



Corona-Krise: Die Verbraucherzentrale Bremen bietet Hilfe, Orientierung und Unterstützung

Covid-19 – Herausforderung und Chance
Bilanz der Verbraucherzentrale Bremen für das Jahr 2020

Stand: Januar 2021

verbraucherzentrale

Bremen

INHALT

INHALT.....	2
I. Vorwort	3
II. Verbraucher:innen in der Corona-Krise schützen.....	4
1. Ihre Probleme erkennen.....	5
2. Neue Beratungswege als Reaktion auf den Lock-Down	5
3. Rechte durchsetzen	8
4. Typische Fälle aus dem Corona-Beratungsalltag	9
5. Medienresonanz.....	17
III. Zukünftige Aufgaben und Themen des Verbraucherschutzes in Bremen	22

Impressum

Verbraucherzentrale Bremen e. V.
Altenweg 4
28195 Bremen

presse@vz-hb.de

I. Vorwort

Die Corona-Pandemie geht weiter und bringt immer mehr Verbraucher:innen in Existenznot, soziale Isolation oder an den Rand des Nervenzusammenbruchs. Viele Bremer:innen sind zutiefst verunsichert und von Zukunftsängsten geplagt durch Kurzarbeit, Jobverlust und steigende Ausgaben. Die Folgen für die Zivilgesellschaft sind nicht abzusehen.

Dementsprechend gewaltig war der Informationsbedarf zu Verbraucherthemen im vergangenen Jahr und die Verbraucherzentrale Bremen in besonderem Maße gefordert. Fast 30.000 Mal wandten sich Verbraucher:innen an die Verbraucherzentrale Bremen – gut ein Drittel mehr als im Vorjahr. Verdoppelt haben sich Auskünfte und Beratungen im Verbraucherrecht. Telefonische Auskünfte stiegen auf fast das Doppelte, E-Mail-Anfragen haben sich fast verdreifacht und persönliche Beratungen stiegen trotz Corona um gut ein Drittel. Die Zahl der Internetzugriffe wuchs um ein Fünftel auf 270.908 Besuche.

Auch die Anfragen, die uns erreichen, spiegeln mehr und mehr die Existenznot und Verzweiflung der Menschen wider. Zu Beginn der Pandemie wurden wir mit Nachfragen zur Stornierung von Reisen überhäuft (hier reißt die Welle nicht ab, da viele Verbraucher:innen noch auf ihr Geld warten). Es folgten Abzocken von Fake-Shops im Internet und immer öfter fragten uns Verbraucher:innen, wie sie Energiesperren vermeiden und / oder Geld sparen können. Denn knappe Kassen sind für viele Verbraucher:innen mittlerweile die Herausforderung in der Coronakrise.

Wir waren ganzjährig für die Verbraucher:innen da – während der Schließung der zwei Beratungsstellen im ersten Lockdown zeitweise zwar nicht persönlich aber immer telefonisch und digital.

Neben den „Corona“-Themen ist die Verbraucherzentrale Bremen auch weiterhin gefragt: Gesunde und nachhaltige Ernährung, energetische Sanierung und Klimaschutz, digitale Sicherheit, Altersvorsorge – diese Herausforderungen bleiben auch in der Krise bestehen.

Wir befürchten, dass die große Welle der Firmeninsolvenzen noch vor uns liegt, was natürlich auch Einkommensverluste bei den Bürger:innen bedeutet und somit den Beratungsbedarf weiter steigern wird. Diesem kommen wir entgegen durch unsere erweiterten Beratungsangebote; persönlich, telefonisch sowie digital. So planen wir alle Veranstaltungen in 2021 online, wie die Internationale Grüne Woche, den Weltverbrauchertag und den Start der Feier „60 Jahre Verbraucherzentrale Bremen“.

Aktuell versuchen täglich rund 100 Menschen uns telefonisch zu erreichen. Wir möchten die intensive Arbeit für die Verbraucher:innen in Bremen weiterhin leisten und zukunftsfähig ausbauen. Um das anbieten zu können, ist eine langfristige Absicherung und ein Ausbau der Finanzierung der Verbraucherzentrale Bremen und ihrer Projekte notwendig.

Wir machen uns stark für die Rechte der Verbraucher:innen in Bremen und bedanken uns herzlich dafür, dass wir mit dem Land Bremen einen starken Förderer des Verbraucherschutzes haben, der uns bei dieser Aufgabe den Rücken stärkt.



Dr. Annabel Oelmann, Vorständin der Verbraucherzentrale Bremen

II. Verbraucher:innen in der Corona-Krise schützen

Viele tausend Unternehmen stellten vorübergehend ihre Arbeit ein, die Verbraucherzentrale Bremen schaffte in kürzester Zeit mit einem gewaltigen Kraftakt als Team den Bürger:innen zur Seite zu stehen. Die Verbraucherschützer:innen gingen dabei neue Wege, eigneten sich neues Wissen innerhalb kürzester Zeit an und führten zum Beispiel ihre gefragten Verbrauchercafés als Online-Seminare durch. Innovative Lösungen zur digitalen Beratung sind selbstverständlich wichtig, nicht nur während der Pandemie, sondern auch darüber hinaus.

Senatorin Claudia Bernhard beim Besuch der Verbraucherzentrale: „Häufig können diese Lösungen jedoch nicht das persönliche Beratungsgespräch ersetzen. Deshalb war es wichtig, dass die Verbraucherzentrale so schnell auch wieder persönliche Beratungsgespräche anbieten konnte. Dabei gilt der große Dank allen Beschäftigten in der Verbraucherzentrale, die das mit viel Einsatz möglich gemacht haben!“



Es trifft gerade die Einkommensschwachen der Bevölkerung, die Menschen mit Sprachschwierigkeiten und die Menschen, die Probleme haben, sich und ihr Problem darzustellen. Nicht alle haben die Möglichkeiten, telefonisch und per Scan oder Foto die erforderlichen Dokumente „rüber zu schicken“ oder in einem Telefonat ihr Problem verständlich zu übermitteln. Deshalb ist der Verbraucherzentrale Bremen die persönliche Beratung so wichtig.

