



KÖLN

UNSERE ARBEIT IM JAHR 2020



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 übergroße und verunsicherte Menschen standen im Vordergrund. Durch die Einführung einer niederschweligen 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.

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Im Interview mit Diana Meschke,
Leiterin der Beratungsstelle

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.

Jenseits von Corona: Was ist 2020 besonders hervorzuheben?

Die Beratungsstelle wurde 65 Jahre alt. Zum Jubiläum berichtete die Sendung „WDR2 Stichtag“, wie sich Verbraucherarbeit über die Zeit entwickelt hat: Vom praktischen Ratgeber für „preisbewusste Hausfrauen“ hin zu einer gefragten Ansprechpartnerin für verbraucherrechtliche Fragen. Eine Entwicklung, die wir der Unterstützung durch die Stadt und dem Vertrauen der Ratsuchenden in unsere Arbeit verdanken.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Kölner Bürgerinnen und Bürger wird durch Landes- und kommunale Mittel ermöglicht. Wir bedanken uns für die finanzielle Unterstützung sowie die gute Zusammenarbeit bei der Kommune, der Politik und unseren vielen Kooperationspartnern vor Ort.

FÜR SIE DA!



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.

Betrugsversuche mit gefälschten Internetseiten, Fake-Shops und Phishing-Mails – unseriöse Anbieter entdeckten die Pandemie, um unlautere Geschäfte anzubahnen.

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.

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 die Beratungsstelle 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.



MACH DEIN PASSWORT STARK!

Wer ein unsicheres Passwort als Login für Online-Accounts verwendet, eröffnet Cyberkriminellen damit leichtes Spiel. So sind Passwort-Codes mit gängigen Zahlenreihen quasi eine „Einladung“, persönliche Daten abzugreifen, Bankkonten zu plündern, auf fremde Rechnung auf Online-Shopping-Tour zu gehen oder Fake-Profilen in sozialen Medien anzulegen. Im Rahmen der vom Landeskriminalamt NRW initiierten Kampagne „Mach Dein Passwort stark!“ machte sich die Verbraucherzentrale gemeinsam mit der Kreispolizeidienststelle dafür stark, Hacker auf Distanz zu halten. Ein Passwortsicherheits-Check und Eselsbrücken zu sicheren Codes waren der Schlüssel, um Datenklau und -missbrauch mit Sicherheit einen Riegel vorzuschieben.

REISEN: HOTSPOT DER ANFRAGEN



Reisewarnungen für beliebte Ferenziele, Ungewissheit über Quarantäneregeln und Testpflichten. Absagen, Umbuchungen, schleppe 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.

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 Stundungs-

pakete 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.

RETTUNGSANKER BEI ROTEN ZAHLEN

Wenn sich Schulden auf türmten oder Zwangsvollstreckungsmaßnahmen drohten – in der Schuldner- und Insolvenzberatung fanden Ratsuchende trotz aller Kontaktbeschränkungen stets zeitnah und wirkungsvoll Hilfe: Zugang zu einem Basiskonto, Schutz vor Kontopfändungen, rechtliche Prüfung von Gläubigerforderungen. Denn auch in der Pandemie setzten viele Inkassobüros auf den Einschüchterungseffekt.

Es wurden für Schuldner individuell tragfähige Pläne erarbeitet, um Verbindlichkeiten abzuführen. Wenn eine außergerichtliche Einigung mit den Gläubigern nicht möglich war, wurden Verbraucher bei der Antragstellung bis zur Eröffnung eines Verbraucherinsolvenzverfahrens unterstützt. Insbesondere Familien sicherte die Schuldnerberatung existenziell notwendige Beträge, indem sie zeitnah und unbürokratisch Bescheinigungen für deren höheren Basisschutz auf dem Pfändungsschutzkonto ausstellte.

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.

AUF DEM BALKON: STECK DIE SONNE EIN!

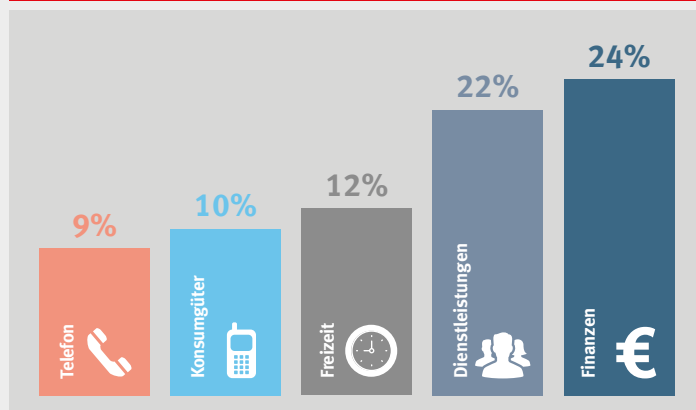
Photovoltaik, also die Umwandlung von Sonnenlicht mittels Solarzellen in elektrische Energie, wird zumeist nur auf Hausdächern verortet. Weniger im Blick sind hingegen Stecker- oder Balkonso-largeräte, die etwa an der Brüstung eines Balkons montiert werden können. Von diesen fließt Strom über eine Außensteckdose direkt in die Wohnung und wird dort verbraucht. Mit der Aktion „Steck die Sonne ein!“ informierte die Verbraucherzentrale, wie diese kleinen Kraftwerke bei Mietern wie Immobilieneigentümern Einzug halten können. Was rechtlich und technisch zu beachten ist, wie der Strombedarf eines Haushalts aus dem Netz spürbar gesenkt wird und wann sich die Anschaffung finanziell durchaus lohnt – dazu gab es Wissenswertes bei (Online-)Vorträgen und Infoständen.

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

VERBRAUCHERANLIEGEN	11.686
RECHTSBERATUNGEN UND -VERTRETUNGEN • davon erfolgten 28% entgeltfrei abhängig vom Einkommen (Sozialklausel)	5.094
VERANSTALTUNGSKONTAKTE	1.451
VERANSTALTUNGEN	85
ANRUFE ZENTRALE HOTLINE*	3.208

* Eine zusätzliche Kontaktmöglichkeit für die Kölner Bürgerinnen und Bürger

DIE GEFRAGTESTEN THEMEN



AUSGEWÄHLTE ERFOLGE 2020

„Ich bin so froh, dass es Sie gibt, als Einzelperson steht man ja so machtlos den Unternehmen gegenüber!“

Durchschnittlich **1.000 Euro**
an Erstattungen bei stornierten oder abgebrochenen
Reisen geltend gemacht

IHR TEAM IN KÖLN

Leitung und Verbraucherberatung	5,00
Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung	1,00
Beratung Energiearmut	0,50
Energieberatung	1,00
Eingangsbearbeitung Verbraucheranfragen	0,60
Büroassistenz Verbraucherberatung	0,50
Büroassistenz Energieberatung	0,35

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Köln
Frankenwerft 35 · 50667 Köln

Tel.: 0221 846188 01 · Fax: 0221 846188 33
www.verbraucherzentrale.nrw/koeln