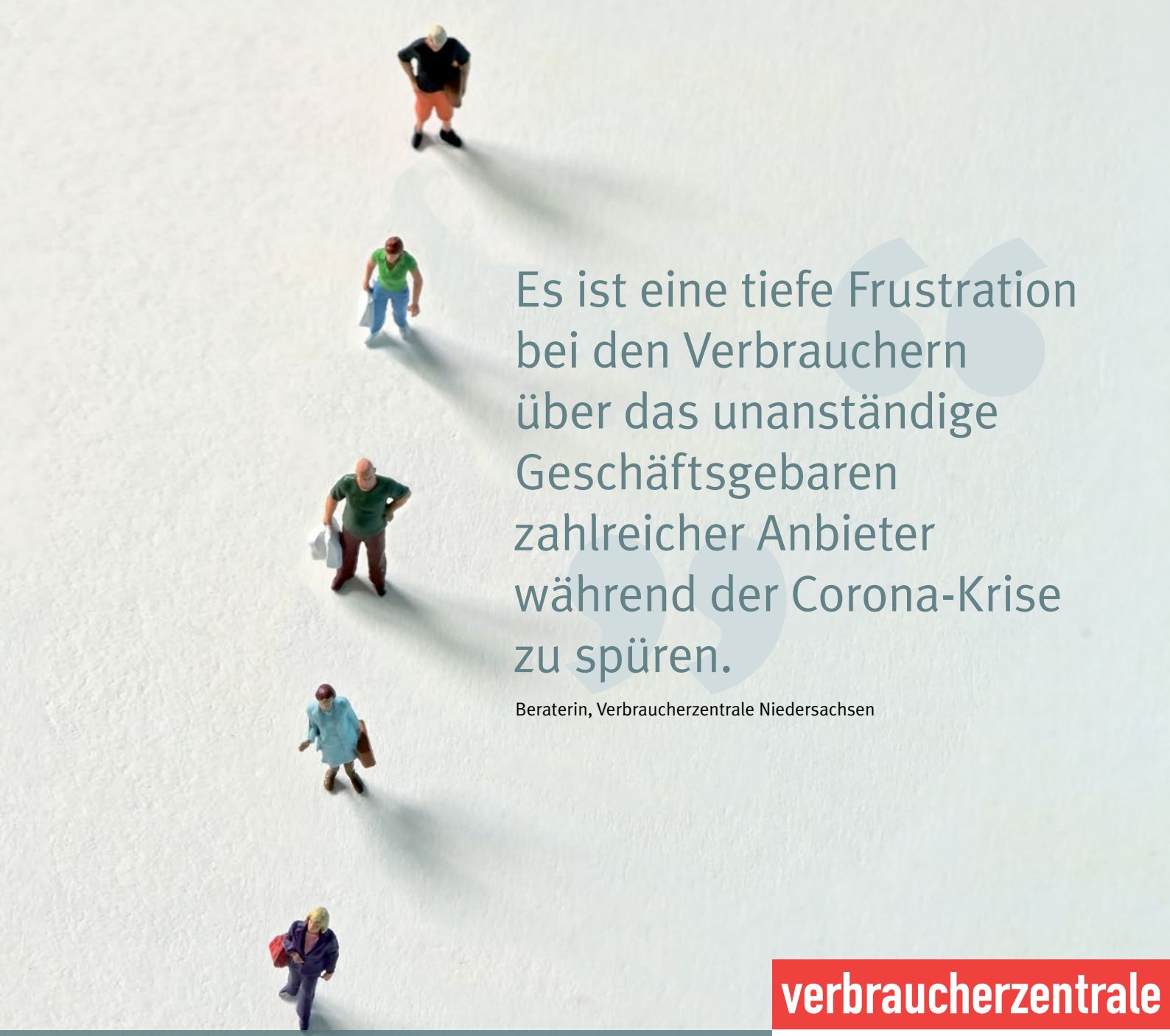


Es ist eine tiefe Frustration bei den Verbrauchern über das unanständige Geschäftsgebaren zahlreicher Anbieter während der Corona-Krise zu spüren.

Beraterin, Verbraucherzentrale Niedersachsen

verbraucherzentrale
Niedersachsen

CORONA-KRISE

Verbraucherzentrale hilft schnell und effektiv

CHRONOLOGIE DER EREIGNISSE:

17. März 2020: Lockdown
Schließung aller elf Beratungsstellen.
Vor-Ort-Beratung kann nicht mehr stattfinden.

17. März 2020, mittags:
Die Verbraucherzentrale Niedersachsen stellt ihr Standardangebot unverzüglich auf Telefon- und Videoberatung um.
Alle Beratungskräfte sind darin eingebunden.

