

Sperrfrist: 20. Mai 2021, 11.00 Uhr

Erfolgreich im Einsatz für Verbraucherrechte

Vorstand Wolfgang Schuldzinski blickt auf die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW im Pandemie-Jahr 2020 zurück und berichtet von aktuellen Problemen im boomenden Online-Handel.

- Trotz Corona stets für Verbrauchern Anliegen erreichbar
- Reisen und Freizeitangebote unter den Topthemen
- Aktuelle Umfrage bestätigt Probleme bei Lieferfristen im Online-Handel
- Klage gegen zwei Versandhändler eingereicht

Airlines, die Reisenden monatelang die zustehenden Erstattungen für annullierte Flüge verweigern. Geschlossene Fitnessstudios, die ohne Ausgleich weiter die Beiträge der Mitglieder kassieren. Vermeintlich schufafreie Sofortkredite, die sich als kostenpflichtige Prepaidkarten erweisen. Nur eine kleine Auswahl aus über 350.000 Anliegen, mit denen sich Verbraucher:innen 2020 hilfeschend an die Verbraucherzentrale NRW wendeten.

Vorstand Wolfgang Schuldzinski betont: „Trotz Corona-bedingter Schließungen der Beratungsstellen für den Publikumsverkehr, waren wir auch während der Lockdowns stets per Mail und Telefon für die drängenden Fragen der Ratsuchenden erreichbar.“ Mit rund 77 Prozent aller Verbrauchern Anliegen, die in 2020 digital bearbeitet worden seien, habe sich dieser Anteil im Vergleich zum Vorjahr damit fast verdoppelt.

„Corona hat unseren Digitalisierungsprozess auch an anderer Stelle stark beschleunigt. Neben dem Angebot von über 300 Online-Seminaren und digitalen Bildungsmaterialien für den Distanzunterricht an Schulen, haben wir auch auf unseren Internetseiten laufend aktualisierte Informationen rund um den Verbraucheralltag bereitgestellt“, berichtet Schuldzinski. „Diese Angebote wurden sehr gut angenommen, wie der enorme Anstieg der Zugriffe auf unsere Online-Seiten innerhalb eines Jahres von rund 22 Millionen auf mehr als 40 Millionen Nutzer in 2020 bestätigt.“

Pressestelle

Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101

Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

Topthemen und Dauerbrenner

Der aktive Einsatz für Verbraucherrechte, für Transparenz auf dem Finanzmarkt, für Nachhaltigkeit und Klimaschutz sowie den Schutz der Menschen vor Cyberkriminalität und Datenmissbrauch – das seien nur einige der zentralen Themen, an denen die Verbraucherzentrale NRW laufend arbeite. „Trotz Corona ist es uns dank des unermüdlichen Einsatzes unserer 800 Mitarbeitenden auch in 2020 gelungen, hier viel für die Verbraucher:innen zu erreichen“, freut sich Schuldzinski.

Unter anderem auch mit juristischen Mitteln. Thematische Dauerbrenner dabei: Reisen und Freizeitangebote, aber auch Probleme mit Online-Angeboten wie Dating-Portalen oder Fake-Shops. Rund 100 Klage- und Abmahnverfahren führte die Verbraucherzentrale allein 2020. „Auch im boomenden Online-Handel müssen Verbraucherrechte gewahrt bleiben. Gegen Täuschungen und Irreführungen werden wir entschieden vorgehen und sorgen so für Verbesserungen und mehr Transparenz“, sagt Schuldzinski. Ein aktuelles Problem seien beispielsweise unzureichende Angaben von Lieferfristen.

Juristische Schritte gegen Versandhändler

„Verbraucher:innen berichten uns immer wieder über die fehlerhafte Angabe von Lieferzeiten. Die Bestellungen kommen entweder verspätet oder schlimmstenfalls gar nicht an“, erklärt Schuldzinski. „Eine aktuelle, nicht repräsentative Online-Umfrage hat uns diesen Trend bestätigt.“ Danach sind zwar nur bei 4 Prozent der Bestellungen von den Anbietern keine Lieferfristen genannt worden. Doch 33 Prozent und damit ein Drittel der Lieferungen kamen verspätet oder bislang noch gar nicht bei den Kund:innen an. „Wir wollen und werden diesem Treiben Einhalt gebieten. Deshalb haben wir bereits elf Abmahnungen gegen Unternehmen ausgesprochen, die aus unserer Sicht keine korrekten Lieferfristen angeben und damit klar gegen gesetzliche Vorgaben verstoßen“, berichtet der Chef der Verbraucherzentrale NRW. „Sieben dieser Unternehmen haben inzwischen eine Unterlassungserklärung abgegeben und sich damit zur Konkretisierung ihrer Lieferzeitangaben verpflichtet, von zwei Firmen steht die Antwort noch aus. Die Otto GmbH & Co. KG und die GRAVIS Computervertriebsgesellschaft mbH waren nicht bereit, innerhalb der Frist eine Unterlassungserklärung abzugeben. Wir haben daher gegen die Versandhändler gerichtliche Verfahren eingeleitet.“

Vor-Ort-Beratung so bald möglich wieder aufnehmen

„Die Corona-Pandemie bringt viel Dynamik in den Verbraucheralltag und damit auch in unsere Arbeit“, fasst Schuldzinski zusammen. „Ziel der Verbraucherzentrale NRW ist es, den Verbraucher:innen immer dort ein Angebot zu machen, wo sie nach unabhängiger Information und Beratung suchen.“ Das digitale Angebot solle daher weiter ausgebaut werden.

"Sobald die Infektionslage es erlaubt, werden wir so schnell wie möglich und unter Einhaltung der Hygienevorgaben auch wieder Termine für die persönliche Beratung vereinbaren", unterstreicht der Chef der Verbraucherzentrale NRW. "Insbesondere Ratsuchende, die während der Kontaktverbote mit den telefonischen und Onlineangeboten nicht gut zurechtgekommen sind, warten dringend auf die persönliche Beratung und Unterstützung bei ihren Problemen durch die Verbraucherzentrale."

Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW:

„Auch im boomenden Online-Handel müssen Verbraucherrechte gewahrt bleiben. Gegen Täuschungen und Irreführungen werden wir entschieden vorgehen und sorgen so für Verbesserungen und mehr Transparenz.“

Link zum Jahresbericht:

❖ Jahresbericht 2020 der Verbraucherzentrale NRW als pdf