

Pressemitteilung vom 14. August 2020

Senatorin besucht Verbraucherzentrale

Corona-Themen bestimmen Beratungsalltag / Ausbau digitaler Angebote geplant

Hamburgs neue Verbraucherschutzsenatorin Anna Gallina machte sich bei einem Vor-Ort-Besuch am Freitag ein Bild von der Arbeit der Verbraucherzentrale Hamburg und würdigte das Engagement der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Fast 35.000 Kontakte zu Ratsuchenden verzeichnete die Institution mit Beginn der Corona-Pandemie im März bis einschließlich Ende Juli 2020. In der Krise war der Rat der unabhängigen Experten besonders gefragt. Zukünftig soll es mehr digitale Informations- und Beratungsangebote geben.

„Probleme mit Verträgen, Reisen oder Produkten sind immer ärgerlich. In der Corona-Pandemie kommt vieles davon geballt auf die Verbraucherinnen und Verbraucher zu und bringt Unsicherheit und Frust“, sagt Gallina. „Die Verbraucherzentrale kann in solchen Fällen Licht ins Dunkel bringen, Orientierung bieten und den Bürgerinnen und Bürgern konkret helfen. Gerade in diesen Zeiten ist das eine ganz große Leistung. Wir werden die Verbraucherzentrale in ihrer wichtigen Aufgabe weiterhin stark unterstützen.“

Um Verbrauchern trotz Kontakteinschränkungen weiterhelfen zu können, baute die Verbraucherzentrale ihre telefonische Erreichbarkeit mit Beginn der Ausnahmesituation zügig aus und veröffentlichte fast tägliche neue Meldungen zu Verbraucherthemen auf ihrer Internetseite. Rund 400.000 Mal wurden die entsprechenden Artikel abgerufen. Mit dem Corona-Vertrags-Check stellte man Nutzern ab Mai ergänzend ein Online-Tool zur Verfügung, das wiederkehrende Fragen im Zusammenhang mit der Pandemie beantwortet.

Vor allem das Thema Reisen, aber auch abgesagte Veranstaltungen, Ärger mit laufenden Verträgen, fehlende Krankenversicherungen und sinnvolle Hygienemaßnahmen bewegten die Menschen in den zurückliegenden Monaten. Aktuell führen Fluggesellschaften und deren schlechte Zahlungsmoral zu zahlreichen Beschwerden. Gleichzeitig bereiten Inkassofirmen vermehrt Probleme, die mit Nachdruck Geld von säumigen Kunden fordern, aber nur schlecht erreichbar sind.

„Die Corona-Pandemie hat uns allen viel abverlangt und unsere tägliche Arbeit verändert“, sagt Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg. „Wir möchten Verbraucherinnen und Verbrauchern zukünftig noch besser zur Seite stehen und wollen unsere Leistungen daher breiter aufstellen.“ Hierfür sollen insbesondere die digitalen Angebote der Verbraucherzentrale ausgebaut werden. Geplant sind beispielsweise Online-Vorträge, die Beratung per Videochat und die verstärkte Einbindung sogenannter Legal-Tech-Anwendungen.

Themenseite der Verbraucherzentrale Hamburg mit gebündelten Informationen zur Corona-Pandemie: www.vzhh.de/coronavirus



© Verbraucherzentrale Hamburg

Anna Gallina, Senatorin für Justiz und Verbraucherschutz, und Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg, am 14. August 2020 vor dem Gebäude der Verbraucherzentrale

Bitte beachten Sie, dass die Meldung den Stand der Dinge zum Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung wiedergibt.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/presse/senatorin-besucht-verbraucherzentrale>