

04.11.2020

**„Wir sind weiterhin für die Verbraucher da“
Persönliche Beratung nach Termin auch im November**

VZ NRW Wenn der Reisepreis immer noch nicht erstattet wurde, das Inkassobüro mit überzogenen Forderungen vor der Tür steht, oder die Telefonrechnung unverständlich hoch ist – auch im Teil-Lockdown stehen Konsumenten vor vielen grundsätzlichen Fragestellungen zu ihren Verbraucherrechten. Um hier schnell und kompetent Unterstützung zu leisten, steht die Verbraucherzentrale NRW Ratsuchenden auch im November nach Terminvergabe persönlich in den Beratungsstellen zur Seite.

„Gerade für vielschichtige oder sensible Probleme, komplexere Fälle oder technikferne Zielgruppen ist der persönliche Austausch in der Beratungsstelle von großer Bedeutung“, unterstreicht Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW. „Daher steht für uns außer Frage: Wir sind weiterhin für die Verbraucherinnen und Verbraucher da. Unsere Konzepte stellen dabei sicher, dass der höchstmögliche Gesundheitsschutz für Ratsuchende und Mitarbeiter gegeben ist.“ Bereits seit Mai gelten in den Beratungsstellen der Verbraucherzentrale strenge Hygieneregeln. Alltagsmaske, Hygienewände, Einhaltung der Abstandsregelung, Desinfektion und regelmäßiges Lüften sind Standard. Um Kontakte im Wartebereich zu vermeiden, wird ausschließlich nach vorheriger Terminvergabe beraten.

Digitale Kanäle als Alternative

„Wer aus Vorsicht lieber auf den persönlichen Kontakt verzichten möchte, kann sich natürlich alternativ auch über digitale Kanäle an uns wenden oder sich auf unserer Homepage informieren“, erklärt Schuldzinski. Im Internet bietet die Verbraucherzentrale umfassende, ständig aktualisierte Informationen zu grundsätzlichen Fragestellungen rund um Corona an. Zahlreiche Online-Seminare zu unterschiedlichen Themen werden ebenfalls angeboten. „Die Menschen können sich außerdem per Mail oder telefonisch an uns

*Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf*

*Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216*

*presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw*

presseinfo presseinfo presseinfo

wenden“, so Schulzinski weiter. Die telefonische Hotline der Verbraucherzentrale NRW zu Verbraucherrechten rund um die Corona-Pandemie bietet Ratsuchenden eine erste Orientierung unter der Nummer 0211-3399 58 45, werktags von 9.00 bis 15.00 Uhr. Das Servicecenter ist über das Mail-Formular auf www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt zu erreichen.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw