



Presseinformation: Potsdam / 21. Juli 2020

## 65.500 Mal mit Rat und Tat

### Verbraucherzentrale übergibt Verbraucherschutzministerin Nonnemacher ihren Jahresbericht / Aktuell haben Corona-Themen Hochkonjunktur

**Ob Insolvenz des Reiseveranstalters, gekündigte Prämiensparverträge oder Abzocke im Internet – die Brandenburger\*innen kommen mit vielerlei Problemen in die Verbraucherberatung. Über 65.500 Verbraucher\*innen suchten im Jahr 2019 persönlich, telefonisch sowie bei Veranstaltungen den Rat der Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB). Damit steigerte die VZB ihre Kontaktzahlen im Vergleich zum Vorjahr weiter. Verbraucherschutzministerin Ursula Nonnemacher würdigte das Engagement der Verbraucherschützer\*innen, insbesondere auch während der Corona-Zeit.**

Eine positive Bilanz zog VZB-Geschäftsführer **Dr. Christian A. Rumpke** heute in Potsdam bei der Vorstellung des **Jahresberichtes 2019/2020**: „Mehr als 65.500 Menschen im Land nahmen die Leistungen der Verbraucherzentrale in Anspruch, darunter die persönliche Beratung, Vortragsangebote oder das Servicetelefon. Zusätzlich ist unser Internetauftritt rund 250.000 Mal besucht worden. Hinzu kommen unzählige Verbraucherinnen und Verbraucher, die wir über unsere regelmäßige Präsenz in den Medien vor aktuellen Abzockmaschen warnen konnten.“

Die Verbraucherzentrale setzt sich nach Ansicht von Ministerin Ursula Nonnemacher aktiv und unabhängig für die Verbraucherrechte der Brandenburger\*innen ein und ist deshalb für die Brandenburger Verbraucherpolitik unverzichtbar. „Gerade die Corona-Krise, in der viele Verbraucherinnen und Verbraucher Fragen zu abgesagten Veranstaltungen, Flugausfällen oder Kostenerstattungen haben, zeigt, wie wertvoll das Beratungsangebot ist. Neue mobile und digitale Angebote der Verbraucherzentrale wie zum Beispiel das ‚Digimobil‘ im Norden Brandenburgs helfen besonders Menschen in den ländlichen Regionen, ihre Interessen durchzusetzen. Solche Formen der digitalen Verbraucherberatung wollen wir weiter ausbauen. Der Mitte 2019 erfolgte Zusammenschluss der Beratungsstelle Frankfurt (Oder) mit dem Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrum in barrierefreie Räumlichkeiten stärkt den Verbraucherschutz in Brandenburgs Grenzregion“, so Nonnemacher.

### Reiserechtsboom in der Corona-Zeit

Auch aktuelle Themen waren Gesprächsinhalt. Während 2019 das Thema Reiserecht nur etwa vier Prozent aller Beratungen ausmachte, erlebte es einen regelrechten Boom in der Corona-Zeit. Im April 2020 drehten sich beispielsweise 36 Prozent aller Anfragen und Beschwerden um Verbraucherrechte zu Stornierung, Abbruch oder Anzahlungen bei Pauschalreisen, Flügen oder Unterkünften. „In der Corona-Zeit haben wir nicht nur unzählige Verbraucherinnen und Verbraucher zu ihren Rechten gegenüber Reiseveranstaltern und anderen Unternehmen beraten. Wir setzen uns auch weiterhin dafür ein, dass die Lasten der Corona-

Krise beispielsweise mit Zwangs-Gutscheinen nicht auf die Verbraucher abgewälzt werden“, so Rumpke.

