



Pressemitteilung

Corona und Verbraucherrechte: In der Krise zuverlässig an der Seite der Verbraucherinnen und Verbraucher

Verbraucherzentrale NRW startet Corona-Hotline für
Verbraucherfragen – Zeit für solidarische Lösungen –
aber Warnung vor Betrügern und Geschäftemachern

Arbeit, Freizeit, Familie, Finanzen sowie Betreuung von Kindern und Seniorinnen und Senioren – es gibt keinen Bereich des Lebens, der nicht durch die Maßnahmen gegen die Corona-Pandemie auf den Kopf gestellt wird. Das Virus bringt das öffentliche und soziale Leben zum Stillstand. Die massiven Veränderungen des Alltags führen bei vielen Menschen zu Verunsicherung und vielfältigen Fragen.

Die Verbraucherzentrale NRW bietet deshalb eine **Corona-Hotline** für Verbraucherfragen an. Unter der Nummer **0211-3399 58 45** erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher in Nordrhein-Westfalen ab sofort werktags von 9.00 bis 15.00 Uhr Antworten und Orientierung für ihren Alltag. Auf der Homepage bietet die Verbraucherzentrale außerdem ständig aktualisierte Informationen zu inzwischen über 60 Fragestellungen rund um Corona. „Wir stehen in diesen unruhigen Zeiten fest an der Seite der Verbraucherinnen und Verbraucher und sind für deren Anliegen per Telefon und online erreichbar“, betont Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW. Video-Chat-Beratungsinstrumente stehen beispielsweise bei Fragen zur Energieberatung (Heizungsaustausch etc.) zur Verfügung, die für Ratsuchende ebenfalls aktuell ausgebaut werden.

Verbraucherschutzministerin Ursula Heinen-Esser dankte der Verbraucherzentrale, auch in diesen Krisenzeiten verlässlicher und unabhängiger Anwalt und Ansprechpartner der Verbraucherinnen und

Düsseldorf, 24.03.2020

Christian Fronczak
Pressesprecher MULNV
Telefon 0211/45 66-294
presse@mulnv.nrw.de
www.umwelt.nrw.de

Eva Eisemann
Leiterin Gruppe Presse
Verbraucherzentrale NRW
Telefon 0211/3809-101
presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw

Dienstgebäude und
Lieferanschrift:
Schwannstr. 3
40476 Düsseldorf
Telefon 0211/45 66-0
Telefax 0211/45 66-388



Verbraucher zu sein: „Zudem ist die Verbraucherzentrale ein wichtiger Seismograph für politischen Handlungsbedarf, sofern Missstände gehäuft auftreten. Hier stehen wir in einem regelmäßigen Austausch.“

Seite 2 von 4

Warnung vor Betrugsmaschen und Geschäftemachern

Ein aktuelles Problem sind unseriöse Geschäftemacher. „Es ist perfide, dass einige Menschen aus der Krise Profit schlagen wollen. Ob Phishing oder Betrugsversuche an der Haustür älterer Menschen: Melden Sie jeden kriminellen Versuch der Polizei. Es lohnt außerdem immer ein Besuch der Verbraucherzentralen-Website. Dort werden Sie über Betrugsmaschen informiert“, empfiehlt Heinen-Esser.

Ein Beispiel ist eine gefälschte E-Mail, die angeblich von der Sparkasse verschickt wurde und vom Phishing-Radar der Verbraucherzentrale NRW entdeckt wurde. In der Nachricht behaupten Kriminelle, dass die Sparkasse Filialen zum Schutz ihrer Mitarbeiter vor dem COVID-19-Erreger schließe. Die Kunden sollten, um weiterhin online Zugriff auf das Konto behalten zu können, über einen Link in der Mail ihre Nutzerdaten bestätigen.

Die Polizei warnt zudem vor Betrügern am Telefon oder an der Haustür, die unter dem Vorwand von Corona-Vorsichtsmaßnahmen ihre Hilfe anböten oder sich als Verwandte ausgäben.

