

VERBRAUCHERSCHUTZ: GERADE IN DER KRISE WICHTIG

Die Corona-Krise stellt seit März 2020 Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Gesellschaft in Deutschland vor nie dagewesene Herausforderungen. Alle Institutionen mit der Aufgabe, Bürger*innen im Alltag zu unterstützen, mussten sich an die schwierigen, sich schnell ändernden Rahmenbedingungen anpassen – so auch die Verbraucherzentrale Bremen. Dank ihrer motivierten und hoch qualifizierten Mitarbeiter*innen erhalten Bremer Verbraucher*innen auch unter schwierigen Umständen stets guten und unabhängigen Rat!

VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN: OHNE UNTERBRECHUNG FÜR DIE VERBRAUCHER*INNEN DA

 In einem gemeinsamen Kraftakt und mit viel Teamwork gelang es den Berater*innen der Verbraucherzentrale Bremen, die gerade in der Krise so wichtige Verbraucherrechtsberatung durchgehend zu erhalten. Per Telefon und E-Mail werden die täglich eingehenden Fragen bearbeitet, sodass Verbraucher*innen schnelle Hilfe und Unterstützung bekommen. Gerade in diesen ökonomisch unsicheren Zeiten benötigen viele Verbraucher*innen individuelle Beratung zur Bedeutung der neuen Einschränkungen und Regelungen für ihren Einzelfall, z. B. bei der Stornierung von Pauschalreisen oder dem ruhenden Abonnement für das Fitnessstudio.

... Der hohe organisatorische Aufwand hat sich gelohnt, die Verbraucher*innen nehmen das Angebot sehr gut an.

VERBRAUCHERINFORMATION: NEUE DIGITALE FORMATE

 Der Informationsbedarf der Bremer Verbraucher*innen ist aufgrund der schnellen und einschneidenden Veränderungen hoch. Dies spiegelt sich derzeit auch in dem deutlichen Zuwachs der Zugriffszahlen auf www.verbraucherzentrale-bremen.de wieder. Verbraucher*innen finden auf unserer Internetseite regelmäßig aktualisierte Informationen zu den Auswirkungen und Folgen der Coronakrise auf ihre Verbraucherrechte sowie passende Musterbriefe. Ein Corona-Vertrags-Check ergänzt seit kurzem das Angebot.

... Auch das mediale Interesse an Verbrauchertemen ist hoch und die Expert*innen der Verbraucherzentrale sind überaus gefragt.

Da klassische Vorträge weiter ausgesetzt bleiben, hat die Verbraucherzentrale Bremen ihre digitalen Angebote massiv ausgeweitet. Denn Themen des Verbraucherschutzes außerhalb der Rechtsberatung sind weiterhin gefragt: Gesunde und nachhaltige Ernährung, energetische Sanierung und Klimaschutz, digitale Sicherheit, Altersvorsorge – diese Herausforderungen für Verbraucher*innen bleiben auch in der Krise bestehen. Webinare zu diesen und anderen Themen bieten wir regelmässig an. Schauen Sie unter <https://verbraucherzentrale-bremen.de/veranstaltungen>.

*In einem gemeinsamen Kraftakt und mit viel Teamwork gelang es den Berater*innen der Verbraucherzentrale Bremen, die gerade in der Krise so wichtige Verbraucherrechtsberatung durchgehend zu erhalten.*

CORONA: AUCH FÜR VERBRAUCHER*INNEN EINE KRISE

 Abgesagte Veranstaltungen, eingestellte Kurse, Reisewarnungen, geschlossene Geschäfte, nutzlose Dauerkarten – Verbraucher*innen konnten in den letzten Wochen viele Angebote nicht mehr in Anspruch nehmen.

Noch nie zuvor wurden in so kurzer Zeit so einschneidende Gesetzesänderungen für Verbraucher*innen im Eiltempo umgesetzt. So haben Verbraucher*innen beispielsweise inzwischen für coronabedingt abgesagte Veranstaltungen keinen Rückerstattungsanspruch mehr, sondern müssen Gutscheine der Anbieter akzeptieren, auch auf die Gefahr hin, dass sie im Falle der Insolvenz des Anbieters leer ausgehen. Diese Regelung gilt rückwirkend.



RECHT HABEN UND RECHT BEKOMMEN – DAFÜR STEHT DIE VERBRAUCHERZENTRALE BREMEN GERADE AUCH IN DER GEGENWÄRTIGEN KRISE.

Wir haben die vergangenen Wochen zum Vorteil der Bremer Verbraucher*innen genutzt und sind neue Beratungswege gegangen, die auch erhalten bleiben, obwohl unsere Türen längst wieder geöffnet sind.

Im Reisebereich bestehen weiter Einreiseverbote und Quarantäneregelungen, das Auswärtige Amt erlässt Reise-warnungen und Reisehinweise. Die Auswirkungen auf die Sommerferien sind noch nicht absehbar. Inzwischen sind Zwangsgutscheine durch die EU-Kommission zwar abge-wendet worden, viele Unternehmen weigern sich trotz-dem, Kunden Anzahlungen für stornierte Reisen zurück-zuüberweisen.

*Gerade in diesen ökonomisch unsicheren Zeiten benötigen viele Verbraucher*innen individuelle Beratung zur Bedeutung der neuen Einschränkungen und Regelungen für ihren Einzelfall.*

YOUTUBE, SOZIALE MEDIEN UND NEWSLETTER

Wir sind zudem experimentierfreudig geworden und haben zu vielen Themen rund um Corona kleine Videos gedreht, die man auf unserem Youtube-Kanal ansehen kann. Auch wurden die Kanäle der sozialen Medien, Facebook und Twitter, intensiv mit Informationen gefüttert und der Newsletter der Verbraucherzentrale Bremen kam in kürzeren Abständen als gewohnt. Alle Maßnahmen wurden sehr gut von den Verbraucher*innen angenommen.

BEKÄMPFEN: UNRECHTMÄSSIGE GESCHÄFTE MIT DER KRISE



Die Coronakrise hat viele Ängste bei Verbraucher*innen ausgelöst, die von unseriösen Anbietern ausge-nutzt wurden. So haben die extrem hohen Preise, die für Gesichtsmasken verlangt wurden, viele Verbraucher*innen verärgert. Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln haben unlautere Praktiken angewendet, um ihre Produkte zu verkaufen. Einige Un-ternehmen suggerierten, die Einnah-me ihrer Mittel schütze vor einer Infek-tion mit dem Virus oder befördere die Heilung bei einer Coronaerkrankung. Eine solche Werbung ist irreführend und deshalb nicht zulässig.

Der Ausfall des stationären Handels hat die Verbrau-cher*innen zum Ausweichen auf den Online-Handel ge-zwungen. Hier lauern Fake-Shops und unseriöse An-gebote, beispielsweise für Mund-Nasen-Schutze und Nahrungsergänzungsmittel.

❖ Dies führte zu einer massiven Verschlechterung der Verbraucherposition und damit zu einer starken Verun-sicherung.