

verbraucherzentrale

Bremen

BERATUNG | INFORMATION | INTERESSENVERTRETUNG IN BREMEN UND BREMERHAVEN

AKTUELLE SITUATION

- Hoher Informationsbedarf
- Zunehmende Existenznot
- Tiefe Verunsicherung der Verbraucher

VERBRAUCHER SCHÜTZEN

- Probleme erkennen
- Neue Beratungswege gehen
- Rechte durchsetzen

ZUKÜNFTIGE AUFGABEN

- Ausbau der digitalen Infrastruktur
- Steigenden Beratungsbedarf decken
- Kooperationen eingehen

DIE CORONA-PANDEMIE GEHT WEITER

Die Corona-Pandemie geht weiter und bringt immer mehr Verbraucher:innen in Existenznot, soziale Isolation oder an den Rand des Nervenzusammenbruchs. Viele Bremer:innen sind zutiefst verunsichert und von Zukunftsängsten geplagt. Ob durch Kurzarbeit, Angst vor (oder tatsächlichem) Jobverlust, sinkenden Einnahmen und steigende Ausgaben: die Folgen für die Zivilgesellschaft sind nicht abzusehen.

GEWALTIGER INFORMATIONSBEDARF

Dementsprechend gewaltig war der Informationsbedarf zu Verbraucherthemen im vergangenen Jahr und die Verbraucherzentrale Bremen in besonderem Maße gefordert. Fast 30.000 Mal wandten sich Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale Bremen – gut ein Drittel mehr als im Vorjahr. Verdoppelt haben sich Auskünfte und Beratungen im Verbraucherrecht. Telefonische Auskünfte stiegen auf fast das Doppelte, E-Mail-Anfragen haben sich fast verdreifacht und persönliche Beratungen stiegen trotz Corona um gut ein Drittel. Die Zahl der Internetzugriffe wuchs um ein Fünftel auf 270.908 Besuche.

SORGEN UND EXISTENZNOT

Die Anfragen, die uns erreichen, spiegeln mehr und mehr die Sorgen und Existenznot der Menschen wider. Zu Beginn der Pande-

mie wurden wir mit Nachfragen zur Stornierung von Reisen überhäuft (hier reißt die Welle nicht ab, da viele Verbraucher:innen noch auf ihr Geld warten). Es folgten Abzocken von Fake-Shops im Internet und immer öfter fragten uns Verbraucher:innen, wie sie Energiesperren vermeiden und / oder Geld sparen können. Denn knappe Kassen sind für viele Verbraucher:innen mittlerweile die Herausforderung in der Coronakrise. Wir waren ganzjährig für die Verbraucher:innen da – während der Schließung der zwei Beratungsstellen im ersten Lockdown zeitweise zwar nicht persönlich aber immer telefonisch und digital.

Aktuell versuchen täglich rund 100 Menschen uns telefonisch zu erreichen. Wir möchten die intensive Arbeit für die Verbraucher:innen in Bremen weiterhin leisten und zukunftsfähig ausbauen. Um das anbieten zu können, ist eine langfristige Absicherung und ein Ausbau der Finanzierung der Verbraucherzentrale Bremen notwendig. Lesen Sie mehr dazu in unserer **Bilanz für das Jahr 2020**.



WEITERE THEMEN

Neben den „Corona“-Themen ist die Verbraucherzentrale Bremen auch gefragt in weiteren Themen, denn diese Herausforderungen bleiben auch in der Krise bestehen:

- Gesunde Ernährung
- Nachhaltigkeit
- Energetische Sanierung
- Klimaschutz
- Digitale Sicherheit
- Altersvorsorge

29.611

ANFRAGEN UND
BERATUNGEN

270.908

INTERNETZUGRIFFE

PROBLEME ERKENNEN NEUE BERATUNGSWEGE GEHEN RECHTE DURCHSETZEN

Viele tausend Unternehmen stellten vorübergehend ihre Arbeit ein, das Team der Verbraucherzentrale Bremen schaffte es mit einem gewaltigen Kraftakt in kürzester Zeit den Bürger:innen zur Seite zu stehen. Die Verbraucherschützer:innen gingen dabei neue Wege, eigneten sich neues Wissen innerhalb kürzester Zeit an und führten zum Beispiel ihre gefragten Verbrauchercafés online durch. Innovative Lösungen zur digitalen Beratung sind wichtig, nicht nur während der Pandemie, sondern auch darüber hinaus.