### **Mehrwertsteuersenkung gehört Verbraucher\*innen**

So wird die Verbraucherzentrale in den kommenden Monaten auch im Blick behalten, inwieweit Unternehmen die Mehrwertsteuersenkung an Verbraucher\*innen weitergeben. Verbraucherschutzministerin Ursula Nonnemacher und VZB-Geschäftsführer Rumpke sind sich einig: „Damit die Mehrwertsteuersenkung zu dem gewünschten Konjunkturimpuls führt, muss sie bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern auch ankommen. Handel und Dienstleister müssen die reduzierten Steuersätze deshalb auch tatsächlich an die Verbraucherinnen und Verbraucher weitergeben. Es ist deshalb gut und wichtig, dass die Verbraucherzentralen deutschlandweit die Preisentwicklung genau und vor allem unabhängig beobachten.“

### **Online-Terminvereinbarung und Pilotprojekt „Digimobil“**

Seit Januar 2019 hat die VZB ihren Internet-Service erweitert, indem sie eine Online-Terminvereinbarung eingeführt hat. Damit können Brandenburger Verbraucher\*innen nun auch außerhalb der telefonischen Servicezeiten (Mo-Fr, 9-18 Uhr) persönliche Beratungstermine vereinbaren oder verschieben.

Mit dem „Digimobil“ bietet die VZB seit Februar 2019 an 16 Orten im Brandenburger Norden regelmäßig Beratung an. Mit dem Pilotprojekt testet die Verbraucherzentrale innovative Möglichkeiten der digitalen Beratung im ländlichen Raum. In dem Fahrzeug können sich Verbraucher\*innen mit modernster Technik per Videochat beraten lassen. Verbraucher\*innen in den ländlichen Regionen können so das breite Beratungsspektrum in Anspruch nehmen.

Das Verbraucherschutzministerium fördert die VZB institutionell mit rund zwei Millionen Euro pro Jahr. Zusätzlich werden Projekte gefördert, zum Beispiel „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel und Ernährung“ mit 194.500 Euro, „Verbraucheraufklärung zur Integration von Migrantinnen und Migranten“ mit 120.000 Euro oder „Auskommen mit dem Einkommen“ mit 43.000 Euro pro Jahr.

Der Jahresbericht mit weiteren Zahlen, Themen und Rahmendaten zur VZB steht unter [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/49725](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/49725) zum Download bereit.

### **Pressefoto**

**Bildunterschrift:** VZB-Geschäftsführer Dr. Christian A. Rumpke übergibt Verbraucherschutzministerin Ursula Nonnemacher den Jahresbericht 2019/20.

### **Über die Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.**

Die Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung der Brandenburger Verbraucher\*innen gegenüber Wirtschaft und Politik. Sie bietet unabhängige Verbraucherberatung, -information und -bildung zu zahlreichen Themen: Markt & Recht, Reise & Freizeit, Finanzen &

Versicherungen, Lebensmittel & Ernährung, Digitales & Telekommunikation, Energie, Bauen & Wohnen. Zudem berät sie zu deutsch-polnischem Verbraucherrecht.

Darüber hinaus mahnt die VZB Unternehmen ab, die zu Ungunsten von Verbraucher\*innen gegen geltendes Recht verstoßen und klärt die Öffentlichkeit über Verbraucherrechte, Abzockmaschinen und Spartipps auf.

Aktuelle Informationen gibt es auf [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de)

Den Presstext finden Sie auch online unter: [www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/49982](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/node/49982)

**Pressekontakt Verbraucherzentrale Brandenburg**

Lisa Högden, Pressesprecherin, (0331) 29871 12, [presse@vzb.de](mailto:presse@vzb.de)

**Pressekontakt Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz**

Gabriel Hesse, Pressesprecher, (0331) 866 5040, [presse@msgiv.brandenburg.de](mailto:presse@msgiv.brandenburg.de)

**Aufnahme in den Presseverteiler der VZB unter:** [www.vzb.de/aufnahme-presseverteiler](http://www.vzb.de/aufnahme-presseverteiler)

Verbraucherzentrale Brandenburg  
Landesgeschäftsstelle  
Babelsberger Straße 12  
14473 Potsdam  
[www.verbraucherzentrale-brandenburg.de](http://www.verbraucherzentrale-brandenburg.de)

Gefördert durch das Ministerium für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz