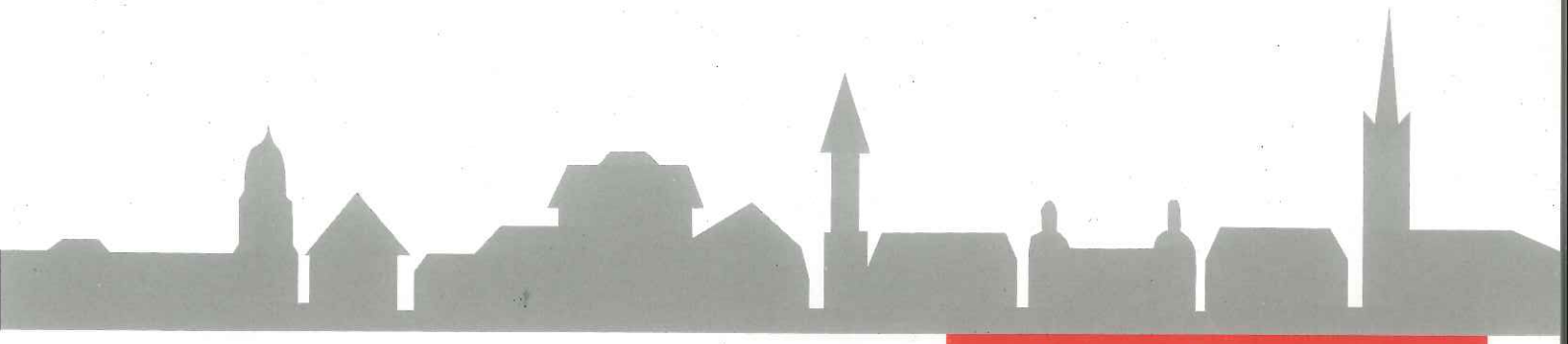


verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

EUSKIRCHEN
UNSERE ARBEIT IM JAHR 2020

Im Interview mit Monika Schiffer, Leiterin der Beratungsstelle

Was kennzeichnete die Verbraucherarbeit im Corona-Jahr?
Auch uns hat die Pandemie mit besonderen Herausforderungen konfrontiert. Wir haben unsere Zugänge und Angebote strukturell und inhaltlich bedarfsgerecht erweitert und waren verlässlich ansprechbar, sowohl für Ratsuchende als auch für Kooperationspartner und Multiplikatoren. Ob Information, Beratung, Bildung oder Veranstaltungen – Präsenz- und Publikumsformate wurden kurzfristig auf digitale und telefonische Alternativen umgestellt. Zudem wurden Konzepte für „Verbraucherarbeit mit Abstand" entwickelt und umgesetzt.

Wie waren Sie für die Menschen da?
Service und Unterstützung für übervorteilte und verunsicherte Menschen standen im Vordergrund. Durch die Einführung einer niederschwelligen entgeltfreien Erstberatung vor Ort und im landesweiten Servicecenter via Telefon und Kontaktformular war schneller und unbürokratischer Zugang zu Rat und Recht möglich. Durch eine Hotline zu pandemie-bedingten rechtlichen und wirtschaftlichen Fragen und ausgeweitete Möglichkeiten zur Online-Kontaktaufnahme konnte die Welle der Anfragen zum veränderten Verbraucheralltag zeitnah und fundiert bearbeitet werden. Verbraucherthemen mit Corona-Bezug wurden aktuell im Internet aufbereitet und Hilfen zur Selbsthilfe gegeben. Davon haben viele Bürgerinnen und Bürger auch vor Ort profitiert.

Bedarf es überhaupt noch persönlicher Beratung?
Nicht nur im Lockdown haben wir erfahren, dass wir nach wie vor auf zielgruppenspezifische Ansätze setzen müssen und dass das persönliche Beratungsangebot für viele Gruppen unverzichtbar bleibt: Für Menschen mit Sprachbarrieren und geringen Kenntnissen unseres Wirtschaftslebens, für digital weniger affine Ratsuchende – aber auch bei sensiblen Fragestellungen, die eine Vertrauensbasis erfordern. Zum Beispiel bei Beratungen zur Existenzsicherung sowie bei Schuldenproblemen ist der persönliche Austausch wichtig.

