

Coronakrise: Verbraucherschutzzentrale kritisiert Abbau von Dienstleistungen – „Befürchten, dass das nach der Krise so bleiben wird“

„Weniger Service und weniger Bürgernähe“

Die Coronakrise hat tiefgreifende Auswirkungen auf nahezu alle Bereiche der Gesellschaft. Sie könnte aber auch als Ausrede oder Vorwand für Behörden und Konzerne dienen, um Kundenservice und Bürgernähe (weiter) abzubauen. Das befürchtet die Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien (VSZ) mit Blick auf Rückmeldungen, die sie in den letzten Monaten erhalten hat.

VON CHRISTIAN SCHMITZ

Im Zuge der Schutzmaßnahmen gegen die Ausbreitung des Coronavirus, die nunmehr seit fast einem Jahr gelten, steht unter anderem die Heimarbeit im Mittelpunkt, damit es weniger Kontakte untereinander gibt. „Dies hat die Entwicklung der Digitalisierung gefördert. Aufgrund von Alter oder Bildungsstand ist ein Teil der Bevölkerung allerdings nicht imstande, dieser Entwicklung zu folgen. Ein 70-Jähriger ist nun mal nicht immer für die digitale Welt gemacht“, sagt Bernd Lorch von der Verbraucherschutzzentrale gegenüber dem GrenzEcho. Dies führe leider dazu, dass der besser gebildete und einkommensstärkere Teil der Bevölkerung einen besseren Zugang zu Diensten erhalte, die eigentlich allen zugänglich sein sollten.

Die Verbraucherschutzzentrale hat dies in ganz unterschiedlichen Bereichen und in ganz konkreten Fällen aus dem Alltagsleben festgestellt. Beispiel Finanzministerium (FÖD Finanzen): So habe ein Betroffener ein Dokument für einen Antrag auf eine Sozialwohnung benötigt und dafür die Dienststelle in der Vervierstraße in Eupen aufsuchen wollen. Die Türen seien jedoch verschlossen gewesen. Lediglich ein Hinweis hing an der



Zettel mit der Aufschrift „Wegen Corona geschlossen“. Im Kampf gegen das Coronavirus wird das öffentliche Leben heruntergefahren. Die Verbraucherschutzzentrale Ostbelgien befürchtet, dass die Schutzmaßnahmen Behörden und Konzernen dazu dienen, den Kundenservice und die Bürgernähe (weiter) abzubauen.

Foto: dpa

Tür, dass alle Dokumente auf der Webseite myminfin.be zu finden seien oder dass man sich telefonisch melden müsse. „Der Herr besitzt jedoch weder Telefon noch Computer. Er kommt zur Verbraucherschutzzentrale und bittet um Hilfe“, berichtet Bernd Lorch.

Beispiel Steueramt: Beim Ausfüllen der Steuererklärung habe dieses bisher immer Hilfe angeboten. Doch diese Unterstützung sei im Pandemie-Jahr 2020 nur telefonisch erfolgt. „Zwar hieß es in einem Artikel des GrenzEcho, dass die Methode ebenfalls sehr gut funktioniert habe. Aber auch hier haben die Menschen keine Hilfe erhalten, deren

Sprachkenntnisse nicht ausreichten, um ein solches Telefongespräch zu führen“, erläutert Bernd Lorch.

Selbst die Verbraucherschutzzentrale habe am eigenen Leib erfahren, dass Verbraucher sich nicht an die VSZ gewandt haben, weil während des ersten Lockdowns im letzten Frühjahr ihre Geschäftsstelle geschlossen und sie nur telefonisch oder per Mail erreichbar war. Aufgrund dieser Erfahrung habe die Verbraucherschutzzentrale beschlossen, einen Präsenzdienst unter den größten Sicherheitsmaßnahmen aufrecht zu erhalten, so Bernd Lorch. Grundsätzlich, findet Verbrau-

cherberaterin Françoise Demonty, könnten Präsenzttermine vor Ort auch in Zeiten von Corona sicher über die Bühne gehen – beispielsweise mit Plexiglas und mit Mundschutzmaske. „Man hat aber das Gefühl, dass die gegenwärtige Lage bewusst genutzt wird, um den Kontakt mit dem Kunden weiter abzubauen. Der Lockdown wird als Ausrede oder Vorwand genommen. Wir befürchten, dass das dann auch nach dem Ende der Coronakrise so bleiben wird“, fügt sie hinzu.