Anfang April:
Die telefonische Beratung wird um Spezialangebote wie „Versicherungen“, „Altersvorsorge“ und „Patientenrechte“ erweitert.

18. Mai 2020:
Zehn von elf Beratungsstellen öffnen wieder. Ein umfangreiches Telefon- und Videoberatungsangebot ergänzt die Vor-Ort-Beratung.

Die Beratungsstellen mussten schließen, doch wenige Stunden später waren alle Berater in die Telefon- und Videoberatung eingebunden. Die Nachfrage ist enorm: **Während der Krise berät die Verbraucherzentrale Niedersachsen rund 1.000 Verbraucher pro Woche** telefonisch und per Video.

Der Bedarf ist sogar noch weitaus höher. Wegen der begrenzten finanziellen Ressourcen ist die Anzahl der Beratungskräfte limitiert. Deshalb können zahlreiche Verbraucher leider nicht bedient werden. Allerdings zeigen die Erfahrungen auch, dass Telefon- und Videoberatungen nicht für alle Themen und Zielgruppen geeignet sind. Viele Angelegenheiten müssen persönlich in einer Beratungsstelle bearbeitet werden. Denn komplexe Themen, wie etwa ein Versicherungscheck, erfordern umfangreiche Unterlagen sowie den unmittelbaren Kontakt zwischen Kunde und Berater. Zudem gibt es Verbraucher, für die, beispielsweise aufgrund sprachlicher Barrieren, eine Beratung per Video oder Telefon nicht geeignet ist. Telefon- und Videoberatungen können die Vor-Ort-Beratung an den elf Standorten daher immer nur ergänzen.

VERBRAUCHER UNTER DRUCK – VERTRAUENSWÜRDIGER ANSPRECHPARTNER GEFRAGT

Jobverlust, Kurzarbeit oder ausbleibende Aufträge als Selbstständige – in dieser Situation befinden sich seit dem bundesweiten Lockdown plötzlich viele Verbraucher und geraten mächtig unter Druck. Für manche sind die finanziellen Folgen so gravierend, dass es um ihre Existenz geht. In diesen Fällen ist es besonders schwerwiegend, wenn ungerechtfertigte Stornogebühren für Reisen erhoben werden oder Rückerstattungen von Reiseanzahlungen ausbleiben. Verbraucher berichten beispielsweise, sie hätten lange auf eine Reise gespart, seien jetzt in Kurzarbeit und hätten Angst vor Stornokosten.

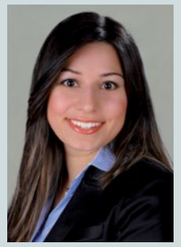
„Wir haben sehr intensiv mitbekommen, dass die Verbraucher verunsichert und verängstigt waren. Verbraucher haben am Telefon geweint, weil sie nicht mehr ein noch aus wussten.“
Petra Wolf,
Beratungsstelle Braunschweig

Viele Verbraucher möchten das Geld in der Krise gerne für andere Dinge einsetzen – immerhin geht es bei Reisebuchungen mitunter um mehrere Tausend Euro. Abgesagte Veranstaltungen oder Dauerschuldverhältnisse, etwa Mitgliedsbeiträge für Fitnessstudios, sind weitere Beispiele für Verbrauchersorgen.

Wenn das Einkommen wegbricht, wird jeder Euro benötigt. Deshalb waren auch Fragen zur zeitweiligen Aussetzung von Krediten (zum Beispiel bei Immobilien), die Beitragsfreistellung von Altersvorsorgeverträgen, Tarifwechsel bei Privaten Krankenversicherungen oder die Stundung von Mobilfunkrechnungen Themen der Beratungen. Hier erlaubte das Gesetz zu Verbraucherrechten aufgrund der Corona-Pandemie, bestimmte Zahlungen zeitlich befristet auszusetzen, wenn der Lebensunterhalt wegen der aktuellen Umstände gefährdet ist.

Generell steht die Klärung der Rechtslage im Vordergrund. Ganz gleich ob die Ratsuchenden im Recht sind oder nicht – durch die anbieterunabhängige Beratung wissen Verbraucher, wie ihr Problem juristisch einzuordnen ist. So können sie weitere Schritte zur Lösung angehen.