War Digitalisierung auch ein Stichwort in der Verbraucherarbeit?
Die Ergänzung klassischer Angebote durch digitale Ansätze haben wir schon länger im Blick. Die Pandemie hat diesem Vorhaben weiteren Schub gegeben. Neben Videoberatung oder einer Kombination aus Online- und Telefonberatung gehörten Onlinevorträge zu Verbraucherfragen, Impulse bei virtuellen Thementreffs oder digitale Bildungsangebote für Schulen und geflüchtete Menschen zum Portfolio pandemiefester Instrumente. Weitere digitale Schritte sind geplant.

Was ist 2020 sonst besonders hervorzuheben?
Die Beratungsstelle wurde 25 Jahre alt. Mehr als die Hälfte dieser Zeit durfte ich die Verbraucherarbeit hier vor Ort mitgestalten. Besonders hervorzuheben sind die Kooperationen mit den vielen Akteuren im Kreis, die über die Jahre zu einem dichten Netz gegenseitiger Unterstützung ausgebaut wurden. Und gefreut hat sich unser Team über die zahlreichen positiven Rückmeldungen von dankbaren Ratsuchenden im Jahr der Pandemie.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Bürgerinnen und Bürger des Kreises Euskirchen wird durch Landes-, Kreis- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei den Kommunen, beim Kreis, der Politik und unseren vielen Kooperationspartnern vor Ort.

FÜR SIE DA!

UNSERIÖSE NOTDIENSTE IN DER ZANGE

Zum Weltverbrauchertag zeigte die Verbraucherzentrale, wie Rechnungen der „Retter in der Not" im Lot bleiben. Denn weit überzogene Forderungen von Schlüsseldiensten, Rohrreinigungs- oder etwa Schädlingsbekämpfungs-Notdiensten sind nach wie vor ein Dauerärgernis. Unseriöse Firmen nutzen ihre Soforthilfe in misslicher Lage, um vor Ort Wucherpreise zu kassieren. Unter dem Motto „Notdienste: Ärger und Abzocke vermeiden" gab Beratungsstellenleiterin Monika Schiffer gemeinsam mit Kriminalhauptkommissar Anton Dickopp von der Kreispolizei Euskirchen von der Anbietersuche bis zur Notfallkarte das passende „Werkzeug" an die Hand, um vor unliebsamen Überraschungen gefeit zu sein. Hinweise zum Check von Rechnungsposten und zum sicheren Bezahlen rundeten das Infopaket ab.

VERBRAUCHERRECHTE NICHT IN QUARANTÄNE

Vertrag ist Vertrag – dieser Grundsatz gilt auch in Coronazeiten. Doch ob ausgefallene Konzerte und Veranstaltungen, abgesagte Kurse, ungenutzte Dauerkarten, nicht einzulösende Gutscheine für Dienstleistungen oder Abos von Fitnessstudios: Bei der Verbraucherzentrale war Rat rund um Verbraucherrechte im Lockdown sowie angesichts von Öffnungen unter Auflagen gefragt. Wann gibt es Geld zurück? Verlängern sich Verträge automatisch um die Monate der Schließung? Muss ich einen angebotenen Gutschein akzeptieren? Wer schützt die Ansprüche des Kunden dann bei einer Unternehmensinsolvenz? Am Telefon oder per E-Mail zeigten die Beratungskräfte, dass und wie Verbraucherrechte auch in der Pandemie nicht auf der Strecke bleiben.

UNLAUTERE GESCHÄFTEMACHER VIRULENT

Kontaktbeschränkungen, geschlossene Geschäfte, Sorge vor Ansteckungen – der Verbraucheralltag 2020 war durch ein verändertes Konsumklima geprägt. Hochkonjunktur meldeten daher Lieferdienste von Lebensmitteln, Onlineshops und Paketdienste – was sich auch in der Beratungsstelle in Anfragen rund um Verbraucherrechte, mögliche Fallstricke sowie Beschwerden niederschlug. Mal war die Sofortlieferung wochenlang unterwegs, mal lockten Onlineshops mit unschlagbar günstigen Preisen für Waren, die dann nicht geliefert wurden.

Und mit irreführender Werbung für einen schufafreien Sofortkredit gelockt, suchten Ratsuchende in der Rechtsberatung einen Ausweg: Statt der unproblematischen Finanzspritze hatten sie nur eine kostenpflichtige Prepaid-Kreditkarte erhalten, auf die erst Geld aufgeladen werden musste. Die Kreditanfrage war hingegen lediglich an ein Kreditinstitut weitergeleitet worden. Die Anbieter traten als reine Vermittler auf, hatten auf die Vergabe des Darlehens aber keinen Einfluss und konnten somit auch keine Zuteilung sicherstellen.