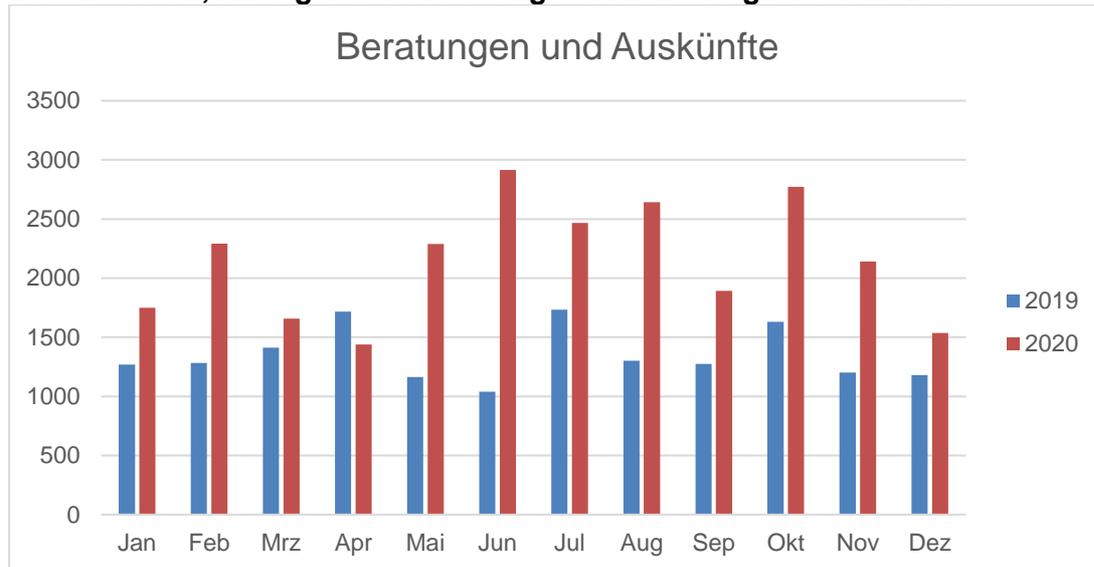
Verbraucher:innen kommen nicht in die Verbraucherzentrale, um sich nett zu unterhalten, sondern weil sie ein Problem haben, das gelöst werden muss. Dieses Problem ist oft existenzieller Natur. Die Verbraucher:innen kämpfen zum Teil an der Armutsgrenze. Viele können oder möchten keine staatlichen Hilfen in Anspruch nehmen. Sie versuchen mit aller Kraft neue Jobs an Land zu ziehen, neue Einnahmequellen zu finden oder über Einsparmaßnahmen ihre Ausgaben zu reduzieren. Die Verbraucherzentrale Bremen steht Verbraucher:innen in dieser Krise als Kompass, Ratgeber und Verteidiger zur Seite und ist zentraler Ansprechpartner. Wo die Verbraucherzentrale nicht weiterhelfen kann oder darf, kann meist auf andere Institutionen und Kooperationspartner verwiesen werden. Die Verbraucherzentralen sind damit ein wichtiger Faktor zur Stabilisierung der öffentlichen Lage.

1. Ihre Probleme erkennen

Zahlreiche Beschwerden, Anfragen und Beratungen

In 2020 gingen bei der Verbraucherzentrale Bremen insgesamt **29.611** Anfragen und Beschwerden ein. Das ist **gut ein Drittel mehr** als im Vorjahreszeitraum.

Beschwerden, Anfragen und Beratungen in 2020 verglichen mit 2019



Bereits zu Beginn des Jahres war die Nachfrage zu Verbraucherthemen höher als im Vorjahr. Vor allem nach dem ersten „Schock“ der Pandemie kamen die Bremer:innen verstärkt zu uns, um sich unseren kompetenten Rat einzuholen. Dabei ist die persönliche Beratung unerlässlich.

2. Neue Beratungswege als Reaktion auf den Lock-Down

In Folge der Corona-Pandemie-bedingten Schließung aller Beratungsstellen und Quartiersräumlichkeiten in Bremerhaven-Lehe, Gröpelingen, Huchting und im Schweizer-Viertel ab dem 16. März 2020, richtete die Verbraucherzentrale Bremen innerhalb von wenigen Stunden eine telefonische Rechtsberatung ein und baute die E-Mail-Beratung aus.

Bereits 48 Stunden nach dem Lockdown ging die telefonische Verbraucherrechtsberatung an den Start. Zwischen Mitte März und Anfang Juni erfolgte ein Großteil der Beratungen telefonisch mit vorheriger Terminabsprache. Zusätzlich und insbesondere bei komplizierteren Fällen, die eine Dokumenteneinsicht erforderten, halfen unsere Berater:innen mit einer Online-Beratung oder persönlichen Beratung.

Online-Vorträge als Ersatz für ausgefallene Veranstaltungen

In einer Zeit, in der Vorträge, Workshops, Messeauftritte und andere Veranstaltungen abgesagt wurden, suchten wir über Online-Vorträge den Kontakt zu den Verbraucher:innen. Durch die Aneignung technischer Innovationen wurden die Verbraucher:innen weiterhin erreicht.

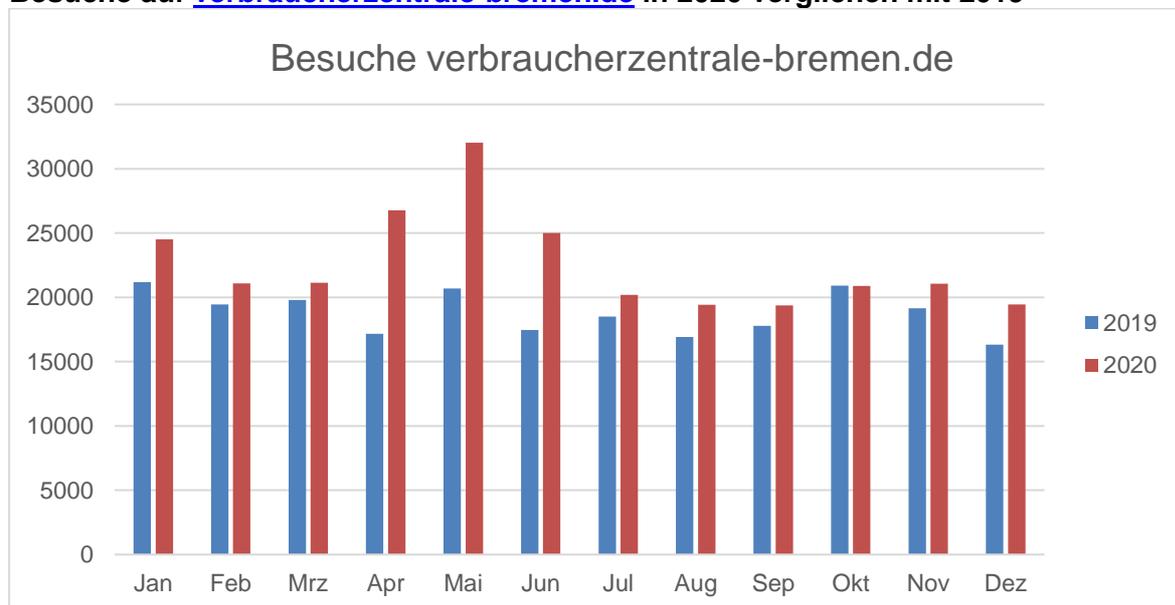
Mit den Online-Vorträgen hatten wir die Möglichkeit, die Bremer:innen bequem zu Hause „zu besuchen“. Fragen wurden direkt im Chat beantwortet. Dabei konnten alle Fachabteilungen die für Bremer:innen relevanten Themen anbieten: „Wie erkenne ich einen Fake-Shop?“, „Worauf muss ich beim digitalen Bezahlen achten?“, „Was ist der Nutriscore?“, „Was tun gegen Lebensmittelverschwendung?“ Vor allem die Online-Seminare der Energieberatung erreichten viele Teilnehmer:innen aus Bremen. Besonders nachgefragte Themen waren:

