



Verbraucherschutz in der Pandemie

Verantwortung übernehmen in schwierigen Zeiten

Covid-19 hat die Arbeit des VerbraucherService Bayern stark verändert. Lesen Sie, wie der Verband alle Interessen abwägt, um gut durch die Krise zu kommen. Das Ziel ist, verantwortlich zu handeln und die Türen für Verbraucher*innen offenzuhalten.

Eine Herausforderung – das ist die Corona-Pandemie auch für den VerbraucherService Bayern im KDFB (VSB). „Die letzten sieben Monate waren nicht einfach“, sagt die VSB-Landesvorsitzende Juliana Daum. „Wir wollen verantwortlich handeln, und deshalb müssen wir unsere Entscheidungen laufend überprüfen und anpassen.“

Den Spagat zwischen Gesundheitsschutz und Verbandsaufgaben schaffen – so lautet die große Aufgabe seit Beginn der Krise. Gefordert ist der VSB dabei in allen seinen Rollen – als Dienstleister für Verbraucher*innen, als Verband für seine Mitglieder und als Arbeitgeber für seine Mitarbeiter*innen.

Neue Wege in der Beratung

„Wir waren immer für die Verbraucherinnen und Verbraucher da“, sagt Eva Traupe, VSB-Fachteamleiterin Verbraucherrecht und Leiterin der Beratungsstelle in Regensburg. Während des Lockdowns waren die VSB-Mitarbeiter*innen telefonisch und per E-Mail für Ratsuchende wie gewohnt erreichbar. Als klar wurde, dass viele Menschen in diesem Jahr angesichts der weltweiten Reisewarnungen ihre Urlaubsbuchungen stornieren müssen, bot der VSB im Mai eine kostenlose Reiserechtsberatung an. Der Ansturm an Anfragen war enorm, dabei hat sich gezeigt, dass es oft leichter ist, einen Anspruch zu klären als ihn durchzusetzen. In einem Corona-Blog informierte der VSB bis Ende Juni



Die Coronakrise erzwingt neue Kommunikationswege: Im neuen Jahr wird der VerbraucherService eine Videoberatung anbieten.

täglich über dringende Verbraucherfragen im Zusammenhang mit der Krise. Weil keine Präsenzveranstaltungen mehr stattfinden konnten, gab es erstmals Online-Vorträge in Form von Webinaren. Das kam gut an.

Seit sich die Lage etwas entspannt hat, können Ratsuchende wieder persönlich in die Beratungsstellen kommen. „Das kann sich aber wieder ändern“, meint Eva Traupe. „Wir müssen flexibel bleiben und unser Beratungs- und Bildungskonzept den Infektionszahlen anpassen. Die Erfahrung aus dem Lockdown wird uns dabei helfen.“

Schon gewusst? Als KDFB-Frau sind Sie auch Mitglied im VSB und erhalten bei Kurzberatungen eine Ermäßigung von 50 Prozent.

Wie verantwortlich entscheiden, wenn man sich nicht treffen kann? Das ist die große Frage, vor der die Gremien im Verband seit Beginn der Pandemie stehen. „Wir haben Lösungen gefunden“, sagt VSB-Landesvorsitzende Juliana Daum. „Im Vorstand haben wir in Video-Konferenzen getagt. Und dazu sogar doppelt so oft als sonst.“ Das bereits Ende März in Kraft getretene Gesetz zur Abmilderung der Pandemie-Folgen hilft dem VSB, beschlussfähig zu bleiben. Es erlaubt, dass Gremien selbst dann Entscheidungen treffen dürfen, wenn Teilnehmende nicht persönlich anwesend sind.

„Für unsere Landesdelegiertenversammlung konnten wir das nutzen“, sagt Juliana Daum: Damit alle Delegierten teilnehmen konnten, tagte dieses Gremium im Oktober erstmalig als sogenannte „Hybridveranstaltung“. Das heißt, die Teilnahme war sowohl online als auch vor Ort möglich. Veranstaltungsort war das Tagungszentrum Aurelium in Lappersdorf bei Regensburg. Der VSB hatte die Veranstaltung gemeinsam mit dem Frauenbund geplant, der seine Tagung am selben Ort abhielt. „Gemeinsam mit unserem Mutterverband schaffen wir viel. Das zeigt sich auch in der verbandlichen Kampagnenarbeit. Vom 27. September bis

4. Oktober beteiligten wir uns mit einer Handy-Sammelaktion an der KDFB-Aktionswoche, „für mich.für dich.fürs Klima“, freut sich Juliana Daum.