PERSÖNLICHE BERATUNG WICHTIG

Es trifft gerade die Einkommensschwachen der Bevölkerung, Menschen mit Sprachschwierigkeiten und Menschen, die Probleme haben, sich und ihr Problem darzustellen. Nicht alle haben die Möglichkeiten, telefonisch und per Scan oder Foto die erforderlichen Dokumente „rüber zu schicken“ oder in einem Telefonat ihr Problem verständlich zu übermitteln. Deshalb ist uns die persönliche Beratung wichtig. Verbraucher:innen kommen nicht in die Verbraucherzentrale, um sich nett zu unterhalten, sondern weil sie ein Problem haben, das gelöst werden muss. Dieses Problem ist oft existenzieller Natur. Die Verbraucher:innen kämpfen zum Teil an der Armutsgrenze. Viele können oder möchten keine staatlichen Hilfen in Anspruch nehmen. Sie versuchen mit aller Kraft neue Jobs an Land zu ziehen, neue Einnahmequellen zu finden oder über Einsparmaßnahmen ihre Ausgaben zu reduzieren.

FALLBEISPIEL

Eine vierköpfige Familie war seit Monaten wegen Homeoffice und Homeschooling primär zu Hause. Eine zuweilen aufreibende Situation. Coronabedingt sanken die Einnahmen der Familie, wodurch Forderungen nicht sofort beglichen werden konnten. Das galt auch für die Stromrechnung. Es folgte ein Schreiben des Energieversorgers, der die offene Forderung von mehreren hundert Euro einforderte, sonst drohe die Stromsperre. Die Familie war inzwischen durch Kurzarbeit und Jobverlust in eine extreme finanzielle Schieflage geraten. Sie legten den schrecklichen Brief zur Seite. Dann kam die Ankündigung der Stromsperre. Glücklicherweise erfuhren sie gleichzeitig, dass die Verbraucherzentrale das Aussetzen der Sperre erreichen kann und damit etwas Zeit geschaffen wird, eine Kreditoption mit dem Jobcenter zu klären und damit dann die Forderung aus der Welt zu schaffen. Da uns in diesem Zusammenhang auffiel, dass der Stromverbrauch wegen Homeschooling stark gestiegen war, schaltete sich auch die Energieberatung ein, um in diesem Haushalt nach Möglichkeiten des Stromsparens zu su-

*Claudia Bernhard, Senatorin für
Gesundheit, Frauen und Verbraucherschutz beim
Besuch der Verbraucherzentrale Bremen am 29.09.2020
zum Thema Digitale Beratung:*

„Häufig können diese Lösungen jedoch nicht das persönliche Beratungsgespräch ersetzen. Deshalb war es wichtig, dass die Verbraucherzentrale so schnell auch wieder persönliche Beratungsgespräche anbieten konnte. Dabei gilt der große Dank allen Beschäftigten in der Verbraucherzentrale, die das mit viel Einsatz möglich gemacht haben!“

chen und damit die künftigen Ausgaben zu senken.

Fazit: die Stromsperre konnte abgewendet und der Energieverbrauch gesenkt werden. Die Familie kämpft weiter mit den finanziellen Folgen der Corona-Krise. Hier setzt unsere Budgetberatung an und sucht zusammen mit der Familie nach Möglichkeiten, die Ausgaben weiter zu senken. Dabei klären wir, was unbedingt bezahlt werden sollte, worauf verzichtet werden kann und checken die bestehenden Verträge wie Versicherungen, Handy etc.

STABILISIERUNG DURCH BEISTAND

Die Verbraucherzentrale Bremen steht Verbraucher:innen in dieser Krise als Kompass, Ratgeberin und Verteidigerin zur Seite und ist zentrale Ansprechpartnerin. Die Verbraucherzentralen sind damit ein wichtiger Faktor zur Stabilisierung der öffentlichen Lage.

Weitere typische Fallbeispiele finden Sie in unserer [Bilanz 2020](#).

