



verbraucherzentrale
Bundesverband

VERBRAUCHERSCHUTZ SCHAFFT SICHERHEIT. SICHERHEIT SCHAFFT VERTRAUEN.

Verbraucherpolitische Leitlinien des Verbraucherzentrale Bundesverbands
(vzbv) für die Legislaturperiode 2017–2021

**VERBRAUCHER ZÄHLEN!
VERBRAUCHER WÄHLEN!**

INHALT

EDITORIAL	6		
VERBRAUCHERPOLITISCHE KERNFORDERUNGEN IM ÜBERBLICK	8		
VERBRAUCHERPOLITISCHE KERNFORDERUNGEN IM DETAIL	10		
Verbrauchern eine effizientere Altersvorsorge ermöglichen:			
Ein Non-Profit-Altersvorsorgeprodukt einführen	10		
Verbraucher bedarfsgerecht beraten:			
Provisionen in der Finanzanlagenberatung und bei Finanzvergleichsportalen verbieten	10		
Mehr Kostengerechtigkeit für Verbraucher bei der Energiewende durchsetzen:			
Sinkende Rohstoff- und Großhandelspreise für Strom und Gas an die Verbraucher weitergeben	11		
Verbraucher an der Energiewende beteiligen:			
Energetische Sanierungsmaßnahmen steuerlich fördern	11		
Gesetzlich Krankenversicherte vor steigenden Kosten schützen:			
Zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung zurückkehren	12		
Pflegebedürftige Verbraucher finanziell entlasten:			
Pflegeversicherungsleistungen regelmäßig anpassen	12		
Verbrauchern einen schnellen Internetzugang ermöglichen:			
Flächendeckende Breitbandversorgung bis 2018 mit mindestens 10 Megabit sicherstellen	13		
Verbraucher beim vernetzten und automatisierten Fahren schützen:			
Regeln festlegen und gesellschaftliche Debatte initiieren	13		
Verbraucher vom Freihandel profitieren lassen:			
Goldstandards für Verbraucherschutz im Freihandel schaffen	14		
		Verbrauchern zu dem Geld verhelfen, das ihnen zusteht:	
		Musterverfahren zur verbindlichen Feststellung von Zahlungsansprüchen einführen	14
		Verbrauchererfahrungen bei der Marktbeobachtung berücksichtigen:	
		Marktwächter finanziell stabilisieren und ausbauen	15
		Verbraucher vor Diskriminierung in der digitalen Welt schützen:	
		Bewertungskriterien für Verbraucher offenlegen, Algorithmen für Aufsichtsbehörden nachvollziehbar machen	15
		Verbrauchern zu mehr Vertrauen beim Lebensmitteleinkauf verhelfen:	
		Staatliches Tierwohllabel einführen	16
		Verbraucher beim nachhaltigen Konsum unterstützen:	
		Staatliche Mindestanforderungen für sozial und ökologisch verantwortungsvolle Produktion etablieren	16
		Verbraucher von klein auf fit für den Alltag machen:	
		Das Kooperationsverbot abschaffen und Verbraucherbildung fördern	17
		WEITERE ERWARTUNGEN AN DIE VERBRAUCHERPOLITIK 2017–2021	18
		Verbraucher brauchen nützliche Informationen und unabhängige Beratung	18
		Verbraucher brauchen verlässliche Regelungen, die effektiv durchgesetzt werden	19
		Verbraucher brauchen starke Partner	20
		Verbraucherschutz als Baustein für Integration	21
		Verbraucher brauchen einen bezahlbaren und diskriminierungsfreien Zugang zu Energie, Finanz-, Versicherungs-, Gesundheits- und Pflegeleistungen	22
		ANSPRECHPARTNER	24
		IMPRESSUM	26

Gender-Hinweis: Die gewählte männliche Form in dieser Publikation bezieht sich immer zugleich auf weibliche und männliche Personen. Wir bitten um Verständnis für den weitgehenden Verzicht auf Doppelbezeichnungen zugunsten einer besseren Lesbarkeit des Textes.



Das „gute Leben“ darf keine Floskel bleiben, sondern sollte zum Handlungsmotto für alle politischen und wirtschaftlichen Akteure werden.

