

2019

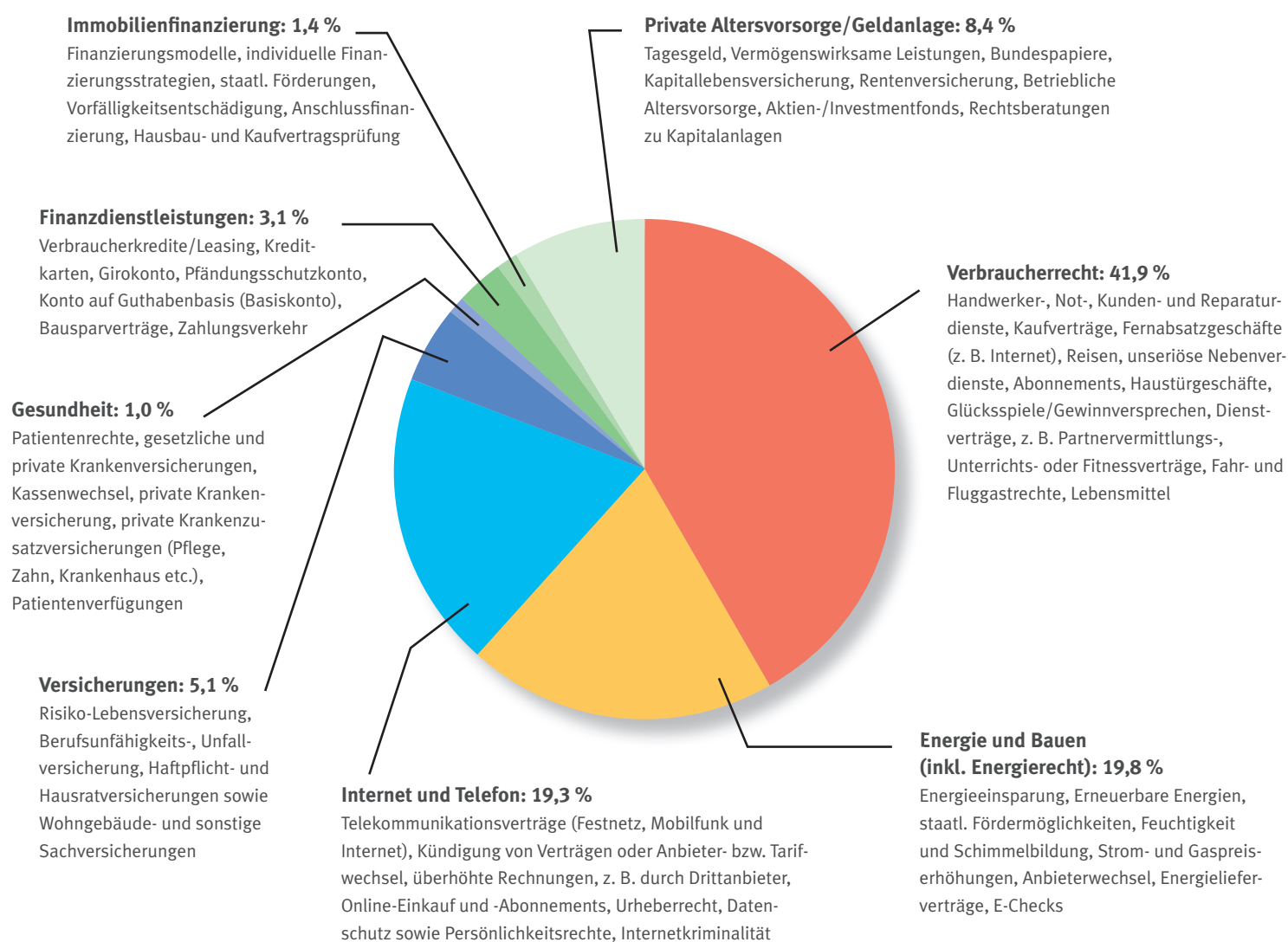
TÄTIGKEITSBERICHT

Regionalzentrum Lüneburg

verbraucherzentrale

Niedersachsen

BERATUNGSTHEMEN 2019 (prozentuale Verteilung)



VERBRAUCHERKONTAKTE

EINZELKONTAKTE

Art	Anzahl
Auskünfte (u. a. Kurzinfos und Verweise)	1.456
Fach- und Rechtsberatung	2.122
Gesamt	3.578

GRUPPENKONTAKTE

Art	Anzahl	Teilnehmer
Veranstaltung	23	1.095
Gesamt	23	1.095

KONTAKTE IN 2019 GESAMT: 4.673

Weitere Informationen auf der Rückseite.