KNAPPE KASSEN: HILFSPAKETE GESCHNÜRT

Kurzarbeit oder Jobverlust. Unsichere Perspektiven, weil Unternehmen bei Auftragslage und Beschäftigung auf Sicht fahren. Die Beratungsstelle war gefragt, wenn es Pandemie-bedingt zu finanziellen Engpässen und existenziellen Problemen kam: Ob Kontopfändungen oder drohende Energiesperren zu managen waren, wenn Kreditraten über den Kopf wuchsen oder Inkassounternehmen drohten. Welche Überbrückungsmöglichkeiten Stundungspakete für Ratenkredite oder Versicherungsprämien boten, wie Unpfändbares auf dem Konto geschützt blieb, wo sich kurz und mittelfristig Einsparpotenziale eröffneten oder wie mit unseriösen Kreditvermittlern umzugehen war – per E-Mail, am Telefon oder,

unter Einhaltung von Abstands- und Hygienevorgaben, auch in der persönlichen Beratung waren die Beratungskräfte gefragt, um den finanziellen Lockdown für viele Haushalte abzuwenden.

REISEN: HOTSPOT DER ANFRAGEN

Reisewarnungen für beliebte Ferienziele, Ungewissheit über Quarantäneregeln und Testpflichten. Absagen, Umbuchungen, schleppende oder verweigerte Rückzahlungen, Vertrösten mit Reisegutscheinen – und oft monierten Ratsuchende, dass Reiseveranstalter auf ihre Anfragen nicht oder erst nach Wochen reagieren. In der Pandemie rangierten Fragen rund ums Thema Reise in der Statistik der Beratungsstelle ganz oben. Neben Informationen rund um Buchung und Stornierung sowie der rechtlichen Vertretung, um Erstattungen zu veranlassen, war auch Hilfestellung gefragt, wenn rechtswidrig Gebühren für die Bearbeitung von Erstattungen verlangt wurden. Und wenn die Reise bereits vorsorglich storniert wurde, war Klarheit gefragt, ob bei einer tatsächlichen späteren Absage die Beträge der Stornokostenstaffel erstattet werden. Nicht zuletzt wollten Ratsuchende wissen, wie sich eine vorsorglich vorgenommene Stornierung rechtlich auswirken kann.

FAIR STATT MEHR

Fair handeln für ein gutes Leben – mit dieser Botschaft warb die Verbraucherzentrale zur Fairen Woche im September, fair statt mehr zu kaufen. Mit einer „Siegelkunde" wies sie den Weg durch den Label-Dschungel. Denn weil der Begriff „fair" rechtlich nicht geschützt ist, bleibt Hilfestellung gefragt, um Lebensmittel, Blumen oder Textilien zu erkennen, die tatsächlich den Anforderungen an gerechten Handel entsprechen und sozial verträglich produziert wurden. Textilsiegel zu verstehen, damit es mit fairer Kleidung passt, stand dabei ebenso auf dem Programm wie die Erkennungszeichen der etablierten Handelshäuser für fairen Kaffee & Co. an Logo, Farbe und Schriftzug herauszufiltern.

GEMEINSAM RESSOURCEN SCHONEN

Ob Handy, Hose oder Brot: Zur Herstellung braucht's ein Trio aus Rohstoffen, Wasser und Energie. Was und wie viel wir kaufen, entscheidet daher zugleich über den Verbrauch von Ressourcen sowie Klimaschutz. Die Beratungsstelle hat für viele Alltagssituationen gezeigt, wo und wie durch nachhaltigen Konsum dazu ein Beitrag geleistet werden kann. Lebensmittelabfälle vermeiden, Plastikmüll eine Abfuhr erteilen, Geräte oder Produkte leihen anstatt sie zu kaufen – so lauteten die Empfehlungen, die im Rahmen der Aktion „GlücksTaten" auf den Weg gebracht wurden. Kleidertauschbörsen oder Upcycling gehörten etwa zu den Anregungen, Altkleidung vor dem vorschnellen Ausmustern zu bewahren. Mit Hinweisen auf lokale Repair- oder Teilen-und-Tauschen-Initiativen sowie Foodsharing-Gruppen hat die Verbraucherzentrale auch das kommunale Nachhaltigkeitsnetzwerk gestärkt.