Klaus Müller, Vorstand des vzbv



LIEBE LESERINNEN UND LESER,

93 Prozent der Menschen in Deutschland finden Verbraucherschutz für ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher wichtig.¹ Ob Altersvorsorge, Gesundheit oder Datenschutz, Lebensmittel, Energie oder Mobilität – Verbraucherschutz setzt die Regeln für ein sicheres Leben. Doch nur 19 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher vertrauen beim Thema Verbraucherschutz der Politik. Dabei liegt es in einer Demokratie in der Verantwortung der gewählten Vertreterinnen und Vertreter des Volkes, das Verhältnis zwischen Wirtschaft, Politik und Verbrauchern gemeinwohlorientiert zu regeln. In Zeiten, in denen viele Menschen

trotz einer hohen Erwerbsquote politisch und ökonomisch verunsichert sind oder sich im Konsumalltag überfordert fühlen, liegt es in der Verantwortung der Politik, einen selbstbestimmten Konsumalltag zu ermöglichen und Verbraucher von unnötigen Belastungen zu befreien. Starker Verbraucherschutz kann dafür sorgen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher sich in ihrem Konsumalltag sicher bewegen können und das Vertrauen in Politik und Wirtschaft steigt.

Wer fragt, warum Verbraucher überhaupt Schutz brauchen und warum Verbraucherschutz Sicherheit

schafft, bekommt eine einfache Antwort: weil der Markt zu häufig nicht funktioniert und Unternehmen ihrer Verantwortung nicht gerecht werden. Die Verantwortung der Wirtschaft in einer sozialen Marktwirtschaft begründet sich auf einer dienenden Rolle im Sinne des Gemeinwohls. Es ist nur folgerichtig, dass 80 Prozent der Verbraucher Hersteller und Handel in der Pflicht sehen, die Interessen der Verbraucher zu schützen. Im Idealfall gibt es einen Wettbewerb der Besten um die besten Produkte und Dienstleistungen. Leider sieht die Realität für viele Verbraucher anders aus. Die Verbraucherzentralen helfen Verbrauchern täglich aus der Klemme: egal ob es um Probleme mit dem Handyvertrag, Hilfe für das Energiesparen im Haushalt oder die Prüfung von Versicherungsverträgen geht. Die Marktwächter Digitale Welt und Finanzen decken mit ihrem Frühwarnsystem und den Sonderuntersuchungen immer mehr Fehlentwicklungen auf. Die zahlreichen Klagen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) und der Verbraucherzentralen zeigen immer wieder, dass auch geltendes Recht kein Schutz vor Benachteiligung oder Betrug ist. In Verbraucherverbänden engagieren sich Menschen für einen nachhaltigen Konsum oder faire Produktionsbedingungen. Kein Wunder also, dass sich 80 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher wünschen, dass die Politik Verbraucherproblemen mehr Beachtung schenkt.

Der vzbv fordert von den Parteien, die zur Bundestagswahl antreten, die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher in den Mittelpunkt zu stellen. Wer Politik für die Menschen macht, stärkt auch die Demokratie. Der Bürgerdialog der Bundesregierung „Gut leben in Deutschland – was uns wichtig ist“ muss Konsequenzen haben. Wer konkrete Antworten bietet, schafft es, Menschen zu begeistern und zu motivieren. Das „gute Leben“ darf keine Floskel bleiben, sondern sollte zum Handlungsmotto für alle politischen und wirtschaftlichen Akteure werden.

Ziel ist, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher sicherer fühlen können. Sie müssen wieder mehr auf

die eigene Handlungsfähigkeit, ihre eigene Zukunft und die Unterstützung von Politik und Wirtschaft vertrauen können. Dazu gehört:

- Das Geld, das Verbraucher verdienen und zur Verfügung haben, können sie für ihre Bedürfnisse einsetzen.
- Komplexe Sachverhalte im Verbraucheralltag können von allen verstanden werden. So können Verbraucher leichter ihre eigenen Entscheidungen treffen.
- Verbraucher können faire und nachhaltige Produkte und Dienstleistungen wählen, die ihren Wünschen entsprechen. Sie sind dank guter rechtlicher Rahmenbedingungen, einer effektiven Durchsetzung ihrer Rechte und eines transparenten Wettbewerbs geschützt.

Mit seiner verbraucherpolitischen Agenda für die Legislaturperiode 2017 bis 2021 setzt der vzbv Schwerpunkte für einen starken Verbraucherschutz und bietet Lösungen für drängende Verbraucherprobleme an.