Trotz der großen Herausforderungen für den VSB birgt die Krise auch neue Chancen, weiß die Landesvorsitzende: „Digitale Formate können künftig mehr Beteiligung in Gremien ermöglichen. Wir sind jetzt flexibler, was Ort und Zeit von Veranstaltungen angeht, und wir haben unseren Blick für die Verhältnismäßigkeit von Maßnahmen geschärft.“

Mitarbeiter*innen optimal schützen

Die Pandemie fordert den VSB auch als Arbeitgeber. Optimaler Gesundheitsschutz für die Mitarbeiter*innen bei bestmöglicher Beratung von Verbraucher*innen in Krisenzeiten ist das hochgesteckte Ziel. Vergleichsweise einfach funktionierte das im Lockdown, als die Beratungsstellen für den Publikumsverkehr geschlossen waren. Beraten wurde trotzdem – per E-Mail und Telefon. Um die Mitarbeiter*innen zu schützen, führte der VSB das mobile Arbeiten ein: Die Beratungsstellen waren dennoch stetig besetzt – aber immer nur mit einer Person pro Büro. Der Rest der Belegschaft arbeitete von zu Hause.

Schwieriger wurde es, als der Publikumsverkehr wieder aufgenommen wurde. Desinfektionsmittel und Masken beschaffen, die Berater*innen durch Plexiglasscheiben schützen und vieles mehr musste geregelt werden. Jede Beratungsstelle hat ein eigenes Hygienekonzept entwickelt, zugeschnitten auf die Besonderheiten ihres Standortes. „Ich bin sehr froh über die enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat, durch die wir sichere und gute Lösungen für die Mitarbeiter*innen gefunden haben“, berichtet VSB-Geschäftsführerin Ute Mowitz-Rudolph. „Corona hat den Verband nachhaltig verändert. Viel mehr läuft digital“, lautet ihr Fazit nach sieben Monaten Pandemie. „Wir haben viel gelernt und probieren im Moment eine Menge Neues aus. Als nächstes Projekt wollen wir Videoberatung anbieten“, so Mowitz-Rudolph.“

Gerti Fluhr-Meyer

VSB-Tipp: Black Friday – Bewahren Sie einen kühlen Kopf bei der Schnäppchenjagd!

Ich will den Schnäppchentag Black Friday am 27. November zum Online-Kauf von Weihnachtsgeschenken nutzen. Jetzt habe ich gelesen, dass man den Rabatten nicht unbedingt trauen soll. Stimmt das?

Christina M.



Ja, denn Händler orientieren sich bei Rabattangaben am Black Friday mitunter an den unverbindlichen Preisempfehlungen der Hersteller, die in Wirklichkeit kaum verlangt werden. Prüfen Sie deshalb Angebote zusätzlich in mindestens zwei Preissuchmaschinen und informieren Sie sich schon vor dem Schnäppchentag über gängige Preise. Vorsicht bei weiteren Verkaufstricks: Vor allem Angaben zur Begrenztheit der Güter, wie „Nur noch zwei Artikel auf Lager“ oder „Jede Stunde neue Deals“ verleiten zu schnellen, unüberlegten Käufen.

Haben Sie doch zu voreilig oder teuer bestellt: Nutzen Sie Ihr Widerrufsrecht! Bei vielen online gekauften Produkten können Sie bis 14 Tage nach Erhalt der Ware den Kaufvertrag ohne Grund widerrufen.