- Steck die Sonne ein! Solarstrom von Balkon und Terrasse
- Fördermittel fürs Haus
- Heizungserneuerung: Wie packt man's richtig an?
- Lüftungsanlagen: dezentral/zentral

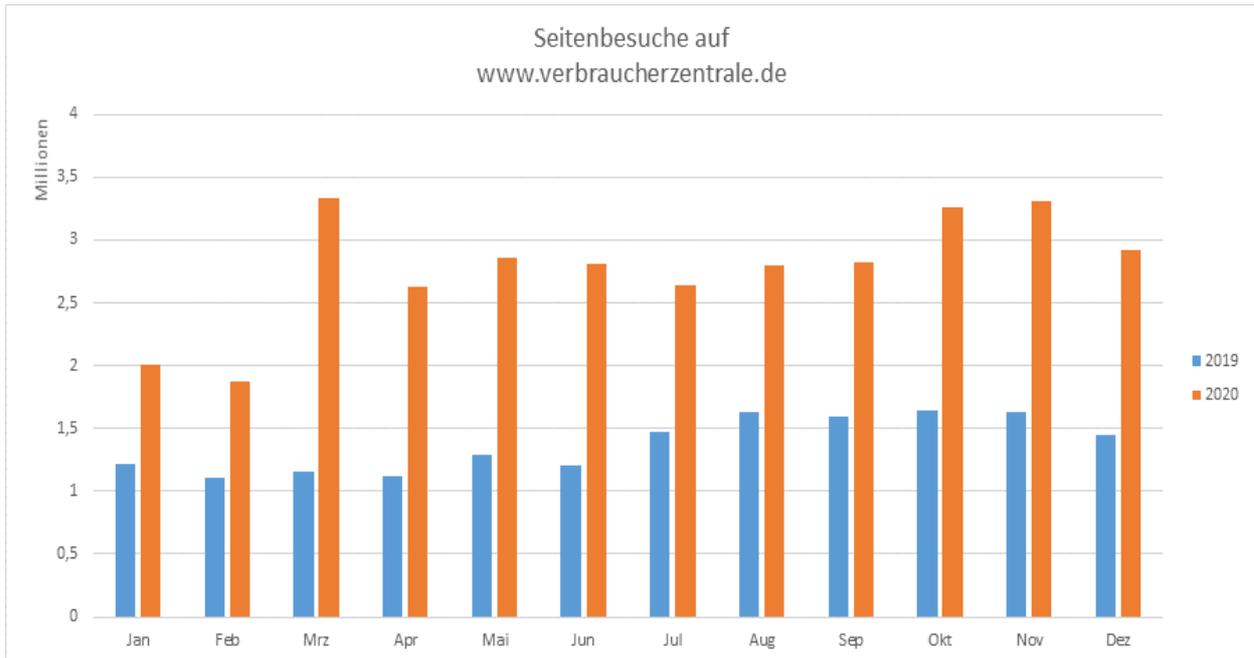
Rekordmonat Mai auf [verbraucherzentrale-bremen.de](https://www.verbraucherzentrale-bremen.de)

Die Zugriffszahlen auf unsere Webseite waren insbesondere im Mai um einiges höher als die des Vorjahres. Über das gesamte Jahr gesehen waren die Zahlen um ca. ein Fünftel höher als im Vorjahr. Besonders interessiert waren die User:innen an unseren aktuellen Artikeln zum Thema Reiserecht und Digitales.

Besuche auf [verbraucherzentrale-bremen.de](https://www.verbraucherzentrale-bremen.de) in 2020 verglichen mit 2019



Besuche der Internetseite der Verbraucherzentralen in 2020 verglichen mit 2019



Pandemiebedingt suchten die Menschen nach Informationen vor allem im Internet. Durch Verweise in den sozialen Medien, Zeitungsartikel, Radio- und Fernsehinterviews machten wir intensiv auf uns und unser Informationsangebot aufmerksam.

- Im Onlinebereich schlummert für uns noch ein erhebliches Potenzial. Insbesondere die Zugriffszahlen unter <http://www.verbraucherzentrale-bremen.de> ließen sich durch den Verweis eigener Social-Media-Kanäle und Partner deutlich steigern.
- Die Seite <https://www.verbraucherzentrale-bremen.de/corona> bietet eine Fülle von unabhängigen und geprüften Informationen zu vielen wichtigen Fragen rund um Corona.



3. Rechte durchsetzen

GUTSCHEINLÖSUNGEN

Noch nie zuvor wurden in so kurzer Zeit so einschneidende Gesetzesänderungen für Verbraucher:innen im Eiltempo umgesetzt. Recht haben – Recht bekommen, dafür steht die Verbraucherzentrale Bremen. Am 20. Mai 2020 trat die Gutscheinelösung für Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstige Freizeitveranstaltungen, die aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden können, dennoch in Kraft. Die Verbraucherzentrale Bremen bedauert diese Entscheidung des Gesetzgebers sehr. Hier wurde rückwirkend geltendes Verbraucherrecht ausgehebelt! Verbraucher:innen werden so zu Zwangskreditgebern für die pandemiegeplagte Veranstaltungsbranche. Dass die Branche Unterstützung benötigt, steht außer Frage. Aber Verbraucher:innen zu Krediten zu zwingen, die in vielen Fällen selber existentielle Nöte haben, ist nicht richtig. Die Politik reichte die Risiken der Corona-Krise damit erstmals vollumfänglich an die betroffenen Verbraucher:innen durch. Mit Zwangsgutscheinen bei ausgefallenen Kursen und Veranstaltungen schuf die Politik einen Präzedenzfall. Bundestag und Bundesrat wälzen Risiken und Kosten der Coronakrise in diesem Fall vollständig auf die betroffenen Verbraucher ab.

