

**WIR SIND DA.
IN DER KRISE.
UND DANACH.**

verbraucherzentrale

Hessen

WAS VERBRAUCHER- ZENTRALE KANN

Mehr als Beratung und Bildung. Unser
ganzes Können für die hessischen
Verbraucherinnen und Verbraucher.

2

RECHT HABEN ODER RECHT BEKOMMEN

Die Krise macht deutlich: Recht bekommt
man nicht von selbst. Kollektive Rechts-
durchsetzung ist wichtig.

3

VERTRAUEN WIEDER HERSTELLEN

Mit einem starken Verbraucherschutz.
Und mit einem leichten Zugang zu
kostenloser Beratung.

4

IN DER KRISE GEFORDERT: ALLES, WAS VERBRAUCHER- ZENTRALE KANN

VERBRAUCHER- SCHUTZ IST MEHR ALS BERATUNG, BILDUNG UND INFORMATION.

Ist aktives Gestalten.
Ist Dialog und
Lobbyarbeit. Ist
Rechtsdurchsetzung.
Ist am Ball bleiben. Ist
sorgfältige Recher-
che. Ist von Menschen
gemacht, die sich
engagieren – auch
und gerade in Krisen.
Verbraucherinnen und
Verbraucher wissen
das.

Hessische Verbraucherinnen und Verbraucher spüren die Auswirkungen der Corona-Pandemie an vielen Stellen. Da sind zum Beispiel die aufgezwungenen Gutscheine für ausgefallene Veranstaltungen.¹ Oder Online-Anbieter, die statt des bestellten Führungszeugnisses, wertlose Ratgeber lieferten². Und nicht zuletzt die vielen Verbraucherinnen und Verbraucher, die zu Beginn der Pandemie Miet-, Kreditraten und Abschlagszahlungen an Energieversorger ausgesetzt hatten und nun sehen müssen, wie sie mit den aufgelaufenen Schulden klarkommen.

VON BEGINN DER PANDEMIE FÜR DIE HESSISCHEN VERBRAUCHERINNEN UND VERBRAUCHER DA

Es war also keine Frage: Kurzarbeit würde es bei uns nicht geben. Es dauerte nur acht Tage bis wir nach Schließung unserer Beratungsstellen am 17. März ein kostenloses telefonisches Beratungsangebot auf die Beine gestellt hatten. Bis Ende Juli hatten wir darüber 11.294 entgeltfreie Erstberatungsgespräche geführt. Dauer: etwa 10 Minuten. Hinzu kamen 830 E-Mail-Beratungen pro Monat. Zum Vergleich: Im Vorjahr lag das Niveau bei 380 Beratungen pro Monat.

BERATUNG UND INFORMATION IST NICHT ALLES

Die Anfragen, die uns in dieser Zeit erreichten, haben wir vielfältig genutzt: Zum Beispiel für gezielte Informationen oder Stellungnahmen an politische Entscheidungsträger in Bund und Land. Wir haben die Menschen in Hessen aufgefordert, sich gegen Zwangsgutscheine in der Veranstaltungsbranche zu wehren.³ Und wir haben mehrere Unternehmen abgemahnt – zum Beispiel einen großen Kleidungshersteller, der in seinem Online-Shop das Widerrufsrechts beim Kauf von Mund-Nasen-Schutz-Produkten ausschloss. Oder einen Maskenshop, der aggressiv mit der Gefährlichkeit des Virus und einem irreführendem Sonderangebot warb.⁴ Von Beginn der Pandemie an haben wir die hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher mit umfangreichen Informationen auf unserer Website versorgt.⁵

11.294
ENTGELTFREIE
ERSTBERATUNGS-
GESPRÄCHE

830
E-MAIL-
BERATUNGEN
PRO MONAT

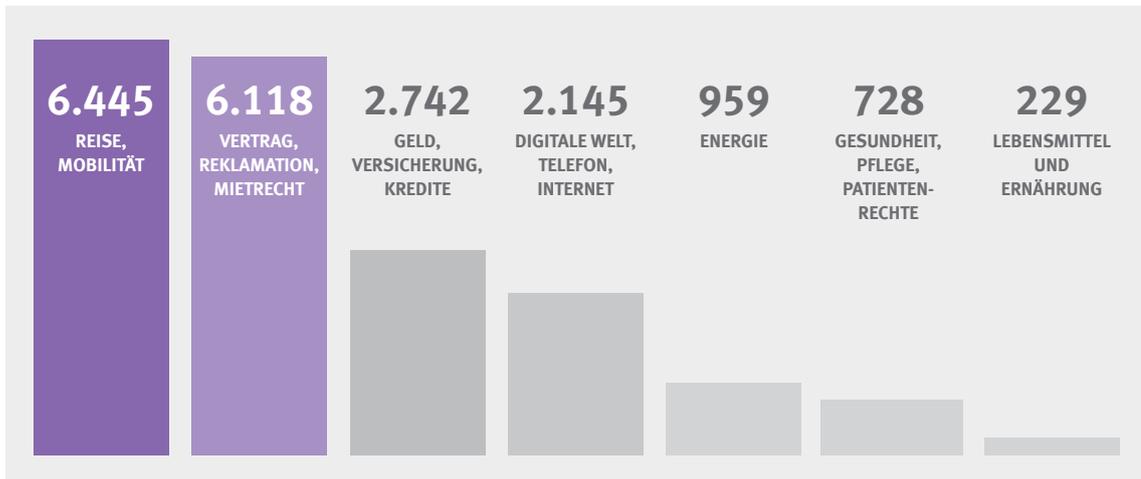
10
MINUTEN
Ø DAUER



QUELLEN

- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/pressemeldungen/vertraege-reklamation/kundenrechte/kein-gut-scheinzwang-fuer-konzerte-und-veranstaltungen-47611>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/pressemeldungen/vertraege-reklamation/abzocke/mit-dem-fuehrungszeugnis-vertuehrt-49488>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/pressemeldungen/vertraege-reklamation/kundenrechte/zwangsgutscheine-sind-unfair-46737>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/pressemeldungen/vertraege-reklamation/verbraucherrechte-im-coronaabseits-50016>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/corona-covid19-die-folgen-und-ihre-rechte-45509>

RECHT BEKOMMEN: FUNKTIONIERT SELTEN VON SELBST



VERBRAUCHER-ANFRAGEN IM ZUSAMMENHANG MIT DER CORONA-PANDEMIE VON APRIL BIS JULI 2020

In der Krise ist die Verbraucherzentrale eine wichtige Anlaufstelle für die hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher. In der ersten Phase der Corona-Pandemie von April bis Juli 2020 suchten insgesamt 22.290 Menschen unseren Rat. Zum Vergleich: im gleichen Zeitraum des Vorjahres waren es noch 13.764. Davon hatten 19.418 Anfragen einen Bezug zur Corona-Pandemie. In der Mehrheit (6.445) ging es dabei um Fragen zum Reiserecht, dicht gefolgt von Fragen zum Vertragsrecht (6.188).

SYSTEMATISCHEN RECHTSBRUCH UNTERBINDEN

Nehmen wir zum Beispiel die fünfköpfige Reisegruppe, die die Osterferien in Sizilien verbringen wollte. Am 11.03.2020 stornierte die Fluggesellschaft den Flug und bestätigte, dass sie den Flugpreis an das Reiseportal erstattet habe. Doch von dort gab es lange Zeit kein Geld, weil die Erstattung des Flugpreises noch nicht eingegangen sei.

Oder Herrn M., dem die Lufthansa die Kosten für das stornierte Flugticket nicht erstattete. Bereits Mitte März hatte er die Fluggesellschaft zur Zahlung aufgefordert, sein Geld aber nicht erhalten.

Die Rechtslage ist eindeutig. Airlines müssen den Preis für die Flugtickets innerhalb von sieben Tagen erstatten.¹ Pauschalreisende müssen ihr Geld innerhalb von 14 Tagen bekommen.² Doch solche

Vorschriften nützen gar nichts, wenn sich sogar führende deutsche Unternehmen nicht daran halten.

KOLLEKTIVE RECHTSDURCHSETZUNG STÄRKEN

Die Verbraucherzentralen gehen deshalb juristisch gegen solche Unternehmen vor. Die Verbraucherzentrale Hessen hat zum Beispiel einen Reiseanbieter erfolgreich abgemahnt. Er hatte in seinen AGB Rückzahlungen nach Ausfall einer Reise ausgeschlossen.

Die Krise macht deutlich, wie wichtig kollektive Rechtsdurchsetzung ist. Die Verbraucherzentrale hat langjährige Erfahrung mit diesem wirksamen Instrument. Wir möchten, dass die hessischen Verbraucherinnen und Verbraucher davon noch mehr profitieren.

WIR BITTEN DIE LANDESRREGIERUNG, UNS BEIM AUSBAU DER RECHTS-DURCHSETZUNG ZU HELFEN.