KONSUMIEREN WILL GELERNT SEIN

Ob Wissenswertes rund um die eigene Wohnung oder das kleine Einmaleins bei Geldgeschäften – in 25 Veranstaltungen für Jugendliche und junge Erwachsene verschaffte die Verbraucherzentrale Durchblick im Konsumalltag. Wie Verträge zustande kommen und welche Widerrufsmöglichkeiten es gibt, wurde ebenfalls thematisiert. Die Beratungsstelle beteiligte sich auch an der Fachtagung „Kinder und Jugendliche – Medienkompetenz, Medienprävention und Mediensicherheit" im Kreishaus.

JAHRESBILANZ MIT LANDRAT

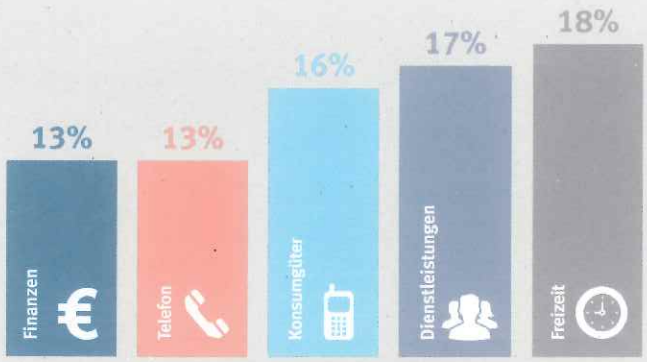
Die Übergabe des Jahresberichts der Beratungsstelle war für Landrat Günter Rosenke ein fester Termin im Kalender: Zum letzten Mal vor seinem Abschied in den Ruhestand präsentierte Beratungsstellenleitern Monika Schiffer wichtige Zahlen und Themenschwerpunkte 2019. Der scheidende Landrat betonte, dass er während seiner 26-jährigen Amtszeit viele Zuschriften und auch Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern im Kreis Euskirchen erhalten habe. Über die Verbraucherzentrale in Euskirchen allerdings habe ihn nie „Beschwerdepost" erreicht. Er wolle seinem Nachfolger die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale ans Herz legen.

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

VERBRAUCHERANLIEGEN	3.808
RECHTSBERATUNGEN UND -VERTRETUNGEN • davon erfolgten 23% entgeltfrei abhängig vom Einkommen (Sozialklausel)	2.086
VERANSTALTUNGSKONTAKTE	**795**
VERANSTALTUNGEN	33
ANRUFE ZENTRALE HOTLINE*	**1.598**

* Eine zusätzliche Kontaktmöglichkeit für die Bürgerinnen und Bürger des Kreises Euskirchen

DIE GEFRAGTESTEN THEMEN



AUSGEWÄHLTE ERFOLGE 2020

„Ich möchte mich herzlich für die Unterstützung bedanken und Sie informieren, dass der Reiseanbieter den gesamten Preis endlich erstattet hat. Dank Ihrer Institution ist man als Verbraucher nicht ganz machtlos."

Insgesamt **140.027 Euro** verblieben Verbrauchern dank erfolgreicher Rechtsvertretungen. Sie bekamen von den Unternehmen entweder Geld zurück oder mussten deren Forderungen nicht begleichen.

IHR TEAM IN EUSKIRCHEN

Leitung und Verbraucherberatung	2,00
Büroassistenz	0,50

Zusätzlich zu diesen kommunal geförderten Angeboten bietet die Verbraucherzentrale NRW auch in Euskirchen weitere Spezialberatungen und Bildungseinheiten für verschiedene Zielgruppen.

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW I Beratungsstelle Euskirchen
Wilhelmstraße 37 · 53879 Euskirchen

Tel.: 02251 50645 01 · Fax: 02251 50645 07
www.verbraucherzentrale.nrw/euskirchen

IMPRESSUM: Herausgeber: Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. • Mintropstraße 27 • 40215 Düsseldorf • Tel: 0211 3809 0 www.verbraucherzentrale.nrw **Gestaltung:** lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, www.lav-ka.de **© Fotos:** Kreispressestelle, lav.ka kreative agentur, Düsseldorf und © 2021 Adobe Stock, sowie Verbraucherzentrale NRW e. V. Düsseldorf.