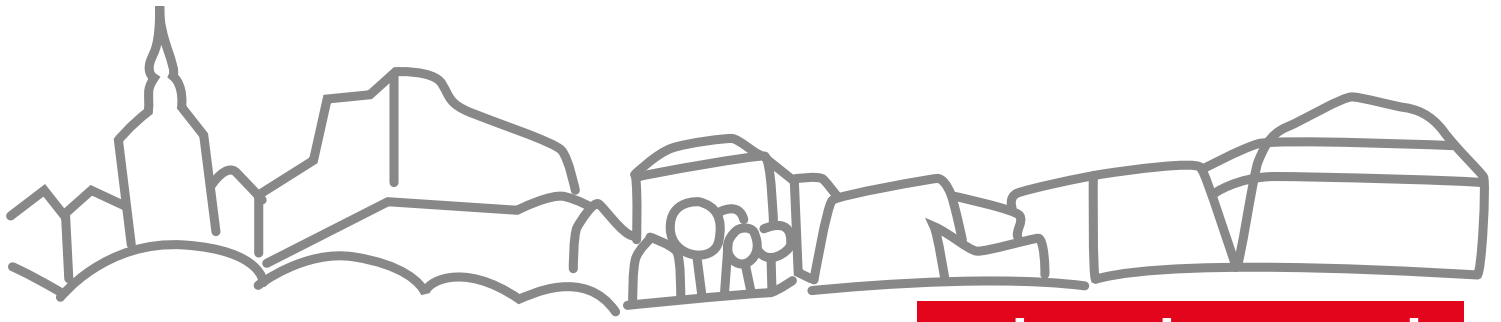




LÜDENSCHIED UNSERE ARBEIT IM JAHR 2020

verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen



Im Interview mit Viola Link,
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 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.

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.

Worüber haben Sie sich in 2020 besonders gefreut?

Über die kontinuierliche Nachfrage der Lüdenscheider Bürgerinnen und Bürger trotz der Pandemie. Viele dankbare Rückmeldungen zeigen uns, dass unsere Arbeit geschätzt wird. Auch die gute Zusammenarbeit mit der Stadt und dem Märkischen Kreis hilft, unsere Anliegen voranzubringen.

WIR DANKEN

Unsere Arbeit für die Lüdenscheider 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!



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 Viola Link 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.

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.



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

AUSZEICHNUNG ALS FAIR-TRADE-STADT



Im Sommer 2020 wurde Lüdenscheid als „Fair-Trade-Stadt“ ausgezeichnet. Neben vielen anderen hat die Umweltberatung mit Aktionen und Informationen dazu beigetragen, dass Verbraucher Angeboten und Produkten mit dem fairen Label nun auch hier beim Einkauf den Vorzug geben.

Bei einem Fototermin mit Bürgermeister Dieter Dzewas (r.) wurde verabredet, den gemeinsamen Einsatz für faire Produkte mit den anderen Kooperationspartnern – Weltladen e.V. und dem Eine-Welt-Netz Lüdenscheid – und der Stadt weiter zu verstärken, um Fair Trade vor Ort dauerhaft zu verankern. So hat die Beratungsstelle etwa zur Fairen Woche im September dafür geworben, 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.

PLASTIKMÜLL UNTERWEGS GEDECKELT

Der warme Snack in der Styroporbox zum Take away, Kaffee im Becher to go, Wasser aus der Einwegflasche: Beim Verpackungs-Kurzeinsatz für die Verpflegung unterwegs werden wertvolle Ressourcen und Energie verbraucht. Weil achtlos weggeworfene Kunststoffverpackungen Städte vermüllen, zusätzliche Entsorgungskosten verursachen und durch zerfallende Mikroplastikteilchen Böden und Gewässer belasten, hat die Umweltberatung aufgezeigt, wie Mehrweg auch beim Essen und Trinken außer Haus funktioniert. Ob mit Rezepten, die aus Leitungswasser das persönliche „Lieblingswasser“ machen, mit Glasdose fürs Mittagessen im Büro oder gesundheitlich unbedenklichem Edelstahl-Thermobecher für Kaffee & Co. – informativ und praktisch hat die Umweltberatung Plastikmüll unterwegs gedeckelt.