Bei ausgefallenen Reisen hatte die Bundesregierung dies auch schon versucht, hat sich aber auf Intervention der Europäischen Kommission und mit Verweis auf Europarecht inzwischen korrigiert. Leider setzt sie diese umstrittene Krisenmaßnahme national im Veranstaltungsrecht durch. Es ist nicht nachvollziehbar, dass diese tiefen, rückwirkenden Eingriffe in die Eigentumsrechte der Verbraucher:innen nötig, angemessen oder geeignet sind. Wir haben daher erhebliche Zweifel an der Verfassungsmäßigkeit dieser Maßnahme.

Ärgerlich ist zudem, dass es keine Absicherung gegen eine drohende Komplett-Entwertung der Gutscheine gibt. Falls Veranstalter pleitegehen, bleiben Kunden auf den Kosten sitzen. Ebenso fehlt eine handhabbare Härtefallregelung. Viele Verbraucher:innen sind durch Corona in finanzielle Nöte geraten. Das Geld, das sie ohne Gegenleistung für Veranstaltungen, Fitnessstudio, Musikunterricht, Vereinssport oder Nachhilfeunterricht bezahlt haben, brauchen viele Verbraucher:innen gerade dringend für Mietzahlungen oder Lebenshaltungskosten.

STROMSPERREN

Stromsperrungen wurden bis Ende Juni ausgesetzt. Seit Juli wenden sich sehr viele Betroffene an die Verbraucherzentrale. Bei einer angedrohten Stromsperrung ist schnelles Handeln wichtig, denn nur einen Tag ohne funktionierenden Kühlschrank, warmes Wasser oder Licht ist für alle Betroffenen schlichtweg eine Katastrophe. Dazu bietet die Verbraucherzentrale Bremen eine kostenlose Energiebudgetberatung an und verhilft damit Verbraucher:innen zu ihrem Recht. Eine Abschaltung zu verhindern, ist leichter als einen Anschluss wieder freizuschalten, der schon gesperrt ist.

MASKEN

Wer fährt aktuell in der Corona-Krise noch überwiegend im öffentlichen Nahverkehr? Genau

die Menschen, die sich die Alternative Auto oder Homeoffice oft nicht leisten können. Ihnen wird jetzt eine zusätzliche teurere Maskenpflicht aufgedrückt, ohne dass die Versorgung damit gewährleistet ist. Dies trifft wieder einen bestimmten Bereich der Gesellschaft. Alle Bremer:innen im Alter von 15 bis 59 Jahren bekommen Anfang Februar 2021 fünf FFP2-Masken kostenfrei per Post zugeschickt. Die Personengruppe ab 60 Jahren wurde bereits durch die bundesweite Verteilung über das Bundesgesundheitsministerium mit Masken versorgt. Bremen übernimmt hier klar eine Vorreiterrolle für die anderen Bundesländer.

4. Typische Fälle aus dem Corona-Beratungsalltag

Die Verbraucher:innen kamen in den letzten Monaten mit den unterschiedlichsten Anfragen, Nöten und Bedürfnissen in die Verbraucherzentrale Bremen. Nachfolgend sind einige typische Beispiele aus dem Beratungsalltag mit Covid-19 exemplarisch aufgelistet.

REISERECHT

Sehr viele Anfragen erreichten uns zum Thema Reiserecht. Hier zwei Beispiele dazu:

Ein Bremer Verbraucher buchte im Januar 2020 für seine Familie über die TUI eine Pauschalreise nach Mallorca für die Sommerferien für 3.500 Euro. Die Anzahlung von 700 Euro erfolgte vertragsgemäß mit der Buchung. Die Restzahlung sollte vier Wochen vor Reiseantritt erfolgen. Anfang Juli lagen coronabedingte Reisewarnungen mit entsprechenden Einschränkungen vor Ort und Quarantänebestimmungen vor. All dies war zur Zeit der Buchung nicht absehbar. Wie die Situation konkret zum Zeitpunkt der Reise im August aussehen würde, war unklar.

Es stellten sich dabei zwei Fragen: Wollen die Verbraucher überhaupt verreisen (A) oder auf gar keinen Fall die Reise antreten (B)? Bei Variante A sollte die Familie die Restzahlung unter Berufung auf § 321 BGB, Unsicherheitseinrede, zurückhalten. Bei Variante B sollte sie frühzeitig stornieren, mit der Rechtsauffassung, dies stornokostenfrei tun zu dürfen und die Anzahlung zurückfordern.

Gerade die Variante B – von der Familie gewählt – stieß bei der TUI (und vielen anderen Anbietern) nicht auf Wohlwollen. Die TUI bot der Familie nur einen Gutschein an. Erst nach unserer Beratung konnte die Familie der TUI deutlich machen, dass sie einen Gutschein nicht akzeptiert. Die Familie erhielt Ende August ihr Geld zurück. Generell gilt: Bei Pauschalreisen muss der Reiseveranstalter spätestens 14 Tage nach der Absage den kompletten Reisepreis zurückzahlen. Bei reinen Flugbuchungen müssen die Beträge innerhalb von sieben Tagen an die Verbraucher:innen zurückerstattet werden.



Zum Thema Reiserecht haben wir weiterhin viele Nachfragen, da immer noch Verbraucher:innen auf Ihr Geld warten und sich erst jetzt mit Anfragen an uns wenden, damit wir ihnen weiterhelfen können. Das nächste Beispiel zeigt, wie lange Verbraucher auf ihr Geld warten müssen.

Ein Verbraucher startete im November 2019 mit seiner Lebensgefährtin zu einer Weltreise. Die Reise bestand aus einer Vielzahl von einzelnen Flügen und Pauschalreisen zu einem Gesamtpreis von rund 14.000 Euro, die der Verbraucher alle im Bremer Reisebüro der STA Travel GmbH buchte. Aufgrund der weltweiten Corona-Situation entschlossen sie sich im März 2020 die Reise abubrechen. So waren die beiden gerade noch rechtzeitig vor dem ersten Lockdown wieder zurück in Bremen. Der Verbraucher wandte sich umgehend an sein Reisebüro. Dieses versprach ihm, einen Teil der nicht erbrachten Reiseleistungen zu erstatten. Die Auszahlung wurde immer wieder angekündigt, das Geld hat er bis heute nicht erhalten. Mittlerweile ist die STA Travel GmbH insolvent und der Verbraucher ist aufgefordert, seine Forderung beim Insolvenzverwalter anzumelden. Ob und wieviel Geld er zurückbekommt, hängt nun vom Ausgang des Insolvenzverfahrens ab. Das kann noch einige Monate dauern.