Ein weiteres Beispiel kommt aus der Bankenwelt: In vielen Fällen hätten die Finanzinstitute in der Vergangenheit ältere

Menschen bei Überweisungen zur Seite gestanden. Das hat sich geändert. Konkreter Fall: Eine alte Dame bringt ihre Überweisungsformulare immer zu ihrer Bank, damit die Überweisungen ausgeführt werden. Da sie dafür nun allerdings einen Termin raucht, kommt es zu Verspätungen bei den Zahlungen, und sie muss zusätzlich Mahnkosten zahlen. Die Frau hat also Probleme, ihre Zahlung rechtzeitig zu tätigen, berichtet die Verbraucherschutzzentrale. „Dabei muss man bedenken, dass es Verbraucher gibt, die ihre Bank eben nur nach der guten Serviceleistung ausgesucht haben, wo

ihnen noch geholfen wird.“ Weniger Dienstleistung – das scheint auch für die Registrierung von Mietverträgen zu gelten, die Vermieter bislang immer in Eupen durchführen konnten. Seit dem 1. August 2020 sei die Registrierung in Namur zentralisiert worden. „Der Vermieter muss den Vertrag online registrieren beziehungsweise Formulare anfordern und den Vertrag auf dem Postweg registrieren lassen. Viele Vermieter haben sich bei der Verbraucherschutzzentrale gemeldet, weil das Prozedere in ihren Augen zu umständlich geworden ist“, erläutert Bernd Lorch.

Beobachtet wurde auch, dass man in einigen Fällen nur noch mit Karte zahlen kann, beispielsweise bei der Autokontrolle.

Umständlicher ist auch die Beantragung einer Pension, wenn die Hilfe beim Ausfüllen der Formulare nur noch telefonisch angeboten wird. „Dazu reichten die Sprachkenntnisse einer Verbraucherin aber nicht aus. Sie hat sich deshalb hilfeschend an uns gewandt.“

Zudem beobachten die Verbraucherschützer, dass man in einigen Fällen nur noch mit Karte zahlen kann, beispielsweise bei der Autokontrolle. Hier ist Barzahlung nicht mehr möglich, was die Verbraucherschutzzentrale völlig unverständlich findet. Die Entwicklung, dass Kundenservice und Bürgernähe immer mehr abnehmen, sei schon vor Ausbruch der Krise zu beobachten gewesen, stellt Bernd Lorch fest: „Doch Corona wirkt geradezu wie ein Brandbeschleuniger, um weitere Kosten einzusparen.“

Wetter: Regenfälle und Schneemelze sorgen für Überschwemmungen

Hochwasserwarnung für Weser und Amel sowie untere Ourthe

Nach den Regenfällen vom Donnerstag, verstärkt durch die Schneeschmelze, gilt seit Freitag ein Hochwasseralarm für die Becken der Weser und der Amel sowie der unteren Ourthe. Das teilte die zustän-

dige wallonische Generaldirektion Mobilität und Wasserstraßen am Freitag auf ihrer Webseite mit. Da am Samstag mit weiteren Niederschlägen zu rechnen war, sei auch am Wochenende erhöhte Wach-

samkeit geboten, hieß es weiter. Vor allem Spaziergänger sollen vorsichtig sein.

Wie die Stadtverwaltung in Eupen am Freitag außerdem mitteilte, sei die Talsperre vollgelaufen. Deswegen müsse

mehr Wasser abgelassen werden, wodurch sich der Wasserstand der Weser am Samstag signifikant erhöhen könnte. „Den Bewohnern der Überschwemmungsgebiete wird empfohlen, bereits jetzt Vor-

kehrungen zu treffen, um größeren Schäden im Fall einer Überschwemmung vorzubeugen“, hieß es seitens der Stadt Eupen.

Wegen der Hochwasserwarnungen wurde ebenfalls die

Notrufnummer für nicht lebensbedrohliche Situationen (1722) aktiviert. Hier können sich Bürger melden, die ein Problem aufgrund des Hochwassers feststellen. (belga/mv)

Rednerwettbewerb: 25. Auflage in heißer Phase – Finale verschoben

Rhetorika mit einer virtuellen Note

Die Corona-Schutzmaßnahmen haben auch die Rhetorika-Organisation vor Herausforderungen gestellt. Im März letzten Jahres musste das Finale kurzfristig abgesagt und dann im August nachgeholt werden. Die ersten Veranstaltungen der diesjährigen Rhetorika stehen dementsprechend größtenteils unter einem virtuellen Stern. So fand am letzten Samstag das Vorseminar, geleitet seit Jahren von Rhetorik-Trainer Thomas Niemann, nicht wie üblich im DG-Parlament, sondern per Videokonferenz statt. 40 Abiturienten folgten erstem in zwei verschiedenen Gruppen und erlernten dabei die Grundzüge der Rhetorik, auf die der restliche Wettstreit aufbaut. Weiter geht es am 6. Februar mit dem Vorfina-



Das Vorseminar fand virtuell statt.

Foto: Rhetorika

das ebenfalls über Videokonferenzen stattfinden wird und über die acht Finalisten entscheidet. Diese erhalten dann Ende Februar beim Online-Hauptseminar ein professionelles Coaching. Die zwei verbleibenden Veranstaltungen im Terminkalender, die Generalprobe vor Mitgliedern ostbelgischer Serviceclubs sowie

das Finale im Haus Harna Walhorn sind auf unbestimmte Zeit verschoben. Mehr Informationen zum Wettbewerb, den teilnehmenden Abiturienten sowie den neuen Terminen in den kommenden Wochen auf www.rhetorika-dg.be sowie auf Facebook & Instagram unter dem Stichwort „Rhetorika“. (red/sc)

2000765803/SR-G

Rhetorika 2021

Mit freundlicher Unterstützung von:
