Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 17. September 2018

Fahndung nach Verbraucherproblemen

Bundesweite Aktion hilft, Verbraucherprobleme aufzudecken

Unter dem Motto „Aufgedeckt: Zwei Seiten des Marktes“ lädt die Verbraucherzentrale Hamburg am Samstag, den 22. September, zwischen 10 und 17 Uhr alle Hamburgerinnen und Hamburger an den Marktwächter-Stand auf den Marktplatz Herthastraße in Bramfeld ein. Bürgerinnen und Bürger können den Marktwächterexperten von Problemen mit Produkten und Anbietern berichten und direkt Beschwerden abgeben, sich über Verbraucherfallen im Finanzmarkt und in der digitalen Welt informieren oder vor Ort mit Beratern sprechen.

Seit dem Start der Projekte Marktwächter Finanzen und Digitale Welt im März 2015 konnten Verbraucherschützer aus mehr als zwei Millionen Beratungsgesprächen über 25.000 besonders auffällige Meldungen in einem Frühwarnnetzwerk sammeln und auswerten. Die Erkenntnisse und Hinweise aus den persönlichen Gesprächen mit Verbrauchern sowie über die Internetseite marktwaechter.de dienen der verbraucherorientierten Marktbeobachtung in Deutschland und dazu, Verbraucher frühzeitig vor Problemen zu warnen.

Ergebnisse der Marktbeobachtung

Als Ergebnis der bisherigen Arbeit der Marktwächter konnten 42 konkrete Warnungen veröffentlicht werden, zuletzt vor unseriösen Finanzsanierungen im Bereich der Kreditvermittlung. Außerdem wurden über 120 Abmahnungen ausgesprochen, zum Beispiel gegen den Online-Bezahldienst PayPal wegen zu langer und unverständlicher AGB. In mehr als 200 Gesprächen mit Behörden wie der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen oder der Bundesnetzagentur sowie Anbietern machten die Marktwächterexperten im direkten Kontakt auf Verbraucherprobleme aufmerksam. Mit

den Erkenntnissen der Marktbeobachtung erreichten sie außerdem insgesamt vier Urteile im Sinne der Verbraucher, wie beispielsweise gegen den Kreditvermittler Global Payments wegen irreführender Werbung.

Schwerpunkt-Verbraucherzentrale für Versicherungen

Die Verbraucherzentrale Hamburg wertet im Rahmen des Marktwächter-Projekts die bundesweiten Beschwerden zum Thema Versicherungen aus. Als erstes Marktwächter-Team konnten die Experten mit der Untersuchung „Klartext oder Rätsel – Wie informativ sind Standmitteilungen?“ eine Gesetzesänderung ins Rollen bringen.

Marktbeobachtung überall da, wo Verbraucher sind

„Die Marktwächter funktionieren erfolgreich als Frühwarnsystem: Wir beobachten so den Markt aus Sicht der Verbraucher und haben etliche Probleme an die Oberfläche gebracht. Das stärkt den Verbraucherschutz in Deutschland. Datenschutz, irreführende Werbung, Abo-Fallen, untergeschobene Verträge: Die offengelegten Probleme benennen sehr konkret die Themen, bei denen Anbieter, Aufsicht und Politik für Verbraucher noch vieles verbessern müssen“, sagt Michael Knobloch, Vorstand Verbraucherzentrale Hamburg. „Mit dieser Aktion gehen wir jetzt noch mal ganz aktiv in den direkten Dialog mit Verbrauchern, um auch außerhalb der bundesweit rund 200 Beratungsstellen für sie ansprechbar zu sein. Marktbeobachtung findet überall da statt, wo Verbraucher sind und Probleme auftreten können“, so Knobloch weiter.

„Seit drei Jahren ergänzen die Marktwächter die staatliche Aufsicht. Ihre Warnungen und Beobachtungen sind sowohl für Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für Einrichtungen und Politik wichtig und machen den Verbraucherschutz im Finanzmarkt deutlich effektiver“, so Hamburgs Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks. „Dass das Hamburger Team mit einer Untersuchung im Rahmen der Auswertung der bundesweiten Beschwerden zum Thema Versicherungen eine Gesetzesänderung anstoßen konnte, zeigt die große Bedeutung der Marktwächter und unterstreicht die gute Arbeit des Teams in Hamburg.“

Aufgedeckt: Zwei Seiten des Marktes

Bei der Marktwächter-Tour können Verbraucher mit den Verbraucherschützern persönliche Gespräche führen und Hinweise auf dubiose Maschen oder unseriöse Anbieter geben. Mit sechs drei Meter hohen Pop-Art-Figuren thematisieren die Experten besonders auffällige Verbraucherprobleme und informieren über Fallstricke, die im Rahmen der Marktbeobachtung aufgefallen sind. Dazu gehören beispielsweise Fälle aus den Bereichen Onlinedating, Grauer Kapitalmarkt, Streaming, Altersvorsorge, Bankdienstleistungen und Telekommunikation. An einem zentralen Stand können Verbraucher direkt vor Ort Hinweise und Beschwerden abgeben, sich näher zu den Problemen informieren oder mit Beratungskräften sprechen.

- *Link zur Marktwächter-Tour-Seite: https://www.verbraucherzentrale.de/marktwaechter-tour*
- *Link zum Tour-Termin: https://www.verbraucherzentrale.de/verbraucherzentrale/marktwaechter-tour-hamburg-27124*

Über die Marktwächter:
Der Marktwächter Finanzen und der Marktwächter Digitale Welt sind Projekte, mit dem der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und die Verbraucherzentralen die Märkte aus Perspektive der Verbraucher beobachten. Hierfür werden Beschwerden und Beratungen von Verbrauchern aus allen 16 deutschen Verbraucherzentralen über ein Frühwarnnetzwerk systematisch ausgewertet. Zudem werden empirische Untersuchungen durchgeführt. So können Schwachstellen und Fehlentwicklungen erkannt, Verbraucher frühzeitig gewarnt und Aufsichts- und Regulierungsbehörden bei ihrer Arbeit unterstützt werden. Insgesamt untersuchen fünf Schwerpunkt-Verbraucherzentralen den Finanzmarkt: Baden-Württemberg (Geldanlage und Altersvorsorge), Bremen (Immobilienfinanzierung), Hamburg (Versicherungen), Hessen (Grauer Kapitalmarkt) und Sachsen (Bankdienstleistungen und Konsumentenkredite). Der Marktwächter Digitale Welt setzt sich aus weiteren fünf Schwerpunktverbraucherzentralen zusammen, die jeweils ein Handlungsfeld des digitalen Marktes näher untersuchen: Bayern (Digitale Dienstleistungen), Brandenburg (Digitaler Wareneinkauf), Nordrhein-Westfalen (Nutzergenerierte Inhalte), Rheinland Pfalz (Digitale Güter) und Schleswig Holstein (Telekommunikationsdienstleistungen). Beide Marktwächter werden durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) gefördert. www.marktwaechter.de

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/fahndung-nach-verbraucherproblemen