Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 3. April 2020

Verbraucherzentrale Hamburg weitet Telefonberatungen aus

Verbraucherschützer helfen bei allen Fragen des privaten Konsums

Obwohl wegen der Corona-Pandemie in der Verbraucherzentrale Hamburg seit Mitte März keine persönlichen Beratungen mehr stattfinden können, stehen die Verbraucherschützer Ratsuchenden weiterhin bei allen Fragen des privaten Konsums zur Seite. Das telefonische Beratungsangebot wurde in den letzten Tagen massiv ausgeweitet und ist stark nachgefragt.

„Ob Probleme mit gebuchten Reisen, abgesagte OP-Termine, Löcher in der Haushaltskasse oder Wuchergeschäfte – gerade in Zeiten wie diesen haben Verbraucherinnen und Verbraucher viele Fragen und benötigen unseren unabhängigen Rat“, so Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg. „Da die Hamburgerinnen und Hamburger nicht mehr persönlich zu uns kommen können, haben wir unsere telefonischen Sprechzeiten Schritt für Schritt ausgebaut.“

Neue Spezialberatungen am Telefon

Bei sogenannten Spezialberatungen am Telefon, die 20 bis 90 Minuten dauern können, gehen die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Hamburg auf konkrete Fragestellungen von Ratsuchenden ausführlich ein. Hierfür erhalten Verbraucher einen Telefontermin und müssen für die Beratung erforderliche Unterlagen vorab übermitteln. Das neue Beratungsangebot kann genutzt werden:

- für rechtliche Fragen rund um die Themen Einkauf, Reise, Freizeit, Handwerker, Gewinnspiele oder Partnervermittlungen,
- bei Problemen mit Telefon-, Mobilfunk- und Internetanbietern,

- bei Gesundheits- und Patientenfragen wie Behandlungsfehlern, Arztrechnungen oder verweigerten Leistungen,
- für Fragen zum persönlichen Versicherungsschutz,
- bei Schuldenproblemen, Ärger mit dem Konto oder Krediten,
- für Fragen zur Geldanlage und privaten Altersvorsorge,
- für Fragen zu Immobilienfinanzierungen und Problemen mit Bausparverträgen oder Wohn-Riester.

Termine für die Spezialberatungen am Telefon können über die Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg www.vzhh.de oder unter Tel. (040) 24832-107 vereinbart werden. „Für viele Anliegen lassen sich zurzeit kurzfristig Telefontermine abstimmen“, so Knobloch. Die Entgelte werden je nach Dauer des Gesprächs abgerechnet.

Weitere Telefonberatungen der Verbraucherzentrale

Alle anderen telefonischen Beratungsangebote der Verbraucherzentrale bleiben zu den üblichen oder teils erweiterten Sprechzeiten bestehen. Dazu zählen beispielsweise:

- die Kurzberatung Lebensmittel + Ernährung unter Tel. (040) 24832-240,
- die telefonische Energieberatung der Hamburger Energielotsen unter Tel. (040) 248 32-250,
- die Umweltberatung unter Tel. (040) 248 32-260,
- die Beratung zum Rundfunkbeitrag unter Tel. (040) 24832-270
- sowie die Rechts- und Finanzberatung unter kostenpflichtigen 0900-Nummern.

Allgemeine Auskünfte erhalten Verbraucher zudem am Infotelefon der Verbraucherzentrale Hamburg unter (040) 24832-0 – immer montags bis freitags in der Zeit von 9 bis 17 Uhr.

Quartiersbüros ebenfalls telefonisch erreichbar

Mit dem Fortschreiten der Corona-Infektionen musste nicht nur der zentrale Standort der Verbraucherzentrale an der Kirchenallee 22 in Hamburg St. Georg für den Publikumsverkehr schließen, sondern auch die Quartiersbüros der Verbraucherschützer in Billstedt, Harburg, Lurup, Neuwiedenthal und Osdorfer Born. Die Bewohner dieser Stadtgebiete können sich ab sofort telefonisch an die vor Ort verantwortlichen

Quartiersmitarbeiter der Verbraucherzentrale wenden:

- Quartiersbüro Harburg / Eißendorf-Ost: Tel. (040) 24832-119
- Quartiersbüro Billstedt, Lurup, Neuwiedenthal, Osdorfer Born: Tel. (040) 24832-129

Neben den telefonischen Beratungsgesprächen werden nach wie vor Beratungen per E-Mail oder Brief sowie Vertragsprüfungen und Rechenserviceleistungen durchgeführt. Informationen zu allen Beratungsangeboten der Verbraucherzentrale Hamburg sind auf der Website www.vzhh.de veröffentlicht. Dort beantworten die Verbraucherschützer außerdem viele Fragen zur Corona-Pandemie und zu den Folgen, die sich für Verbraucher daraus ergeben: **www.vzhh.de/coronavirus**

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

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

https://www.vzhh.de/presse/verbraucherzentrale-hamburg-weitet-telefonberatungen-aus