Zeit für solidarische Lösungen

Ministerin Heinen-Esser appelliert an die Verbraucherinnen und Verbraucher, in diesen Zeiten auch solidarische Lösungen anzustreben: „Verbraucherrechte müssen gewahrt werden. Aber in Krisenzeiten müssen wir zusammenstehen – das gilt nicht nur für die Reisetornierung oder die Ticketrückgabe bei ausgefallenen Kulturveranstaltungen, sondern insbesondere beim Besuch im Supermarkt. Hamstern ist unsolidarisch. Kaufen Sie nur das, was Sie aktuell benötigen. Und denken Sie an Ihre Mitmenschen und schenken



Sie den Kassiererinnen und Kassierern ein Lächeln. Wenn wir uns alle bedacht und vernünftig verhalten, bewältigen wir gemeinsam diese Krise.“

Seite 3 von 4

Die Ministerin machte zudem aufmerksam auf kreative Lösungsansätze der lokalen Wirtschaft: „Es gibt zunehmend Einzelhändlerinnen und Einzelhändler vor Ort, die pfiffige Ideen in der Corona-Krise für sich und ihre Kundschaft entdecken wie etwa Restaurants, die spontan einen Bringdienst organisieren. Buchläden oder Parfümerien bieten ihre Waren online an oder nehmen telefonisch Bestellungen entgegen und organisieren dann Abholmöglichkeiten. Prüfen Sie für sich, ob Sie jetzt große Versandhäuser oder lokale Angebote unterstützen wollen.“

Schuldzinski ergänzt: „Solidarität ist unverzichtbar für die Krisenbewältigung. Das sollte jedoch keine Einbahnstraße sein. Denn abgesehen von den Gastronomen, Selbstständigen und Künstlern, die jetzt um ihre Existenz bangen, gibt es auch viele Verbraucher, denen das Wasser bis zum Hals steht und denen dringend geholfen werden muss.“ Allerdings zeige der Beratungsalltag, dass viele Verbraucherinnen und Verbraucher, soweit sie es sich finanziell erlauben können, bereits nach kreativen und solidarischen Lösungen suchen und beispielsweise freiwillig auf Rückzahlungen verzichten, Gutscheine akzeptieren oder Veranstaltungstickets nicht zurückgeben.

Unter den Top 3 der Verbraucherfragen stehen aktuell das Reiserecht (hierzu nachstehend eine zusätzliche Hintergrundinformation), Fragen zur Absage von Veranstaltungen oder Leistungseinschränkungen bei Abonnements sowie Fragen zu Auswirkungen der Corona-Krise auf Finanzanlagen. Viele Verbraucher haben Sorgen um die private Rentenversicherung oder zum Beispiel zeitnah anstehende Auszahlungen von fondsgebundenen Lebensversicherungen. Hierzu und zu weiteren Themen und Fragen gibt die Verbraucherzentrale viele praktische Hinweise und Tipps für den Verbraucheralltag.



Hintergrundinfo Urlaubsreisen

Seite 4 von 4

Pauschalurlauber können jetzt ihre in Kürze bevorstehenden Reisen z.B. für die Osterferien kostenlos stornieren – falls der Anbieter das nicht von sich aus tut. Denn das Auswärtige Amt hat am 17.3.2020 eine weltweite Reisewarnung vorerst bis Ende April 2020 ausgesprochen. „Wir raten aber Verbraucherinnen und Verbrauchern dazu ihre Reisen erst zu stornieren, wenn die Reise kurzfristig bevorsteht. Denn ein Anspruch auf kostenlose Stornierung besteht nur, wenn unvermeidbare außergewöhnliche Umstände zum Reisezeitpunkt vorliegen. Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes wurden von Gerichten als ein solcher außergewöhnlicher Umstand akzeptiert“, so Ministerin Heinen-Esser. Reisende, die mit Verweis auf das Corona-Virus schon jetzt später stattfindende Urlaube storniert haben, sollten aber einen Anspruch auf Rückzahlung der Stornierungskosten haben, wenn zum Zeitpunkt der Reise noch eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes vorliegt.

Wer seine Reise **individuell** zusammengestellt hat, profitiert von der Reisewarnung nur indirekt. Nach deutschem Recht müssen Verbraucherinnen und Verbraucher nicht für eine Unterkunft bezahlen, die sie nicht erreichen können. Im **Ausland** gilt allerdings das dortige Recht – auch wenn über ein deutsches Portal gebucht wurde. „Ich empfehle Verbraucherinnen und Verbrauchern bei individuell gebuchten Reisen, sich frühzeitig an ihren Reiseanbieter zu wenden und sich mit diesem zu einigen. Sollte der Versuch scheitern, können Betroffene bei geplanten Reisen innerhalb Europas bei der Verbraucherzentrale um Hilfe bitten“, so Ministerin Heinen-Esser.