MEHRWERTSTEUERSENKUNG

Vom 1. Juli bis zum Jahresende 2020 wurde die Mehrwertsteuer von 19 auf 16 Prozent, der ermäßigte Satz von sieben auf fünf Prozent gesenkt. Doch gespart haben Verbraucher:innen in diesem halben Jahr kaum etwas, wie unsere Erhebung zeigt. Unsere Strichprobenerhebung in den Monaten Juni, Juli und Dezember bewies, dass die Absenkung der Mehrwertsteuer nur teilweise an die Kunden:innen weitergegeben wurde. Einige Produkte wurden in diesem Zeitraum sogar teurer. Zur Entlastung der Verbraucher:innen hätte es bessere Mittel gegeben, zum Beispiel mehr Kinderbonus oder eine Strompreissenkung. Das wäre bei Vielen schnell angekommen und nicht so ein bürokratisches Monster gewesen.



FAKE-SHOPS

Die Corona-Pandemie brachte auch das überstarke Aufkeimen von Fake-Shops mit sich. Auf einen solchen Fake-Shop ist eine Bremer Verbraucherin hereingefallen. Der Shop verfügte sogar über ein gefälschtes Impressum. Die Verbraucherin wählte die Ware anhand von Fotos auf den Internetseiten des Shops aus und wählte als Zahlungsart „Vorauszahlung“, weil dort die Wartezeit bis zur Lieferung als besonders kurz angegeben war. Dann überwies sie die angegebene Summe. Als die Lieferung nach zwei Wochen nicht erfolgt war und sich die im Impressum zur Kontaktaufnahme angegebenen Telefonnummern als nicht vergeben erwiesen, kam sie zu uns in die Beratung.

Bei einer Überweisung lässt sich das Geld nicht mehr zurückholen. Das ist der Grund, warum die Betreiber von Fake-Shops diese Zahlungsart vorschlagen. Manchmal wird den Verbraucher:innen auch vorgespielt, dass noch andere Zahlungsarten zur Auswahl stünden. Erst wenn man dann versucht, diese auszuwählen, meldet die Seite einen Fehler und stellt die ausgewählte Zahlungsart als gegenwärtig nicht verfügbar dar. Die Verbraucherin blieb auf ihrem Schaden sitzen.

Gerade in den letzten Monaten des Jahres 2020 wendeten sich viele Verbraucher:innen mit aufgedrängten Verträgen an uns. Sie hatten die Verträge gekündigt, der Anbieter rief sie an und behauptete danach, dass ein neuer Vertrag zustande gekommen sei.

Um in Zukunft die Verbraucher:innen besser zu schützen, setzen wir auf Aufklärung. Mit Online-Seminaren, Webseitentexten und Warnungen in Social Media machen wir Verbraucher:innen präventiv auf solche Fallen aufmerksam.



FAKE-NEWS UND PISHING-MAILS

Verbraucher:innen berichteten uns gleich zu Beginn der Pandemie, dass vermehrt E-Mails im Umlauf seien, in denen beispielsweise Nahrungsergänzungsmittel gegen das Corona-Virus angepriesen wurden oder auch E-Mails, in denen klassisch Daten abgegriffen werden sollten. Zur Behandlung der COVID-19-Erkrankung gibt es noch keine Arzneimittel, ebenso keine Schutzimpfungen. Die Verbraucherzentrale Bremen rät Verbraucher:innen, keine Mails von unbekanntem Absendern zu öffnen, nicht auf Links zu klicken und keinesfalls Dateianhänge zu öffnen. Im Zweifel einfach löschen.

Ebenfalls Anfang März 2020 erhielten Einzelhändler:innen in Bremen ein gefälschtes Schreiben, das nicht vom Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit und nicht von der Europäischen Behörde für Lebensmittelsicherheit stammte, aber deren offizielle Logos enthielt. Das Schreiben thematisierte eine US-Studie und gab zusätzlich

Empfehlungen zum Umgang mit dem Corona-Virus für das Verkaufspersonal. Auch wenn mit so einem Schreiben kein direkter Schaden entstanden ist, schürt es unnötig Sorgen und verunsichert die Empfänger:innen. Die Nachfrage bei der Verbraucherzentrale schaffte da Klarheit.



BETRIEBSKOSTENABRECHUNG

So manche Hausverwaltungen sind in der Pandemie nur schlecht zu erreichen oder verweigern Hausbesuche, das kann zu erhöhten Rechnungen führen. Kurz vor Weihnachten erhält der Verbraucher Herr M. ein unerfreuliches Geschenk, die Betriebskostenabrechnung für das Jahr 2019. Gerade noch rechtzeitig, denn in seinem Fall musste sie bis zum 31.12.2020 vorliegen. Wäre sie erst am 01.01.2021 in seinem Briefkasten gelandet, hätte er wahrscheinlich die Nachzahlung von 2.500 Euro nicht mehr leisten müssen. Er ruft in der Verbraucherzentrale Bremen an und bittet um Überprüfung der Rechnung. Da leider kein Termin für ein persönliches Gespräch mehr frei war, erhielt er die Möglichkeit, die Unterlagen per Post oder Mail zu schicken. Unsere Energieberaterin überprüfte die Unterlagen und telefonierte zum vereinbarten Termin mit Herrn M. Aus der Abrechnung wird deutlich, dass die Heizkosten der Grund für die hohe Nachzahlung sind. Besonders im Wohnzimmer war der Verbrauch sehr viel höher als im Vorjahr. Kein Wunder: Das Thermostatventil ließ sich nicht regeln und der Hausmeister hatte keine Abhilfe geschaffen. Ein Anruf bei der Hausverwaltung blieb auch erfolglos. Sie ist coronabedingt nur selten erreichbar. Mit einem Musterbrief hat nun Herr M. zunächst Widerspruch eingelegt und klärt alle Fragen, denn die Quadratmeter seiner Wohnung stimmen nicht mit der abgerechneten Grundfläche überein und das warme Wasser wurde nicht verbrauchsabhängig abgerechnet.



SANIERUNGEN

Pandemietypisch war, dass Hausbesitzer:innen sich verstärkt Gedanken um ihr Haus gemacht haben und deshalb viele telefonische Fragen zu Fördermöglichkeiten von Sanierungen hatten. Wir haben die Beratung dazu weiter aufrechterhalten.

Die Verbraucherin Frau K. stellte fest, dass ihre Heizungsanlage ständig ausgeht. Der Heizungsbauer wies auf eine teure Reparatur hin. Ob sich die noch lohnt? Sie hat eine 35 Jahre alte Ölheizung. Auf Grund der aktuellen Diskussion über die CO₂-Steuer überlegte sie, auf eine klimafreundlichere Variante umzusteigen. Oder doch lieber kurz vor Jahresende den Tank vollmachen, da Öl so billig ist?