Am 24. September 2017 heißt es: Verbraucher wählen, Verbraucher zählen. Als Verbraucherschützer in einer lebendigen Demokratie können wir uns abschließend nur wünschen, dass möglichst viele Verbraucher ihre Stimme abgeben und eine gute Wahl haben zwischen Konzepten und konkreten Vorschlägen, die ihr Leben wirklich besser und sicherer machen.

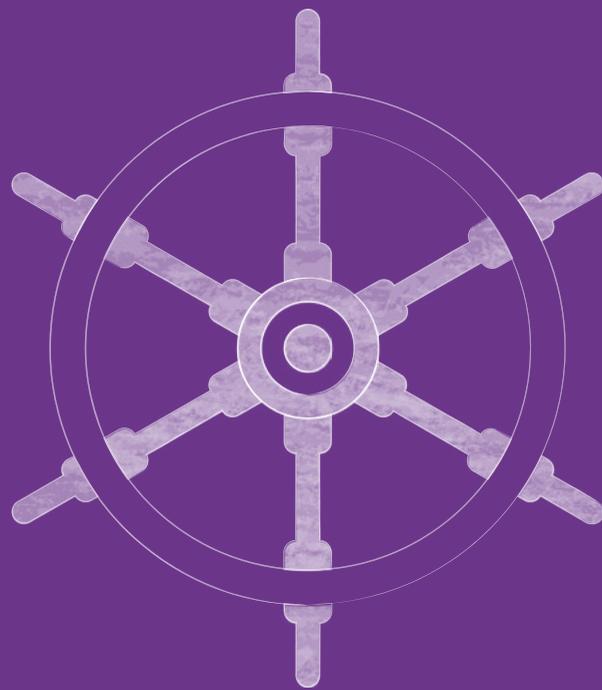
Ihr

Klaus Müller

¹ Alle Prozentzahlen im Editorial aus: Kantar EMNID, Verbraucherreport 2016, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, September 2016.

VERBRAUCHERPOLITISCHE KERNFORDERUNGEN IM ÜBERBLICK

Um Sicherheit und Vertrauen zu schaffen, hat der vzbv 15 Kernforderungen für die Legislaturperiode 2017 bis 2021 aufgestellt.



DAMIT VERBRAUCHER DAS MEISTE VON IHREM GELD HABEN

- **Verbrauchern eine effiziente Altersvorsorge ermöglichen:** ein Non-Profit-Altersvorsorgeprodukt einführen
- **Verbraucher bedarfsgerecht beraten:** Provisionen in der Finanzanlagenberatung und bei Finanzvergleichsportalen verbieten
- **Mehr Kostengerechtigkeit für Verbraucher bei der Energiewende durchsetzen:** sinkende Rohstoff- und Großhandelspreise für Strom und Gas an die Verbraucher weitergeben
- **Verbraucher an der Energiewende beteiligen:** energetische Sanierungsmaßnahmen steuerlich fördern
- **Gesetzlich Krankenversicherte vor steigenden Kosten schützen:** zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung zurückkehren
- **Pflegebedürftige Verbraucher finanziell entlasten:** Pflegeversicherungsleistungen regelmäßig anpassen



DAMIT DER VERBRAUCHERALLTAG EINFACHER WIRD

- **Verbrauchern einen schnellen Internetzugang ermöglichen:** flächendeckende Breitbandversorgung bis 2018 mit mindestens 10 Megabit sicherstellen
- **Verbraucher beim vernetzten und automatisierten Fahren schützen:** Regeln festlegen und gesellschaftliche Debatte initiieren
- **Verbraucher vom Freihandel profitieren lassen:** Goldstandards für Verbraucherschutz im Freihandel schaffen
- **Verbrauchern zu dem Geld verhelfen, das ihnen zusteht:** Musterverfahren zur verbindlichen Feststellung von Zahlungsansprüchen einführen
- **Verbrauchererfahrungen bei der Marktbeobachtung berücksichtigen:** Marktwächter finanziell stabilisieren und ausbauen



DAMIT VERBRAUCHER SELBSTBESTIMMT ENTSCHEIDEN KÖNNEN

- **Verbraucher vor Diskriminierung in der digitalen Welt schützen:** Bewertungskriterien für Verbraucher offenlegen, Algorithmen für Aufsichtsbehörden nachvollziehbar machen
- **Verbrauchern zu mehr Vertrauen beim Lebensmitteleinkauf verhelfen:** staatliches Tierwohllabel einführen
- **Verbraucher beim nachhaltigen Konsum unterstützen:** staatliche Mindestanforderungen für sozial und ökologisch verantwortungsvolle Produktion etablieren
- **Verbraucher von klein auf fit für den Alltag machen:** das Kooperationsverbot abschaffen und Verbraucherbildung fördern

