

Solinger Verbraucherzentrale: 30 Jahre Beratung

Kapazitäten voll ausgelastet

Die Solinger Verbraucherzentrale konnte sich im 30. Jahr ihres Bestehens vor Verbraucheranfragen kaum retten. Das ist in etwa die Bilanz des Jahres 2007. Vor allem in den Bereichen Telekommunikation, Energie, Internetgeschäfte und Schuldenberatung boomte. 15717 Einzelberatungen leistete die Dienststelle am Werwolf vergangenes Jahr. „Aufgrund des hohen Zuspruchs mussten wir unsere Kunden oft sehr lange in der Telefonschleife warten lassen, was uns natürlich sehr leid tut, da gerade dies ein Problem ist, das viele Betriebe, mit denen wir zu tun haben, ihren Kunden zumuten“, sagt Dagmar Blum, Leiterin der Beratungsstelle. Als Grund für das gestiegene Verbraucherinteresse an kompetenten Beratungen führt Blum vor allem die Deregulierung der Märkte durch den Staat an. Vor allem auf den Sektoren Telefon- und Energieanbieter macht sich der Wandel bemerkbar: „Die Menschen werden von der Werbung mit tollen Angeboten überhäuft und wollen diese auch annehmen. Doch oftmals durchschauen sie die Strategien vieler Anbieter nicht, dann kommt es zu Problemen“, sagt die Verbraucherschützerin.

Denn hinter vielen „Sonderangeboten“ verbergen sich Abzocker, die nur darauf aus sind, Verträge abzuschließen, ohne dem einzelnen Kunden und seinem Konsumverhalten zu entsprechen. Da werde zum Beispiel einer älteren Dame ein DSL-Paket aufgeschwatzt. Das Dumme daran: Sie besitzt gar keinen Computer. „Dem Verkäufer ist so etwas egal. Der hat seinen Jahresvertrag in der Tasche“, sagt Dagmar Blum kopfschüttelnd.

Allgemein sei es auch das unverschämte aggressive bis unsittliche Verhalten der Vertreter, die vielen Menschen zu schaffen machte. Da stehe der Stromverkäufer schon im Wohnzimmer, bevor er überhaupt den Grund seines Besuchs genannt hat. Teilweise wird die Aufdringlichkeit noch durch Drohgebärden verstärkt. Besonders alte Menschen werden permanent Opfer solcher „Verkaufsgespräche.“ Doch nicht alle Beratungen drehen sich um die Nepper einer bestimmten Branche. Im Bereich der Energieanbieter beispielsweise wollen sich viele Menschen einfach informieren und herausfinden, was sie brauchen und vor allem verbrauchen, woraus sie dann wieder Rückschlüsse auf die Angebote der Anbieter ziehen können.

Ein anderes Problem sind Fallen im Internet. Man klickt eine Seite an, die gewisse Informationen verspricht, und ohne es zu wissen ist man mit diesem Klick einen Vertrag eingegangen. In vielen Fällen besitzt ein solcher Vertrag keine Gültigkeit, aber aus Angst, oder weil es vielen Menschen lästig ist, zahlen sie die Rechnung lieber. Ähnlich verängstigt sind in der Regel verschuldete Menschen, „die mit einem schier nicht zu bewältigenden Berg von Zahlungsaufforderungen und Pfändungsdrohungen kämpfen und oftmals nicht genau wissen, was man ihnen legal überhaupt abnehmen darf“, sagt Kirsten Liske von der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung. Besonders die Schuldnerberatungsfälle haben sich 2007 im Vergleich zum Vorjahr mehr als verdoppelt. Kein gutes Zeichen.

Letztendlich muss die Verbraucherzentrale selber sehen, dass sie den vielen Anfragen weiterhin gerecht wird. Noch gelingt das, aber wenn die Tendenz weiter anhält, müssen Kapazitäten aufgestockt werden. Und das könnte in der Tat die größte Herausforderung für die Institution am Werwolf werden, die in diesem Jahr schon ihr 30jähriges Bestehen feiert.