

A n t w o r t

des Ministeriums für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz

auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Katharina Binz (BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN)
– Drucksache 17/12081 –

Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher in der Corona-Krise

Die Kleine Anfrage – Drucksache 17/12081 – vom 17. Juni 2020 hat folgenden Wortlaut:

Die Corona-Krise hat in das Leben von vielen Verbraucherinnen und Verbraucher massiv eingegriffen: Geplante Reisen konnten nicht stattfinden, die Frage nach kostenfreiem Stornieren oder die Verpflichtung, weiterhin für private Dienstleistungen zu bezahlen, obwohl sie nicht genutzt werden konnten, haben Verbraucherinnen und Verbraucher verunsichert. Laut einer Umfrage des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen (vzbv) sorgt sich jeder Vierte in Deutschland, dass es für entfallene Reisen oder Veranstaltungen keine Erstattung gibt. Verbraucherinnen und Verbraucher benötigen verlässliche und neutrale Informationen, die ihnen eine Orientierungshilfe bieten.

Vor diesem Hintergrund frage ich die Landesregierung:

1. Wie hat die Landesregierung für Zeiten, in denen viele Verbraucherinnen und Verbraucher gleichzeitig der Beratung und Unterstützung bedürfen, vorgesorgt?
2. Wie hat die Verbraucherzentrale auf die Corona-bedingten Herausforderungen wie Arbeitsanfall, Abstandsgebot mit ihrem Beratungs- und Informationsangebot reagiert?
3. Welche finanzielle Unterstützung hat die Verbraucherzentrale hierfür in den letzten Jahren von der Landesregierung erhalten?
4. War nach Einschätzung der Landesregierung das Angebot ausreichend?
5. Welche Themen werden bei der Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern besonders nachgefragt, und welche verbraucherrechtlichen Regelungen haben sich in diesem Zusammenhang bewährt?

Das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz hat die Kleine Anfrage namens der Landesregierung mit Schreiben vom 8. Juli 2020 wie folgt beantwortet:

Zu Frage 1:

Mit Unterstützung der Landesregierung hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. bereits vor zwei Jahren begonnen, neue Online-Zugangswege, digitale Kommunikationswege und -formate zu erproben und ihr Beratungs-, Informations- und Bildungsangebot zu erweitern. Zu den bereits erfolgreich eingesetzten digitalen Formaten der Verbraucherberatung und -information gehören beispielsweise die Beratung per Video-Chat und Web-Seminare. Bereits seit 2018 nutzt die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. eine Videochat-Software, zunächst, um bei der Beratung von Geflüchteten sowie Migrantinnen und Migranten Sprachmittlerinnen und Sprachmittler zuschalten zu können.

Die Beratung per Video-Chat ist aber auch für Menschen wichtig, die nicht mobil sind oder aufgrund ihres Berufs oder infolge von Kontaktsperren nicht zu den üblichen Beratungszeiten in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. kommen können.

Ende 2019 hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. dieses Angebot auf die Beratung zur Geldanlage und privaten Altersvorsorge ausgeweitet.

Seit Herbst 2019 bietet die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. Web-Seminare an: Die Themen reichen von Berufsunfähigkeitsversicherung, Vorsorge-Vollmacht und Patientenverfügung bis zu Fake-Shops und Abzockmaschinen am Telefon.

Da bei einzelnen Themen das Interesse der Teilnehmenden sehr groß war, wurden 2019 oft sogar zwei Web-Seminare pro Monat angeboten. Seit Herbst 2019 konnten 25 Web-Seminare zu zwölf Themen angeboten werden (Stand 17. Juni 2020). Dank der vorherigen Erprobung konnten diese vielfältigen digitalen Kontakt-, Informations- und Beratungsmöglichkeiten in der Corona-Krise, in der auch die Beratungsstellen und Stützpunkte schließen mussten, kurzfristig für Verbraucherinnen und Verbraucher nutzbar gemacht werden, da die technischen Abläufe stabil und auch für Verbraucherinnen und Verbraucher ohne große Vorkenntnisse mit Anleitung leicht beherrschbar und die Beratungskräfte damit vertraut waren.

Zu Frage 2:

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. bietet mit umfangreichen Themenseiten rund um Corona-bedingte Verbraucherfragen, Musterbriefen und einem Podcast-Format ein umfangreiches Informationsangebot im Netz an.

Die persönliche Beratung wurde kurzfristig auf eine Beratung per Mail, Video-Chat oder am Telefon umgestellt. So wurden beispielsweise die Videochat-Beratungen vermehrt angenommen; seit Anfang des Jahres fanden allein insgesamt 91 Videochat-Beratungen statt.

Zur Corona-Krise wurden Web-Seminare zu den Themen Reisen und Verträge und zu Abzocke rund um Corona auch in Kooperation mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit sowie Web-Seminare zur Corona-Warn-App als Orientierung für die Entscheidung der Verbraucherinnen und Verbraucher angeboten und jeweils gut angenommen.