Eines wird in der Krise jedoch besonders deutlich: Das Geschäftsgebaren einiger Unternehmen ist nicht kundenfreundlich. Beispielsweise setzen viele Anbieter – insbesondere die Reisebranche – Verbraucher unrechtmäßig unter Druck. Sie nötigen den Kunden schnelle Entscheidungen ab und bieten außer Gutscheinen keine Alternative an. Dabei hätten die Verbraucher nach der Rechtslage gegebenenfalls Anspruch auf die kostenlose Stornierung sowie die Rückerstattung des bereits gezahlten Geldes.



„Wir haben telefoniert wie die Weltmeister – sehr emotional und juristisch in die Tiefe gehend.“
Rascha Akil,
Beratungsstelle Wolfsburg

Zu Beginn der Krise appellierte die Verbraucherzentrale Niedersachsen an die Ratsuchenden, gemeinsam mit Konzert- oder Reiseveranstaltern zu einer solidarischen, für beide Seiten tragbaren Lösung zu kommen. Die Beratungsgespräche zeigten, dass zahlreiche Verbraucher bereit waren, Gutscheine zu akzeptieren. Doch einige Reiseanbieter traten zunehmend dreister gegenüber ihren Kunden auf und machten bewusst falsche Aussagen. Sie gaben beispielsweise vor, Verbraucher müssten einen Gutschein akzeptieren oder ihr Recht einklagen. Manche bezeichneten die Corona-Pandemie gar als „allgemeines Lebensrisiko“, um Rückerstattungen zu vermeiden. Und bei allem Verständnis für gebeutelte Branchen – Verbraucherrechte müssen auch in Krisenzeiten gewahrt bleiben.

DIE TOP 5 DER BERATUNGSTHEMEN VOR DER CORONA-KRISE

Platz 1:	Telefon und Internet – Komplettpakete
Platz 2:	Mobilfunk – Laufzeitvertrag
Platz 3:	Möbel und Einrichtungsgegenstände
Platz 4:	Zeitschriftenabonnements
Platz 5:	Inkassoforderungen

Themen der allgemeinen Rechtsberatung im Februar 2020

DIE TOP 5 DER BERATUNGSTHEMEN WÄHREND DER CORONA-KRISE

Platz 1:	Pauschalreise
Platz 2:	Hotels und Unterkünfte
Platz 3:	Flüge
Platz 4:	Fitnessstudios – Laufzeitvertrag
Platz 5:	Kultur und Unterhaltung – Tickets

Themen der allgemeinen Rechtsberatung im Mai 2020

„Beim Vertragsschluss wurden Kunden noch hofiert, in der Krise dann teils übervorteilt. Mir ist erneut deutlich geworden, wie sehr die Verbraucherzentrale gebraucht wird.“
Sabine Oppen-Schröder,
Beratungsstelle Lüneburg

20.000 TELEFONBERATUNGEN

führten die Experten zwischen März und September 2020 durch. Die Zahl der Anrufer war weitaus höher und überstieg die Kapazität deutlich.

36.000 MUSTERBRIEFE

zu den Themen „Stornierung Pauschalreise“, „Stornierung Individualreise“ und „Reisegutscheine“ wurden von der Website verbraucherzentrale-niedersachsen.de heruntergeladen (März bis September 2020).

AN DER SEITE DER VERBRAUCHER

ZWEI BEISPIELE AUS DER REISERECHTSBERATUNG:

Fall 1 – Pauschalreise
Im November 2019 hatte ein niedersächsischer Verbraucher für September 2020 eine Pauschalreise nach Mallorca gebucht. Als das Auswärtige Amt erneut eine Reisewarnung für die Balearen ausspricht, möchte der Kunde kostenlos stornieren. Der Reiseveranstalter lehnt jedoch ab: Da die Corona-Pandemie die Welt bereits seit Januar beschäftige, zähle sie zum allgemeinen Lebensrisiko. Steigende Infektionszahlen seien somit kein außergewöhnliches Ereignis mehr.

Diese Argumentation ist absurd und falsch. Die Reise wurde weit im Voraus, noch vor Ausbruch der Corona-Pandemie gebucht. Damit stellt die Pandemie sehr wohl ein unvorhergesehenes außergewöhnliches Ereignis dar, das der Kunde weder voraussehen noch beeinflussen konnte. Nach Einschätzung der Verbraucherzentrale ist die Rechtslage hier eindeutig, der Anbieter muss die Reise kostenlos stornieren, was er nach Aufforderung der Verbraucherzentrale inzwischen getan hat.