UMWELTFREUNDLICH DÄMMEN

Dem Dach des Eigenheims einen warmen Mantel aus Schafwolle umlegen? Mit Altpapier an den Wänden die Heizkosten senken? Dass diese kurios klingenden Ideen tatsächlich gute Methoden zur Wärmedämmung sind, untermauerte der Energieberater in einem Onlinevortrag. Teilnehmenden zeigte er auf, dass Wärmedämmung nicht automatisch Styropor oder Mineralwolle heißt, sondern es für jedes Vorhaben Alternativen aus nachwachsenden Rohstoffen gibt. Welches Material für Sanierungen an Dach oder Fassade jeweils punktet, wie es um Ressourcenschonung und Recyclingfähigkeit bestellt ist – am heimischen Rechner wurde „Stein auf Stein“ an einer umweltfreundlichen Dämmung gebaut.



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.

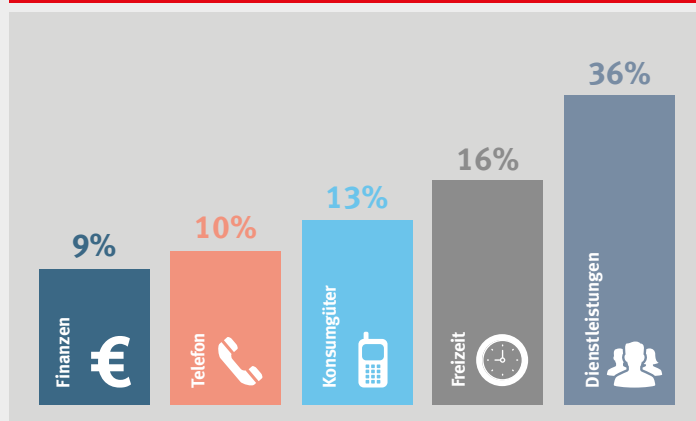
ENERGIEBERATUNG WIRD DIGITAL

Energieberatung per Video war bereits in Vorbereitung, sodass im Lockdown rasch von der Vor-Ort-Beratung aufs digitale Format umgeschaltet werden konnte. Anstatt lange auf eine persönliche Beratung zu warten, sofort über den heimischen PC energetische Sanierungsfragen klären – so das Angebot. Auch Onlinevorträge zu Energiethemen füllten die Lücke, die durch den Wegfall von Veranstaltungen in Sachen Verbraucherinformation entstanden war. Mit der Teilnahme an der Messe Bauen & Wohnen, die auch erstmals virtuell stattfand, wurde ein weiterer Schritt zur „digitalen Energieberatung“ gemacht.

UNSERE ARBEIT IN ZAHLEN

VERBRAUCHERANLIEGEN	3.206
RECHTSBERATUNGEN UND -VERTRETUNGEN davon erfolgten 17% entgeltfrei abhängig vom Einkommen (Sozialklausel)	1.540
VERANSTALTUNGSKONTAKTE	944
VERANSTALTUNGEN	35
ANRUF ZENTRALE HOTLINE*	1.188
* Eine zusätzliche Kontaktmöglichkeit für die Bürgerinnen und Bürger des Märkischen Kreises	

DIE GEFRAGTESTEN THEMEN



AUSGEWÄHLTE ERFOLGE 2020

7.854 Euro verlangte eine Partnervermittlung für ihre Dienste, die ein Lüdenscheider 2013 in Anspruch genommen hatte. Sieben Jahre stotterte er die Hälfte in Raten ab, bis er sich an die Beratungsstelle wandte. Diese konnte die Einzugsermächtigung stoppen, 3.654 Euro wurden erlassen.

49.000 Euro
Einsparungen durch rechtliche Vertretungen

IHR TEAM IN LÜDENSCHIED

Leitung und Verbraucherberatung	1,00
Umweltberatung	1,00
Energieberatung	0,50
Büroassistenz Verbraucherberatung	0,50
Büroassistenz Energieberatung	0,17

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

WIR SIND FÜR SIE DA

Verbraucherzentrale NRW | Beratungsstelle Lüdenscheid
Altenaer Straße 5 • 58507 Lüdenscheid

Tel.: 02351 37950 01 • Fax: 02351 37950 08
www.verbraucherzentrale.nrw/luedenscheid