VERBRAUCHERPOLITISCHE KERNFORDERUNGEN IM DETAIL

1

VERBRAUCHERN EINE EFFIZIENTERE ALTERSVORSORGE ERMÖGLICHEN:

Ein Non-Profit-Altersvorsorgeprodukt einführen

Es war und ist bis heute politischer Wille, dass Verbraucher aus ihrem laufenden Einkommen durch Geldanlage Ersparnisse bilden, so dass im Ruhe-



stand eine ausreichende Absicherung gewährleistet ist. Die politische Entscheidung, stärker auf private Altersvorsorge zu setzen, fußt auf der Annahme, dass kapitalgedeckte Altersvorsorge höhere Renten und damit eine bessere Absicherung bieten würde als das gesetzliche Umlagesystem. In Deutschland steuern jedoch erhebliche Teile der Gesellschaft auf eine Vorsorgelücke zu. Die Riester-Förderung soll das Sparen fördern, hat aber bis heute in der Breite keine effizienten Produkte hervorgebracht. Ein einfaches und kostengünstiges Standardprodukt, das als Non-Profit-Produkt ausgestaltet ist, ist daher für die Altersvorsorge erforderlich. Das Kapital sollte zum

Selbstkostenpreis ohne Gewinninteressen verwaltet werden. Die Treuhänderschaft läge beim Staat, die Kapitalanlage aber weiterhin in den Händen von Investmentprofis, die das Kapital nach bestimmten Anlagevorschriften zu verwalten hätten. Jeder Euro, der nicht in Kosten verschwindet, bedeutet aus Verbrauchersicht Rendite. Je besser die Rendite, desto besser die Altersvorsorge. Für dieses Vorsorgemodell sollte eine Opt-Out-Möglichkeit vorgesehen werden: Verbraucher würden über ihren Arbeitgeber automatisch in das Non-Profit-Produkt einzahlen, könnten aber auf Wunsch das Produkt ablehnen. Dieses Opt-Out-Modell würde Sicherheit bieten, weiterhin Raum für individuelle Entscheidungen lassen und vor allem Vertriebsprovisionen einsparen.

2

VERBRAUCHER BEDARFSGERECHT BERATEN:

Provisionen in der Finanzanlagenberatung und bei Finanzvergleichsportalen verbieten



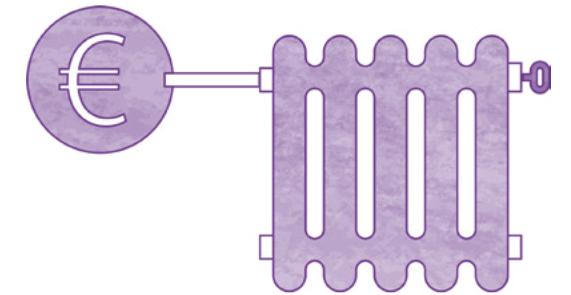
Durch die Teilprivatisierung der Altersvorsorge wird von Verbrauchern erwartet, privat vorzusorgen. Geldanlagen sind vielfältig und kompliziert. Für Laien ist es kaum möglich, Qualität, Leistung und Preis von Finanzdienstleistungen einzuschätzen und zu erkennen, welche Produkte geeignet sind. Die Finanzberatung finanziert sich meist über die in Produktpreisen einkalkulierten Provisionen. Auch bei vielen Vergleichsportalen spielen Provisionen eine Rolle und können Verbraucher zu schlechten Finanzentscheidungen verleiten. Verbraucher bekommen die finanziellen Konsequenzen einer nicht bedarfsgerechten Beratung in aller Regel erst Jahre später zu spüren. Dazu gehören: Mindererträge, Mehrkosten durch überbeuerte und unflexible Verträge, gelegentlich auch Wertverluste durch zu riskante Produkte oder unnötige Produktwechsel. Da es den meisten Menschen um eine zusätzliche Altersvorsorge und nicht um Spekulationsgewinne geht, fehlt ihnen dann das so dringend benötigte Geld im Alter. Beratung und Empfehlung auf Provisionsbasis müssen daher verboten werden.