Fall 2 – Kreuzfahrt
Ein Verbraucher hatte bei einem Reisebüro für August 2020 eine dreitägige Kreuzfahrt gebucht. Im Juni sagte er die Fahrt ab, da eine Reisewarnung für den Zeitraum bestand. Der Kreuzfahrtanbieter verlangte dennoch 100 Prozent Stornokosten. Das Reisebüro erklärte dem Kunden daraufhin: „Das Problem bei der Ausübung eines Rücktrittsrechtes ist immer, dass der, der sein Geld zurückhaben will, das notfalls gerichtlich einfordern muss."

Die Antwort macht sprachlos. Trotz eindeutiger Rechtslage werden viele Kunden von den Anbietern systematisch im Stich gelassen. Auch im vorliegenden Fall ist die Sache klar: Als der Kunde die Reise storniert hat, galt für das Zielland eine Reisewarnung für den geplanten Zeitraum. Zudem rät das Auswärtige Amt dringend von Kreuzfahrten ab. Damit liegen zweifellos außergewöhnliche, unvermeidbare Umstände vor und der Kunde hat das Recht, kostenlos vom Vertrag zurückzutreten.

> Viele Reiseveranstalter sind im Laufe der Zeit dreister gegenüber dem Verbraucher aufgetreten, was Stornogebühren anbelangt.
>
> Mareke Eilers, Beratungsstelle Aurich

> Wir stärken Verbrauchern den Rücken gegenüber Anbietern, die unrechtmäßig Druck ausüben.
>
> Michael Rohrmann, Beratungsstelle Oldenburg

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NIEDERSACHSEN WÄHREND DER CORONA-KRISE

1. Der Bedarf an Verbraucherberatung ist während der Corona-Krise riesig. Die sofortige Umstellung auf Telefon- und Videoberatung zu Beginn des Lockdowns signalisiert: **Die Verbraucherberatung ist immer für die Bürger da.** Die hohe Beratungsnachfrage zeigt eindrucksvoll: Die Verbraucher haben großes Vertrauen in die Unabhängigkeit und Kompetenz der Verbraucherzentrale Niedersachsen.

2. Die Verbraucherzentrale Niedersachsen ist nicht nur in Krisen ein **Stabilisator für den sozialen Zusammenhalt der Gesellschaft**. Generell erfüllt sie in der Demokratie eine wichtige Funktion, denn die Beratung steht losgelöst von Alter, Einkommen oder Herkunft allen Ratsuchenden offen – ohne hohe finanzielle Hürden.

3. Die Bürger erwarten von der Verbraucherzentrale schnelle Problemlösungen zu den verbraucherrechtlichen Fragen, die sie gerade beschäftigen. In der Corona-Krise steht derzeit das Thema Reiserecht an erster Stelle. **Die Verbraucherzentrale Niedersachsen richtet ihre Angebotsstruktur immer konsequent an der jeweiligen Nachfrage aus.**

4. Schon vor der Corona-Krise liefen Beratungsanfragen ins Leere, weil zu wenig personelle Kapazität vorhanden ist. Während der Krise arbeiten alle Berater am Limit um Verbrauchern zu helfen. **Eine bessere und verlässliche finanzielle Ausstattung der Verbraucherzentrale Niedersachsen ist dringend erforderlich.**

IMPRESSUM

Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.
Herrenstraße 14 · 30159 Hannover
Tel.: (05 11) 9 11 96-0
Fax: (05 11) 9 11 96-10
E-Mail: info@vzniedersachsen.de
V.i.S.d.P.: Petra Kristandt, Geschäftsführerin
Redaktion: Arnd Onnasch, Christina Graf

Stand dieser Publikation: Oktober 2020
Gestaltung: Thomas Daug | Grafik-Design
www.daug-design.de
Druck: Druckhaus Pinkvoss, Hannover
www.druckhaus-pinkvoss.de
Fotos: Verbraucherzentrale Niedersachsen, Adobe-Stock – Laurentiu Iordache, Freepik

Hinweis: Alle Personenbezeichnungen in dieser Publikation beziehen sich auf alle Geschlechter (m/w/d). Aus Gründen der Lesbarkeit werden jedoch nicht immer alle Geschlechter genannt.

Diese Publikation ist auch im Internet abrufbar unter:
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/ueber-uns