Verbraucherzentrale Hamburg

Pressemitteilung vom 3. Juni 2020

Verbraucherzentrale: 11.640 Anfragen im März und April

Hamburger Verbraucherschützer in Corona-Zeiten stark gefragt

Die Verbraucherzentrale Hamburg ist wichtiger Ansprechpartner bei Verbraucherproblemen in der Corona-Krise. Seit Anfang März sind die telefonischen und schriftlichen Beratungsanfragen im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um über 40 Prozent gestiegen: Insgesamt 11.640 schriftliche und telefonische Verbraucherkontakte erreichten die Verbraucherschützer allein im März und April 2020. Auch die Besuche der Internetseite sind im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um 60 Prozent gestiegen. Vor allem das Thema Reiserecht beschäftigt viele Menschen vor dem Hintergrund der Corona-Einschränkungen. Aber auch unseriöse Telefon-Anrufe und Angebote im Internet sind Themen, die die Hamburgerinnen und Hamburger bewegen.

Verbraucherschutzsenatorin Cornelia Prüfer-Storcks: „Die Corona-Pandemie ist längst im Verbraucheralltag der Hamburgerinnen und Hamburger angekommen und sorgt für Unsicherheit, Unmut und viele offene Fragen. Ich finde es sehr bedauerlich, dass diese Unsicherheit der Verbraucherinnen und Verbraucher zum Teil für dubiose Geschäfte ausgenutzt wird. Als verlässlicher Ansprechpartner gibt hier die Verbraucherzentrale wichtige Orientierung, rechtssichere Auskünfte sowie hilfreiche Informationen und unterstützt bei einem besonnenen und verantwortungsvollen Umgang mit dem Coronavirus und seinen Folgen.“

Dies sind derzeit die häufigsten Anliegen und Beschwerden der Hamburger Verbraucherinnen und Verbraucher:

Unmut wegen stornierter Reisen und Veranstaltungen

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher beschweren sich darüber, dass sie von Reiseanbietern und Veranstaltern kein Geld erstattet bekommen, mit Gutscheinen abgespeist werden sollen oder einfach keine Reaktion auf ihre Anfragen erhalten. „Die Diskussion rund um Zwangsgutscheine hat die Unsicherheit der Betroffenen noch verstärkt. Unsere Expertinnen und Experten sind up-to-date und beraten zu den rechtlichen Möglichkeiten“, berichtet Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg.

Unseriöse Telefon-Anrufe

In Zeiten der Corona-Pandemie mehren sich auch die Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern über unseriöse Geschäftemacher am Telefon. „Die Betrüger nutzen aus, dass viele Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gerade im Homeoffice arbeiten“, weiß Knobloch. „Wir erhalten Beschwerden zur gesamten Klaviatur der Telefon-Abzocke: untergeschobene Lotto- und Zeitschriftenverträge, Energieanbieterwechsel, Verkauf von Finanzprodukten. Hier sollten die Verbraucherinnen und Verbraucher aufmerksam sein.“

Wucher mit Desinfektionsmitteln

Vorsicht ist auch beim Kauf von Desinfektionsmitteln, Hygieneprodukten und Schutzmasken geboten. Vor allem im Internet nutzen unseriöse Anbieter die Nachfrage der Menschen aus, um mit Wucherangeboten und nur vermeintlich wirksamen Mitteln Geld zu verdienen. „Gerade zu Beginn der Corona-Pandemie haben uns dazu viele Beschwerden erreicht“, so Knobloch. Diese Zahlen seien inzwischen wieder rückläufig. Die Verbraucherzentralen leisten hier wichtige Aufklärungsarbeit.

Angst vor Corona wegen fehlender Krankenversicherung

An die Patientenberatung der Verbraucherzentrale Hamburg wenden sich zurzeit vermehrt Verbraucherinnen und Verbraucher, die nicht krankenversichert sind. Sie fürchten hohe Krankenhausrechnungen, die sie möglicherweise zahlen müssen, wenn sie wegen einer Covid19-Erkrankung künstlich beatmet werden müssten. Die Patientenschützer der Verbraucherzentrale klären in den Beratungsgesprächen, welche Wege zurück in den Versicherungsschutz bestehen.

Kreditkündigung statt Moratorium

Die Auswirkungen der Pandemie machen sich auch im Geldbeutel vieler Ratsuchender bemerkbar. Aufgrund von Kurzarbeit sinkt das verfügbare Einkommen. Helfen sollen hier eigentlich die neu geschaffenen Stundungsmöglichkeiten. Verbraucherinnen und Verbraucher beschweren sich jedoch über den teilweise restriktiven Umgang der Kreditinstitute mit den Hilferegelungen. Teilweise seien Kredite nach der Bitte um Stundung gekündigt worden.

Individuelles Angebot für Ratsuchende

11.640 schriftliche und telefonische Verbraucherkontakte verzeichnete die Verbraucherzentrale Hamburg allein im März und April 2020. „Um all diesen Anfragen gerecht zu werden, haben wir unser telefonisches und schriftliches Angebot schon sehr früh ausgebaut“, so Knobloch. „Das wurde von den Verbraucherinnen und Verbrauchern sehr gut angenommen, zumal wir die persönlichen Beratungen aufgrund der Kontaktbeschränkungen aussetzen mussten.“ Auch das Internet-Angebot der Verbraucherzentrale Hamburg sei stark nachgefragt. Die Besuche auf www.vzhh.de stiegen im März und April im Vergleich zum Vorjahreszeitraum um mehr als 60 Prozent auf 490.000.

Seit dem 2. Juni hat die Verbraucherzentrale auch wieder für den Publikumsverkehr geöffnet. Persönliche Beratungstermine können Verbraucherinnen und Verbraucher jetzt wieder über die Internetseite der Verbraucherzentrale Hamburg, www.vzhh.de, oder unter Telefon 040 24832 107 vereinbaren. „Für viele Anliegen lassen sich zurzeit kurzfristig Termine abstimmen“, so Knobloch. Allgemeine Auskünfte erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher zudem am Infotelefon der Verbraucherzentrale Hamburg unter 040 24832 0 – immer montags bis freitags in der Zeit von 9 bis 17 Uhr.

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-11640-anfragen-im-maerz-april