3

MEHR KOSTENGERECHTIGKEIT FÜR VERBRAUCHER BEI DER ENERGIEWENDE DURCHSETZEN:

Sinkende Rohstoff- und Großhandelspreise für Strom und Gas an die Verbraucher weitergeben

Die Mehrheit der Verbraucher will die Energiewende hin zu mehr erneuerbaren Energien. Die Akzeptanz der Energiewende ist jedoch gefährdet, da immer wieder Kosten zulasten der Verbraucher verteilt werden. Daher müssen sinkende Rohstoff- und Großhandelspreise für Strom und Gas an die Verbraucher weitergegeben werden. Ein entsprechendes Monitoring ist dafür einzurichten. Auch Änderungen an der Netzentgeltssystematik dürfen nicht zu einer Mehrbelastung



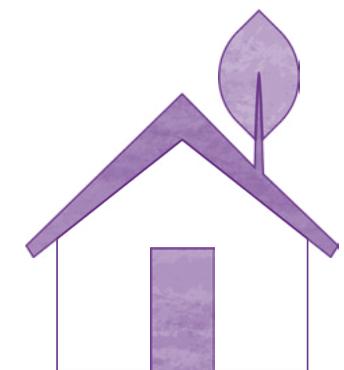
von Haushalten mit niedrigem Strom- und Gasverbrauch führen. Daneben sind die Ausnahmen für Industrieunternehmen bei den Netzentgelten ersatzlos zu streichen und die Stromsteuer auf erneuerbare Energien abzuschaffen. Die Belastung der Verbraucher durch die EEG-Umlage muss sinken, insbesondere durch die Reduzierung der Industrieausnahmen.

4

VERBRAUCHER AN DER ENERGIEWENDE BETEILIGEN:

Energetische Sanierungsmaßnahmen steuerlich fördern

Die Senkung des Energieverbrauchs im Gebäudebestand spielt bislang in der Energiewendedebatte eine untergeordnete Rolle, obwohl der Gebäudesektor – verglichen mit den Sektoren Energiewirtschaft,



Verkehr, Industrie und Landwirtschaft – den prozentual höchsten Beitrag zur Senkung der Treibhausgase bis 2030 leisten soll. Ein Steuerbonus zur Absetzung der energetischen Sanierungskosten soll für zusätzliche Anreize der Gebäudesanierung insbesondere für Hauseigentümer sorgen. Eine höhere Sanierungsrate würde zudem neue Arbeitsplätze schaffen, Kosten für Verbraucher senken, die kommunale Wirtschaft ankurbeln und dabei helfen, die Abhängigkeit von Energieimporten zu verringern. Dieses Instrument hätte aber nicht nur eine wirtschaftliche Wirkung, sondern ist insbesondere geeignet, Verbraucher direkt an der Energiewende teilhaben zu lassen. Die vermehrte Eigennutzung von erneuerbaren Energien ist als Teil der Sanierung eng mit der aktiven Teilhabe der Verbraucher als Proumenten verbunden.

5

GESETZLICH KRANKENVERSICHERTE VOR STEIGENDEN KOSTEN SCHÜTZEN:

Zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung zurückkehren

Das Finanzierungssystem der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) wurde im Jahr 2015 durch das GKV-Finanzstruktur- und Qualitäts-Weiterentwicklungsgesetz angepasst. Der allgemeine Beitragssatz wurde auf 14,6 Prozent festgesetzt. Versicherte und Arbeitgeber tragen jeweils einen Anteil von 7,3 Prozent. Der Arbeitgeberbeitrag wurde bei 7,3 Prozent gesetzlich festgeschrieben und damit gedeckelt. Alle künftigen Ausgabensteigerungen in der gesetzlichen Krankenversicherung sind damit allein von den Versicherten in Form von Zusatzbeiträgen zu tragen. Angesichts der Kostenentwicklung im Gesundheitswesen werden diese stetig steigen und viele Verbraucher überfordern. Daher müssen zukünftig die Kosten wieder gerecht auf alle Schultern verteilt werden. Nur so kann sich zudem statt eines Preiswettbewerbs der Krankenkassen wieder verstärkt ein Wettbewerb um mehr Qualität etablieren.