REGIONALZENTRUM LÜNEBURG

Vom Versicherungskauf bis zum Handy-Vertrag, von der Geldanlage bis zum Reiseärger: Die Verbraucherzentrale in Lüneburg war im Berichtsjahr erneut Anlaufstelle für kompetente und anbieterunabhängige Beratung. Unlautere Geschäftspraktiken oder Ärger mit Telekommunikationsanbietern standen 2019 erneut im Fokus der Fach- und Rechtsberatungen. Erhöhte Nachfragen gab es zu Kündigungen von Prämiensparverträgen durch Sparkassen - zahlreiche Verträge wurden von den Finanzexperten der Verbraucherzentrale auf möglichen Widerspruch geprüft. Auf großes Interesse stießen darüber hinaus verschiedene Vorträge und Aktionstage, unter anderem zur Rentenlücke (in Kooperation mit der Deutschen Rentenversicherung), zum neuen Reiserecht sowie zum Thema Altersvorsorge und Versicherungen für Berufsstarter. Bei der Veranstaltung des niedersächsischen Ministeriums für Inneres und Sport „Die Hacker kommen“ in der Leuphana Universität informierten sich zahlreiche Besucher über das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale.

Im Folgenden zwei Fälle aus der Beratungspraxis:

1. Fall

Ärger mit Fluggesellschaften sind immer wieder Anlass für Beschwerden. So erging es auch einem Lüneburger Ehepaar. Sie hatten einen Flug von Hamburg nach San Francisco mit Zwischenstopp in Amsterdam gebucht. In Amsterdam angekommen kaufte der Ehemann direkt am Flugsteig ein Ticket-Upgrade für den Weiterflug nach San Francisco. Für die Business-Class-Tickets zahlte

er insgesamt 858 Euro, natürlich mit der Option auch nebeneinander zu sitzen. Im Flugzeug mussten die Eheleute feststellen, dass die ausgestellten Tickets nicht zusammenhängend waren und auch keine Plätze mehr nebeneinander in der Business-Class frei waren. Der Chef-Steward konnte dem Paar nur anbieten, ihre ursprünglichen Plätze in der Economy-Class einzunehmen und versprach schriftlich die Rückerstattung der 858 Euro für die Tickets. Wieder in Deutschland zurück, gab es diversen Schriftverkehr zwischen dem Ehepaar und der Airline. Die Fluggesellschaft war nicht bereit, den Zusatzbetrag zu erstatten. Nach Auffassung der Verbraucherzentrale sind jedoch vertraglich vereinbarte Leistungen nicht erfüllt worden. Dies monierte sie gegenüber der Airline, die kurze Zeit später den kompletten Betrag zurückzahlte.

2. Fall

Wegen überhöhter Telefonrechnungen wandte sich ein Verbraucher hilfesuchend per Videoberatung an die Verbraucherzentrale. Er hatte in einem Telekommunikations-Shop für sich und seine Partnerin zwei Mobilfunkverträge für monatlich 250 Euro abgeschlossen. Nach kurzer Zeit erhöhten sich die Rechnungen drastisch. Immer wieder reklamierte er die überhöhten Rechnungen persönlich im Shop des Anbieters – nichts geschah – mittlerweile forderte das Unternehmen über 716 Euro vom Verbraucher. Nach Klärung des Sachverhalts bei der Verbraucherzentrale stellte sich heraus, dass der Telekommunikationsanbieter dem Kunden fünf weitere Verträge untergeschoben hatte. Mithilfe der Verbraucherzentrale gelang es, die unerwünschten Verträge zu stornieren und die zwei ursprünglich vereinbarten Verträge auf monatlich 106 Euro zu reduzieren. Der Anbieter erstattete 560 Euro.

BERATUNGSANGEBOT IN LÜNEBURG

Sabine Oppen-Schröder und **Philipp Rehberg** (seit 15. Mai 2020) bilden das Beratungsteam. Sie beraten unter anderem zu **Verbraucherrecht, Internet und Telefon, Energierecht** sowie **Versicherungen**.

Darüber hinaus geben weitere Experten Rat zu **Privater Altersvorsorge/Geldanlage, Baurecht** sowie zu **Energie und Bauen (inkl. Energierecht)**.

(Stand Mai 2020)



Sabine Oppen-Schröder



Philipp Rehberg

REGIONALZENTRUM LÜNEBURG

Schröderstr. 16
21335 Lüneburg
Tel. (0 41 31) 4 49 57



Terminvergabe:

Über die zentrale Service-Nummer (05 11) 9 11 96-0
oder online unter
www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/beratung/lueneburg