ZUKÜNFTIGE AUFGABEN UND THEMEN

Die Corona-Krise und die daraus resultierende gestiegene Beratungsnachfrage waren und sind ein Kraftakt für die im Bundesvergleich kleinste Verbraucherzentrale in Bremen. Die Krise stellt uns vor große Herausforderungen.

NEUER WISSENSSTAND

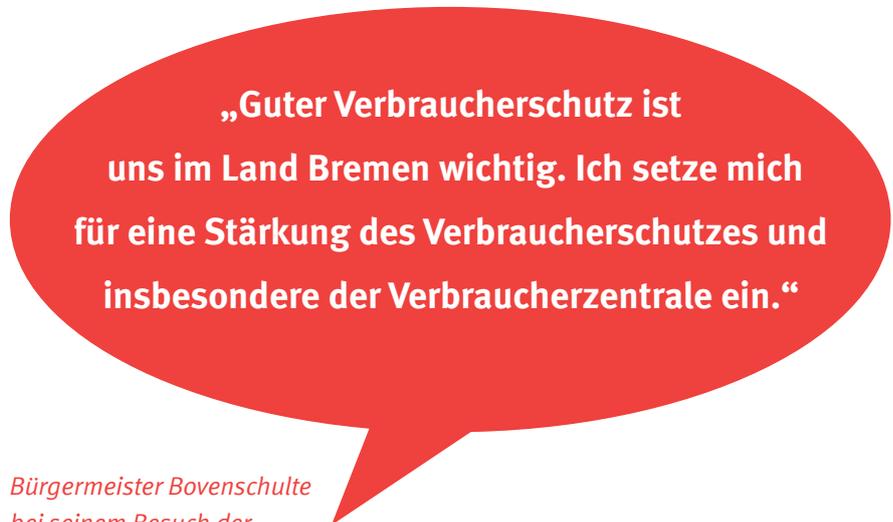
Unsere Expert:innen können in vielen Fällen, die im Zusammenhang mit Covid-19 stehen, nicht auf bewährtes Fachwissen zurückgreifen, sondern eignen sich den neuen Wissensstand innerhalb kürzester Zeit an, um den Verbraucher:innen beratend und informierend beistehen zu können.

ONLINE-FORMATE

Informationsveranstaltungen wie Schulbesuche, Messen und Ausstellungen werden pandemiebedingt auch auf absehbare Zeit nicht stattfinden. So planen wir alle Veranstaltungen in 2021 online, wie die Internationale Grüne Woche, den Weltverbrauchertag und die monatlichen Verbrauchercafés.

STIEGENDER BERATUNGSBEDARF

Wir befürchten, dass die große Welle der Firmeninsolvenzen noch vor uns liegt, was natürlich auch Einkommensverluste bei den Bürger:innen bedeutet



Bürgermeister Bovenschulte bei seinem Besuch der Verbraucherzentrale Bremen am 23.10.2020

und somit den Beratungsbedarf weiter steigern wird. Diesem kommen wir entgegen durch unsere erweiterten Beratungsangebote; persönlich, telefonisch sowie digital.

HOHE EINSATZBEREITSCHAFT

Wir machen uns stark für die Rechte der Verbraucher:innen in Bremen. Mit hoher persönlicher Einsatzbereitschaft meistert das Team der Verbraucherzentrale Bremen diese Herausforderung.

UNTERSTÜTZUNG

Um das hohe Niveau unserer Arbeit für die Bremer Verbraucher:innen zu halten, sind wir auf eine kontinuierliche institutionelle Zuwendung in Form einer

Festbetragsfinanzierung und einen Ausbau der finanziellen Unterstützung des Landes Bremen angewiesen. Wir bedanken uns herzlich dafür, dass wir mit dem Land Bremen einen starken Förderer des Verbraucherschutzes haben, der uns bei dieser Aufgabe den Rücken stärkt.



*Dr. Annabel Oelmann
Vorständin der Verbraucherzentrale Bremen*

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Bremen e.V.
Altenweg 4
28195 Bremen
info@vz-hb.de

Verantwortlich für den Inhalt

Dr. Annabel Oelmann, Vorständin

Weitere Informationen unter

www.verbraucherzentrale-bremen.de

Folgen Sie uns

www.twitter.com/VZHB
www.facebook.com/vzbremen
www.vz-hb.de/news-hb