucherzentrale Bremen gewappnet sein. Um das hohe Niveau unserer Arbeit für die Bremer Verbraucherinnen und Verbraucher zu halten, sind wir auf eine kontinuierliche institutionelle Zuwendung in Form einer Festbetragsfinanzierung und einen Ausbau der finanziellen Unterstützung des Landes Bremen angewiesen.