Zudem wurde die Einrichtung und sukzessive Ausweitung der Zeiten und der personellen Besetzung der Corona-Hotline vorangetrieben: Die erste Corona-Hotline wurde bereits am 19. März 2020 – für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos – eingerichtet. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde sie ab 23. März 2020 auf vier Leitungen, ab 6. Mai 2020 auf fünf Leitungen erweitert. Dies bedeutet eine Beratungsleistung von drei Mal wöchentlich jeweils sechs Stunden täglich. Bis zum 17. Juni 2020 konnten 3 370 Beratungsgespräche durchgeführt werden.

Darüber hinaus erreichten die Telefonzentrale der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. 2 929 Anfragen zu Corona-bedingten Verbraucherfragen (Stand 17. Juni 2020).

Seit 10. Juni 2020 beantwortet zudem ein Chatbot – ein textbasiertes Dialogsystem, über das in natürlicher Sprache mit dem System kommuniziert werden kann –, der über die Homepage der Verbraucherzentrale gestartet wird, Fragen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu diversen, im Zusammenhang mit Corona besonders relevanten Themen. Zum Start lag dabei der Fokus auf Reisen, Vertragsrecht (Gutscheine) und der Corona-Warn-App des Robert Koch-Instituts. Als lernendes System erweitert sich seine Einsatzfähigkeit nach den Bedürfnissen der Verbraucherinnen und Verbraucher beim Gebrauch.

Zu Frage 3:

Damit die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. auch weiterhin neue digitale Formate erproben, das Beratungs- und Informationsangebot erweitern und die Beratung auf hohem Niveau fortsetzen können, unterstützt das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. mit stetig steigender Förderung:

2018 betrug die Grundförderung 2 248 660 Euro, 2019 wurde die Förderung auf 2 548 443 Euro und 2020 auf 2 614 000 Euro erhöht. Das ist eine Steigerung von 16 Prozent in nur drei Jahren insbesondere für die Digitalisierung der Arbeit der Verbraucherzentrale, die durch Projektmittel gezielt für die Verbesserung der digitalen Verbraucherarbeit ergänzt wurden:

Für das Projekt „Digitale Verbraucherbildung“:

Förderung 2019: 91 660,00 Euro

Förderung 2020: 94 420,00 Euro.

Auch beim Projekt „Digitale Medien“ wurde die Förderung stark erhöht:

Förderung 2018: 175 418,00 Euro

Förderung 2019: 211 803,00 Euro

Förderung 2020: 216 760,00 Euro.

Zu Frage 4:

Das Verbraucherschutz-Angebot durch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. konnte auch in Krisenzeiten weitestgehend aufrechterhalten und durch den gestiegenen Bedarf sogar ausgebaut werden.

Auch wenn der umsichtig geplante Aufbau der digitalen Kontakt-, Beratungs- und Informationsmöglichkeiten insbesondere in der Zeit der Corona-bedingten Kontaktsperren Verbraucherinnen und Verbrauchern zugutekam, gibt es dadurch auch neue Bedarfe an technischem Support. Dies betrifft beispielsweise die Verbesserung der Telefonanlage (Hotline-Angebot) und die Ausstattung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit mobilen Geräten (Lizenzen für Videochats, Telefonschalteln).

Zu Frage 5:

Ein Fokus der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz liegt in der Corona-Krise im Vertragsrecht bei Pauschalreisen und Veranstaltungen, die nicht angetreten bzw. abgesagt werden mussten.

Während nach der aktuellen Gesetzeslage Veranstalter von Musik-, Kultur-, Sport- oder sonstigen Freizeitveranstaltungen berechtigt sind, Verbraucherinnen und Verbraucher anstelle einer Rückerstattung auf einen Gutschein zu verweisen, dürfen dies Reiseveranstalter nicht. Sie sind weiter im Pauschalreisevertragsrecht zur Rückzahlung des Reisepreises verpflichtet und sollen nach einem aktuellen Gesetzesentwurf der Bundesregierung (Stand 23. Juni 2020) Gutscheine an Verbraucherinnen und Verbraucher nur anbieten können, die dies auf freiwilliger Basis akzeptieren. Diese werden über die bisherigen Kundengeldabsicherer und – falls diese Absicherung nicht ausreicht – zusätzlich über eine staatliche Zusage abgesichert.

Die Verbraucherzentrale hat bislang 438 Verbraucherkontakte zu den Themen „Verzögerte Erstattung“ oder „Gutschein statt Bargeld“ verzeichnet (Stand 17. Juni 2020). Besonders nachgefragt wurden folgende Themen in der Corona-Hotline: „Pauschalreisen“ (33 %), „Hotels und Unterkünfte“ (15 %), „Flüge“ (10 %), „Reisen, allgemein“ (7 %) und „Veranstaltungen/Tickets“ (4 %) und „Fitnessstudios“ (3 %).

Im Rahmen eines nicht repräsentativen Marktchecks zum Thema „Mund-Nasen-Masken“ hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz Online-Shops auf Verstöße gegen Verbraucherschutzbestimmungen überprüft.

Abgemahnt wurden in diesem Zusammenhang zwei Anbieter, die das im Online-Handel geltende 14-tägige Widerrufsrecht für Masken ausgeschlossen hatten. Des Weiteren wurde ein Anbieter von Hypnose-Hörbüchern gegen COVID-19 wegen irreführender gesundheitsbezogener Werbung abgemahnt.

Anne Spiegel
Staatsministerin