Frau K. freute sich über das neue Beratungsangebot „Eignungs-Check Heizung“ der Verbraucherzentrale, wo genau diese ganzen Fragen direkt vor Ort beantwortet werden können. Unter Einhaltung der Hygienestandards und Abstandsregelungen und bei sinkenden Inzidenzzahlen ist der Hausbesuch möglich. Für nur 30 Euro, anstatt dem vollen Wert der Beratung von über 240 Euro, erhielt Frau K. alle Informationen, die sie für ihre Entscheidung brauchte. Und sie erfuhr auch, wo sie Fördergelder beantragen kann. Sie freute sich, dass es neben den Bundesmitteln sogar auch noch Landesmittel gibt. Sechs Wochen nach der Beratung nahm Frau K. erneut Kontakt zur Energieberatung auf. Sie hatte inzwischen Kostenvoranschläge für eine neue Heizung vorliegen und dazu noch einige Verständnisfragen. Sie schickte die Unterlagen per Mail und erhielt eine telefonische Beratung. Dieses Verfahren wurde notwendig, da die Corona-Beschränkungen zwischenzeitlich verschärft wurden. Trotz aller pandemiebedingter Einschränkungen hatte Frau K. zeitnah alle Informationen erhalten, die für die Lösung ihres Problems notwendig waren.



ENERGIESPERREN

Hier zeigen zwei exemplarische Fälle aus unserem Beratungsalltag, wie weit das Thema in Bremen verbreitet ist:

Aktuell kam ein Verbraucher, der EU-Ausländer ist, mit seiner Frau und einem 6-jährigen Kind in Bremen lebt und ist seit Dezember arbeitslos ist, zu uns. Seine Jahresabrechnung für Strom aus dem November 2020 ergab eine Nachzahlung von über 700 Euro, die er nicht zahlen konnte. Auf Mahnungen des Energieversorgers reagierte er leider nicht, so dass die

Stromversorgung gesperrt wurde. Aufgrund ausländerrechtlicher Regelungen verweigern sowohl Jobcenter als auch das Amt für Soziale Dienste die Unterstützung. Hilfe bekam er aber von Freunden, so dass er doch 750 Euro an den Energieversorger überweisen konnte. Die Restforderung beträgt nun noch 138 Euro. Leider kam der Verbraucher erst fünf Tage nachdem der Strom abgestellt war, zu uns in die Beratung. Sein Wunsch war, dass der Strom wieder sofort angestellt wird. Wir haben den Verbraucher über die Handlungsmöglichkeiten aufgeklärt, dann zunächst telefonisch den Sachverhalt mit der swb abgeklärt, dann per E-Mail Verhandlungen mit der swb über die Entsperrung geführt und den Verbraucher parallel und vorsorglich zum Amt für Soziale Dienste geschickt. Stand heute: Der Energieversorger will die Stromversorgung erst wiederaufnehmen, wenn die Forderung komplett ausgeglichen ist. Kulanz ist nicht einklagbar. Die Verhandlungen laufen.



Von links: Dr. Annabel Oelmann, Alexander Kmita (swb), Inse Ewen

In einem anderen Fall war seit März 2020 eine vierköpfige Familie zuhause. Schule und Arbeit fanden nun in der Wohnung statt. Eine zuweilen aufreibende Situation. Die Ankündigung, dass keine Stromsperrungen bis zum 30.6.20 umgesetzt werden, nutzte die Familie, um das ohnehin schon sehr knappe Budget zu entlasten und verzichtet auf die Zahlung der monatlichen Strompauschale an den Energieversorger. Doch am 8. Juli blieb ihnen die Luft weg. Innerhalb weniger Tage sollten nun die einbehaltenen Pauschalen von insgesamt 850 Euro gezahlt werden, sonst drohte die Sperre. Da die Familie inzwischen nicht nur hier offene Forderungen hatte, legte sie den schrecklichen Brief zur Seite. Ende Juli dann erhielt sie die Ankündigung der Stromsperre. Glücklicherweise erfuhren sie gleichzeitig, dass die Verbraucherzentrale das Aussetzen der Sperre im Rahmen des Zappenduster-Prozesses erreichen kann und damit etwas Zeit geschaffen wird, eine Kreditoption mit dem Jobcenter zu klären und damit dann die Forderung aus der Welt zu schaffen. Da uns in diesem Zusammenhang auch auffiel, dass der Stromverbrauch wegen Homeschooling stark gestiegen war, schaltete sich auch die Energieberatung ein, um in diesem Haushalt nach Möglichkeiten des Stromsparens zu suchen und damit die zukünftigen Stromkosten abzuspicken. Das war dringend erforderlich, denn der Haushalt war durch Jobverlust und Kurzarbeit plötzlich in eine extreme finanzielle Schieflage geraten.

WUCHERKREDITE IN ZEITEN VON CORONA

Die finanzielle Situation bei vielen Menschen ist angespannt. Corona strapaziert die Kontostände. Geldsorgen entstehen, wenn Kurzarbeit, fehlende Aufträge oder sogar Arbeitslosigkeit drohen. Kleinkredite können helfen. Doch Vorsicht vor teuren Wucherkrediten. Banken können Kredite mit einer teuren und meist überflüssigen Versicherung aufblähen, wie der Fall eines Verbrauchers zeigt, der zu uns in die Beratung kam: Er sollte für 20.000 € Kredit zusätzlich über 2.800 € für eine Kreditversicherung zahlen. Sie sei „notwendig“, hieß es. Statt nur ca. 3.300 € an Zinsen nach 8 Jahren zurückzuzahlen, müsste er mit Zinsen und Gebühren über 6.600 € zurückzahlen und der Effektivzins verdoppelte sich ebenfalls von vier Prozent auf fast acht Prozent. Die Verbraucherzentrale Bremen hat dem Verbraucher geraten, auf eine solche Versicherung zu verzichten. Eine Untersuchung der BaFin zeigt zudem, dass Versicherer bei Tod, Arbeitslosigkeit oder längerer Krankheit gar nicht zahlen wollen.

Verbraucher:innen, die aufgrund der aktuellen Corona-Pandemie bestimmten Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommen können, raten wir mit der zuständigen Bank Kontakt aufzunehmen, um ein entsprechendes Vorgehen zu klären, beziehungsweise die Einnahmeausfälle gegebenenfalls nachzuweisen. Dies kann zum Beispiel eine formlose Bescheinigung des Arbeitgebers sein. Die Zahlungsverpflichtungen bleiben bestehen. Wer jetzt nicht bezahlen kann, wird das später nachholen müssen. Wer absehbar länger als die gesetzlich vorgesehenen drei Monate weniger verdient, sollte die Zeit nutzen und seine Finanzierung prüfen, zum Beispiel mit Hilfe der Verbraucherzentrale Bremen.



HOCHRISKANTE FINANZGESCHÄFTE

Cornabedingt haben einige Menschen mehr Zeit um im Internet zu surfen, Fernsehen zu gucken und sprichwörtlich auf „dumme Gedanken“ zu kommen. Im Mai meldete sich ein Verbraucher, er bekäme sein Geld nicht wieder ausgezahlt. Er hatte ein Handelskonto beim Onlinebroker „Grandefex“ eröffnet, nachdem ein Link mit Inhalten der TV-Show „Die Höhle der Löwen“ ihn dorthin lockte. Mitarbeiter des Brokers drängten ihn telefonisch, neben dem bereits eingezahlten Startkapital weitere tausende Euro einzusetzen. Sein Startkapital in Fremd- und Kryptowährungen schwankte stark. Als er einen Teil ausgezahlt verlangte, wurde ihm sein Geld nicht überwiesen. Er wusste nicht wie und gegen wen er vorgehen könne? Auf der Webseite ist bis heute kein Impressum angegeben, nur eine Adresse auf der Insel

Dominica in der Karibik. Scheinbar der Sitz einiger dubioser Firmen. Die britische und deutsche Finanzaufsicht warnen bereits vor diesen hochriskanten Finanzgeschäften, denen oft die erforderliche Erlaubnis fehlt, können diese Webseiten aber nicht unterbinden.



ABZOCKE MIT NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTELN

Immer wieder erreichten die Verbraucherzentrale Beschwerden zu angstmachenden Internetseiten, Posts bei Facebook oder via WhatsApp, in denen gezielt Nahrungsergänzungsmittel als (dauerhafter) Schutz vor einer Corona-Infektion angepriesen wurden. In diesem Bereich gab es viele Fake-News. Hier ein paar Beispiele:

- Kolloidales Silberwasser wird damit beworben, Bakterien und Viren abtöten zu können. Die Verbraucherzentrale Bremen klärt auf: Silber kann sich in der Haut ablagern und so zu einer dauerhaften Graufärbung der Haut führen.
- Chlordioxid, auch als MMS (Miracle Mineral Supplement) bekannt, ist eigentlich ein Bleichmittel für Kleidung und kann bei Einnahme zu schweren Verletzungen führen. Die Verbraucherzentrale Bremen und das Bundesinstitut für Risikobewertung warnen vor einer Verwendung.
- Vitamin D gegen Corona? Diese Fake-News wurden weit verbreitet: Die Verbraucherzentrale Bremen weist darauf hin, dass eine Supplementierung mit Vitamin D nicht ungefährlich ist und bei stetiger Überdosierung zu ernst gesundheitlichen Folgen wie Übelkeit und Kopfschmerzen, bis hin zu einer Niereninsuffizienz führen kann. Zudem gibt es keine Belege, dass Vitamin D gegen Corona wirksam ist.



PATIENTENVERFÜGUNGEN

Wir hatten mehrere Anfragen von Verbraucher:innen, die sich zurzeit fragen, ob sie ihre Patientenverfügung aufgrund der aktuellen Situation anpassen müssen. Manche haben Sorge, dass im Fall der Fälle dann nicht alles medizinisch Mögliche getan werden würde. Andere – meist Ältere und Patienten mit Vorerkrankungen – lehnen künstliche Beatmung nicht nur im Falle von tödlich verlaufenden Erkrankungen, sondern auch im Falle einer Erkrankung mit dem Corona-Virus ab. Die Corona-Krise macht uns die Gefahr einer schweren Erkrankung bewusst, sie ändert aber in der Regel nichts bezüglich den Empfehlungen für eine Patientenverfügung, die auf unserer [Webseite](#) nachzulesen sind.



5. Medienresonanz

In 2020 verschickte die Verbraucherzentrale Bremen 144 Pressemitteilungen. Das war fast doppelt so viel wie im Vorjahr. Davon hatten 43 eindeutigen Bezug zur Covid-19-Pandemie.

Pressemitteilungen und Newsletter

„[Reisestornierung wegen Corona – das können Sie jetzt tun](#)“, „[Patientenverfügung wegen Corona checken](#)“, „[Verbraucherzentrale Bremen untersucht Stundung von Krediten](#)“ oder „[Wegen Corona – ungewollte Vertragsverlängerung des Fitnessstudios](#)“ waren nur einige Themen, die wir für die Presse und somit für die Verbraucher:innen redaktionell aufarbeiteten.

Für unsere Abonnent:innen des [Newsletters](#) versandten wir regelmäßig E-Mails, um über neueste Entwicklungen zu informieren. Mit den Sorgen und Nöten der Bremer:innen in den Beratungen konfrontiert, wussten wir, wo der Schuh drückt und konnten so unsere Themen immer wieder anpassen und aktualisieren.

Zeitung, Fernsehen und Podcasts

Unsere Expert:innen sind begehrte Interviewpartner:innen für die Medien. Regional und deutschlandweit. In 2020 gab es über 1.100 Nennungen, Abdrucke und Online-Veröffentlichungen mit unseren Referent:innen. Wir bedienten die Leitmedien Süddeutsche Zeitung, den Deutschlandfunk und die ARD. Lokal waren wir besonders stark bei Radio Bremen (Fernsehen und Radio) und im Printbereich im Weser-Kurier und im Weser Report vertreten. Hier eine kleine Auswahl:



[Absagen wegen Corona: Das müssen Verbraucher jetzt wissen](#)
ButenunBinnen 10.03.2020



[Regale im Supermarkt leergefegt](#)
Heute 20.03.2020



[Der Sommer der Entspannung: Kann man das Virus erstmal vergessen?](#)

„hart aber fair“, ARD 02.03.2020, 19.05.2020, und 15.6.2020

Bei Reisewarnung erhalten Verbraucher ihr Geld zurück

Gerade diese Ungewissheit ist es, die dafür sorgt, dass diejenigen, die einen Urlaub im Sommer gebucht haben, starke Nerven benötigen. „Während einer weltweiten Reisewarnung können Verbraucher ihre Reise kostenfrei stornieren und ihr Geld vom Veranstalter zurückfordern“, erklärt Mathias Hufländer, Reiserechterspezerte bei der [Verbraucherzentrale Bremen](#) gegenüber Business Insider.

Gibt es diese Reisewarnung im Sommer nicht mehr, kommt es auf die Umstände im Zielland an. Gibt es beispielsweise Einschränkungen bei der Bewegung im Freizeitan, könnte das ein Grund dafür sein, auf sein Reisebüro zuzugehen. „Beispielsweise könnte man vorschlagen, die Reise auf einen Termin im nächsten Jahr umzubuchen“, rät Hufländer.