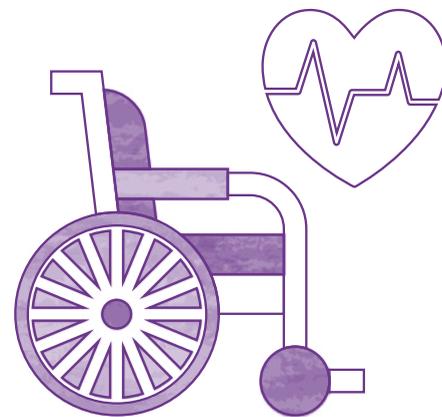


6

PFLEGEBEDÜRFTIGE VERBRAUCHER FINANZIELL ENTLASTEN:

Pflegeversicherungsleistungen regelmäßig anpassen

Die Leistungssätze der sozialen Pflegeversicherung decken bei weitem nicht das ab, was Pflege kostet. Pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen müssen einen steigenden Eigenanteil der im Pflegefall entstehenden Gesamtkosten privat tragen. Mittlerweile ist davon auszugehen, dass von den Versicherten mindestens die Hälfte der Gesamtkosten der Pflege getragen wird. Damit nicht immer mehr Verbraucher im Pflegefall in eine finanzielle Schieflage geraten,



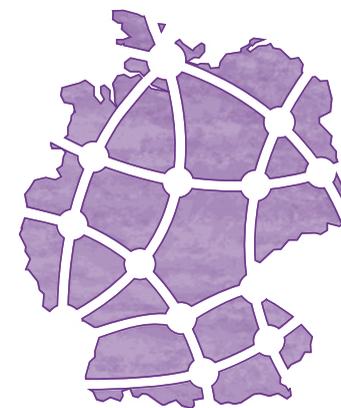
müssen die Leistungssätze der sozialen Pflegeversicherung an die realen Kosten der Pflege angepasst werden. Eine gesetzliche Regelung ist erforderlich, die automatisierte Anpassungen der Pflegeversicherungsleistungen in kurzen Abständen nach gesetzlich eindeutig festgelegten Kriterien festschreibt (Leistungsdynamisierung der Pflegeversicherung). Daneben muss auch die Pflegerechtsberatung finanziell gestärkt und ausgebaut werden.

7

VERBRAUCHERN EINEN SCHNELLEN INTERNETZUGANG ERMÖGLICHEN:

Flächendeckende Breitbandversorgung bis 2018 mit mindestens 10 Megabit sicherstellen

Die städtischen Gebiete und Ballungsräume sind mit schnellem Internet gut versorgt – dort ist es auch lukrativ. Es bleiben aber immer noch zahlreiche weiße Flecken insbesondere im ländlichen Raum. Es ist daher Zeit für einen Paradigmenwechsel: Statt immer neuer Zielvorgaben für immer höhere Bandbreiten muss endlich eine flächendeckende Versorgung mit einem Internetzugang für alle Verbraucher sichergestellt werden. Im Rahmen einer Universaldienstverpflichtung muss eine flächendeckende Mindestversorgung mit

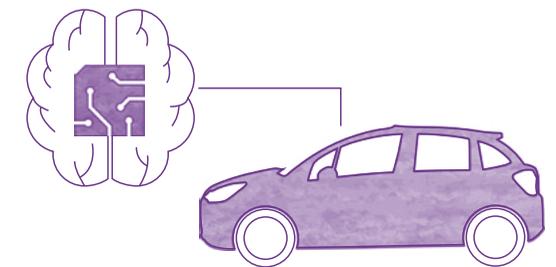


10 Megabit bis 2018 umgesetzt werden. Daneben sind der Aufbau und die Förderung von bundesweit rechtssicheren, offenen WLAN-Zugängen erforderlich.

8

VERBRAUCHER BEIM VERNETZTEN UND AUTOMATISIERTEN FAHREN SCHÜTZEN:

Regeln festlegen und gesellschaftliche Debatte initiieren



Die Mehrzahl der Verbraucher hat große Bedenken gegenüber fahrerlosen Fahrzeugen. Fragen zu Datenschutz, Datensicherheit, Haftung und Entscheidung in kritischen Situationen stehen im Raum. Der Einsatz automatisierter und vernetzter Fahrzeuge braucht deshalb eine breite öffentliche Debatte und Rechtssicherheit für die Verbraucher. Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung und Vernetzung des Autos darf der Verbraucher die Möglichkeit und das Recht seines informationellen Selbstbestimmungsrechts nicht verlieren. Verbrauchern darf der gewöhnliche Gebrauch von automatisierten Funktionen nicht als Sorgfaltpflichtverletzung vorgeworfen werden. Die Mensch-Maschine-Interaktion muss derart ausgestaltet sein, dass eine Überforderung des Fahrers ausgeschlossen ist. Mit steigender Automatisierung muss der Verbraucher sukzessive aus der Verantwortung genommen werden – sowohl als Fahrer als auch als Halter. Deshalb muss eine Verschiebung weg von der Halter-