Damit Verbraucherinnen und Verbraucher kollektiv zu ihrem Recht kommen. Gerade in Krisenzeiten. Aber auch nach der Krise.

QUELLEN

- 1 Art. 8 Abs. 1a der Fluggastrechte-Verordnung, EG-Verordnung 261/2004, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32004R0261&from=LT>
- 2 § 651h, Abs. 5 BGB, https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_651h.html

DIE FOLGEN DER PANDEMIE ABFEDERN: BERATUNGSKAPAZITÄTEN ERHÖHEN

UM DEN MENSCHEN IN HESSEN NOCH BESSER HELFEN ZU KÖNNEN,

bitten wir die Landesregierung, die Verbraucherzentrale langfristig mit einem weiteren Betrag von 980.000 € zu unterstützen. Diese Investition wird sich positiv auswirken. Nicht nur in Beratungszahlen. Jede erfolgreiche Abmahnung und Musterklage reduziert die Zahl von Einzelverfahren. Wer seine Verbraucherrechte durchsetzt, weiß: dem Rechtsstaat kann man vertrauen.

Mehr als sechs Millionen Menschen leben in der Corona-Krise von Kurzarbeitergeld.¹ Fünfmal so viele Menschen wie sonst stellen einen Antrag auf Hartz-IV-Leistungen.² Schuldnerberater gehen davon aus, dass die Zahl der Privatinsolvenzen ab Herbst 2020 zunehmen wird.³ Damit Menschen in prekären Situationen weiterhin unseren Rat einholen können, halten wir an unseren kostenlosen Angeboten fest.

Wir haben in der Krise mit Hochdruck daran gearbeitet, unsere Beratungsangebote anzupassen. Im März starteten wir mit der kostenlosen Corona-Hotline. Im Sommer fanden die ersten Online-Seminare statt.⁴ Im Herbst kommt die Video-Beratung dazu. Damit sind wir für die Menschen in Hessen auch erreichbar, wenn es im Herbst und Winter regionale Lock-Downs geben sollte.

STARKER VERBRAUCHERSCHUTZ SCHAFFT VERTRAUEN

Und nach der Krise? Kommt der Aufschwung. Doch die Verbraucherinnen und Verbraucher haben in der Krise erlebt, dass sie z. B. den Vorkasse-Systemen nicht vertrauen können. Der Aufschwung benötigt daher einen starken Verbraucherschutz. Eine starke Verbraucherzentrale wird dazu beitragen. Indem sie auf Missstände hinweist, Verbraucher*innen informiert und Verbraucherrechte durchsetzt. Das schafft Vertrauen.

Unser Ziel ist es, noch mehr Menschen zu helfen als bisher. Mit den neuen digitalen Angeboten sind wir gut gerüstet. Darüber hinaus möchten wir die Erfahrung aus der Pandemie nutzen. Wichtig ist es, die kollektive Rechtsdurchsetzung auszubauen. Die Menschen in Hessen benötigen eine rechtliche Beratung und Unterstützung bei Gesundheit und Pflege. Unsere niedrigschwellige telefonische Erstberatung, die Verbraucherbildung, die stark nachgefragte Online-Verbraucherinformation und die Beratung von Verbraucher*innen im Ländlichen möchten wir ausbauen.

QUELLEN

- <https://www.merkur.de/leben/karriere/gehalt-kurzarbeit-corona-gehaelter-deutschland-zr-13593502.html>
- <https://www.watson.de/deutschland/analyse/101051979-5-mal-so-viele-hartz-4-antraege-wie-sonst-jobcenter-kaempfen-mit-corona-ansturm>
- <https://www.br.de/nachrichten/bayern/wenn-das-geld-ausgeht-privatinsolvenz-wegen-corona,S8mixWA>
- <https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/online-seminare-he>
- <https://www.handelsblatt.com/politik/international/konjunktur-die-wirtschaft-wacht-auf-der-aufschwung-beginnt/25967750.html>

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Hessen e. V.
Große Friedberger Straße 13–17
60313 Frankfurt am Main
vzh@verbraucherzentrale-hessen.de

Verantwortlich für den Inhalt

Philipp Wendt, Vorstand

Texte und Redaktion

Ute Bitter, Leitung Team
Kommunikation

Gestaltung

Studio Workshop

Druck

Druckerei Siefert, Frankfurt

Recherchieren Sie weiter unter

www.verbraucherzentrale-hessen.de

Folgen Sie uns

www.twitter.com/vzhessen