[Bei Reisewarnung erhalten Verbraucher ihr Geld zurück](#)

Business Insider 29.04.2020

PODCAST

**What The Finance? #16:
Kredite aufnehmen und mit
Schulden richtig umgehen****[Kredite aufnehmen und mit Schulden richtig umgehen](#)**Brigitte Podcast "What the Finance"
22.06.2020**Das müssen Sie beachten, wenn Sie Urlaub in
der Türkei planen****[Das müssen Sie beachten, wenn Sie Urlaub in die Türkei planen](#)**

Buten un binnen 11.07.2020

**Tipps für den Urlaub****Warum Pauschalurlauber im Vorteil sind**

Die Reisewarnung für Spanien hat manche Urlauber auf dem Handtuch am heißen Sandstrand kalt erwischt. Die Verbraucherzentrale erklärt, was Reisende im oder vor dem Urlaub tun müssen. [mehr >](#)

[Warum Pauschalurlauber im Vorteil sind](#)

Weser Kurier 18.08.2020



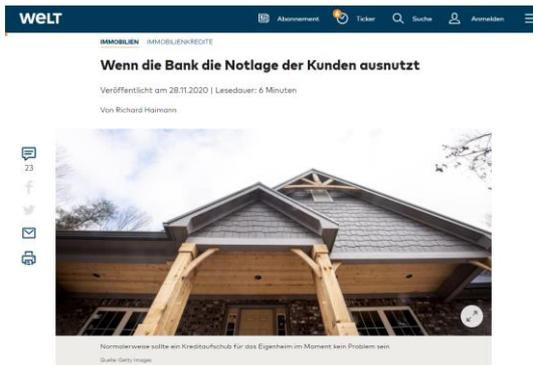
[Zum Herbst-Urlaub in ein Risikogebiet? Das gilt es zu beachten](#)

buten un binnen 24.09.2020



[Durch Corona in die Schuldenfalle?](#)

ButenunBinnen 10.11.2020



[Wenn die Bank die Notlage der Kunden ausnutzt](#)

Welt 28.11.2020



[Geld zurück für abgesagten Silvester-Urlaub im Hotel](#)

Augsburger Allgemeine 08.12.2020

Auch mit den Sozialen Medien erreichten unsere Nachrichten zu Corona eine große Zielgruppe

Top-Tweet 5.254 Impressions bekommen

Heute besuchte uns Dr. Andreas Bovenschulte - Bürgermeister der Stadt #Bremen. Mit #AHA und Lüften informierte Vorständin Dr. Annabel Oelmann über unsere Arbeit. Gerade in Krisenzeiten ist unsere unabhängige Beratung gefragt. #Coronapandemie #maskeauf bit.ly/3jjV6L3 pic.twitter.com/X7JYIMkv3I



1 7 15

Verbraucherzentrale Bremen
Gepostet von Katja Nonnenkamp-Klüting [?] · 15. August 2020 ·

#Reisewarnung für #Spanien und die Balearen. Das Auswärtiges Amt sprach gestern eine Reisewarnung aus. Was bedeutet das für euch und eure Reisepläne? Achtung, wird etwas länger und am Ende: Beratung und Hilfe gibt es bei uns.
Für Verbraucher, die eine Spanienreise gebucht, aber noch nicht angetreten haben
Eine Reisewarnung bedeutet nicht, dass Sie gar nicht reisen dürfen. Es steht Ihnen frei, überall hinzureisen – wann immer Sie wollen, sofern Ihr Urlaubsland keine Einreisebe... Mehr ansehen

YouTube-Kanal der Verbraucherzentrale Bremen

Verbraucherzentrale Bremen
180 Abonnenten

ÜBERSICHT VIDEOS PLAYLISTS KANÄLE KANALINFO

Uploads ▶ ALLE WIEDERGEHEN

1:38	1:33	4:51	1:07	0:58	1:27
Verbraucher stärken im Quartier – Schweizer Viertel...	Annabel Oelmann zur Europawoche	Schutzmaske nähen 75 Aufrufe · vor 4 Monaten	Parsya Baschiri Reisen 73 Aufrufe · vor 5 Monaten	Parsya Baschiri Ticketrückgabe	Katja wäscht sich die Hände 89 Aufrufe · vor 5 Monaten

III. Zukünftige Aufgaben und Themen des Verbraucherschutzes in Bremen

Die Corona-Krise und die daraus resultierende gestiegene Beratungsnachfrage waren und sind ein Kraftakt für die im Bundesvergleich eher kleine Verbraucherzentrale Bremen. Mit hoher persönlicher Einsatzbereitschaft meistert das Team der Verbraucherzentrale Bremen diese Herausforderung.

Unsere Expert:innen können in vielen Fällen, die im Zusammenhang mit Covid-19 stehen, nicht auf bewährtes Fachwissen zurückgreifen, sondern eignen sich den neuen Wissensstand innerhalb kürzester Zeit an, um den Verbraucher:innen beratend und informierend beistehen zu können.

Viele Bremer:innen kämpfen trotz Rechtsanspruch bis heute um die Erstattung ihrer bereits gezahlten Reise oder um ihre Ansprüche bei abgesagten Veranstaltungen.

Die Krise stellt die Verbraucherzentrale Bremen vor große Herausforderungen. Die digitalen Infrastrukturen müssen ausgebaut werden, der steigende Beratungsbedarf gedeckt werden. Zeitgleich sind wir mit Einnahmeausfällen konfrontiert, denn immer weniger Menschen in Bremen können sich „Recht bekommen“ leisten, obwohl sie „Recht haben“.

Informationsveranstaltungen wie Schulbesuche, Messen und Ausstellungen werden pandemiebedingt auch auf absehbare Zeit nicht stattfinden. Hier versuchen wir, bestehende Formate in digitaler Form anzubieten, aktuell die Internationale Grüne Woche, die mit einer arbeitsintensiven Landing Page beworben wird, auf der ein umfassendes Programm aus Vorträgen, Informationen, Quizmöglichkeiten und spannenden Podcasts zu finden ist. Darüber hinaus suchen wir nach weiteren digitalen Kooperationsmöglichkeiten, zum Beispiel mit lokalen Volkshochschulen.

Um das hohe Niveau unserer Arbeit für die Bremer Verbraucher:innen zu halten, sind wir auf eine kontinuierliche institutionelle Zuwendung in Form einer Festbetragsfinanzierung und einen Ausbau der finanziellen Unterstützung des Landes Bremen angewiesen.