Mehr zum Thema Online-Shopping im VSB-Digitalmagazin *Diskurs* unter www.verbraucherservice-bayern.de/service/diskurs-das-digitalmagazin

Nicole Bräu,

Betriebswirtin und Verbraucherberaterin beim VSB in Cham

VerbraucherService trauert um Helgit Kadlez

Der VerbraucherService Bayern hat eine wichtige Mitarbeiterin verloren: Am 13. August 2020 verstarb Helgit Kadlez. „Wir sind sehr traurig“, fasst VSB-Landesvorsitzende Juliana Daum die Gefühle aller in Worte. „Frau Kadlez war ein Vorbild an Tatkraft und hat unglaublich viel für unseren Verband geleistet.“

Das besondere Augenmerk der engagierten und couragierten Verbraucherschützerin galt immer benachteiligten Verbrauchergruppen. Von 1965 bis 2007 war sie hauptamtlich in der VSB-Beratungsstelle Regensburg tätig und baute unter anderem die Beratungsstelle Schwandorf auf. Von 2007 bis 2010 setzte sie sich als ehrenamtliche Vorsitzende des Bundesverbands VerbraucherService im KDFB besonders für den Klimaschutz und Bildungsangebote zum klimafreundlichen Konsum ein. Für ihr großes Engagement wurde Helgit Kadlez 2013 mit dem Bayerischen Verdienstorden ausgezeichnet. Seit 2015 war sie Ehrenmitglied im VSB.

Ute Mowitz-Rudolph/gfm



Helgit Kadlez
† 13. August 2020

Öffnungszeiten: Mo–Fr 9–12,
Mo, Di 14–16, Do 14–17 Uhr
(wenn nicht anders angegeben)
www.verbraucherservice-bayern.de

91522 **ANSBACH**
Kannenstr. 16, Tel. 0981 97789793
Mo, Di 10–13, Do 10–17, Fr 10–14 Uhr
ansbach@verbraucherservice-bayern.de

63739 **ASCHAFFENBURG**
Dalbergstr. 15, Tel. 06021 3301218
Mo, Di, Do 9–12, 14–16, Fr 9–12 Uhr

86152 **AUGSBURG**
Ottmargässchen 8, Tel. 0821 157031
Mo, Do 9–16, Di 9–17, Mi, Fr 9–12 Uhr
augsburg@verbraucherservice-bayern.de

96047 **BAMBERG**
Grüner Markt 14, Tel. 0951 202506
bamberg@verbraucherservice-bayern.de

93413 **CHAM**
Obere Regenstr. 15, Tel. 09971 6753
Mo 13–17, Di, Do, Fr 9–13 Uhr
cham@verbraucherservice-bayern.de

86609 **DONAUWÖRTH**
Münsterplatz 4, Tel. 0906 8214
Beratung nur telefonisch oder persönlich
nach Terminvereinbarung

91301 **FORCHHEIM**
Nürnberger Straße 15, Tel. 09191 64689
Di 14–17, Fr 9–12 Uhr

85049 **INGOLSTADT**
Kupferstr. 24, Tel. 0841 9515999-0
ingolstadt@verbraucherservice-bayern.de
Mo, Di, Do, 9–12 und 14–16, Mi 9–13, Fr 9–12 Uhr

80335 **MÜNCHEN**
Dachauer Str. 5, Tel. 089 51518743
Mo–Fr 9–12, Mo–Do 14–16 Uhr
muenchen@verbraucherservice-bayern.de

85375 **NEUFARNH**
Bahnhofstr. 32, Tel. 08165 9751190
Mo, Di, Mi, Fr 9–13, Do 15–18 Uhr
neufarnh@verbraucherservice-bayern.de

94032 **PASSAU**
Ludwigsplatz 4/I, Tel. 0851 36248
passau@verbraucherservice-bayern.de

93047 **REGENSBURG**
Frauenbergl 4, Tel. 0941 51604
regensburg@verbraucherservice-bayern.de

92421 **SCHWANDORF**
Spitalgarten 1 (Rathaus)
Tel. 09431 45290; Di 9–12.30 Uhr

83278 **TRAUNSTEIN**
Bahnhofstr. 1, Tel. 0861 60908
Di–Fr 8.30–12; Di, Mi 13–16, Do 14–18 Uhr
traunstein@verbraucherservice-bayern.de

97070 **WÜRZBURG**
Theaterstr. 23, Roter Bau, Tel. 0931 305080
wuerzburg@verbraucherservice-bayern.de