hin zur Herstellerhaftung erfolgen. Durch die Einführung einer Gefährdungshaftung für Hersteller werden automatisierte Fahrsysteme, die auf die Straße kommen, sicherer. Das Kraftfahrtbundesamt oder eine andere geeignete Behörde müssen die Funktions- und Arbeitsweise von Algorithmen nachvollziehen können und als Voraussetzung der Zulassung definieren.

9

VERBRAUCHER VOM FREIHANDEL PROFITIEREN LASSEN:

Goldstandards für Verbraucherschutz im Freihandel schaffen

Handelsabkommen müssen für Verbraucher konkrete Vorteile bieten – ihre Interessen müssen zwingend berücksichtigt werden. Verbraucherschutz muss daher als Schutzbegriff eingeführt werden. Zudem muss in Handelsabkommen auf entsprechende existierende Verbraucherschutzprinzipien verwiesen werden. Nur so können Handelsabkommen ein Hebel sein, um wieder mehr Vertrauen in den globalen Markt zu vermitteln. Die Festschreibung des in Europa vorherrschenden Vorsorgeprinzips, ein Verzicht auf eine verpflichtende regulatorische Kooperation sowie Regeln zum Investorenschutz sind unerlässlich. Sollte es bei Regeln zum Investorenschutz bleiben, dürfen diese nicht Verbraucherschutzstandards betreffen.

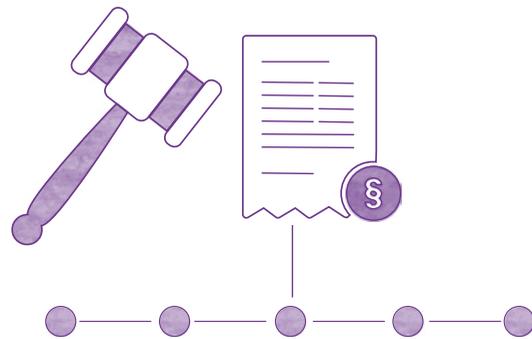


Eine Alternative wäre es, sich auf klassische Handelsabkommen mit einem Abbau von Zöllen und der Quoten zu beschränken.

10

VERBRAUCHERN ZU DEM GELD VERHELFFEN, DAS IHNEN ZUSTEHT:

Musterverfahren zur verbindlichen Feststellung von Zahlungsansprüchen einführen



Wenn ein Unternehmen Tausende Verbraucher geschädigt hat, muss noch immer jeder sein Recht einzeln einklagen. Viele Verbraucher scheuen davor zurück, ihre Ansprüche gegenüber Unternehmen, gegebenenfalls auch gerichtlich, durchzusetzen. Sie bleiben auf ihrem Schaden sitzen. Die Musterfeststellungsklage für Verbände könnte dem ein Ende setzen. Rechtsfragen könnten gebündelt geklärt werden, wenn eine Vielzahl von Verbrauchern durch dasselbe unternehmerische Handeln oder eine fortgesetzte unternehmerische Praxis geschädigt wurden und die Klärung offener Rechtsfragen wegen der drohenden Verjährung dringend geboten ist. Wichtig ist, dass während solcher Verfahren die Verjährung ausgesetzt wird, damit Verbraucher nach Verfahrensende ihre Ansprüche auch geltend machen können. Die Musterfeststellungsklage entlastet besonders in Fällen massenhafter Schädigung von Verbrauchern auch die Justiz.

11

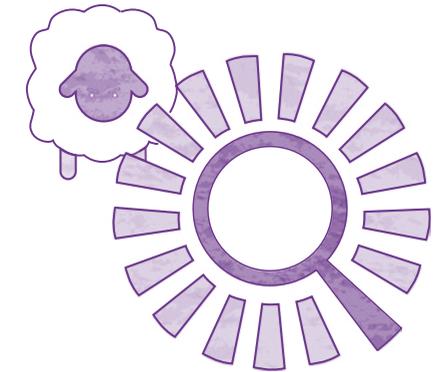
VERBRAUCHERERFAHRUNGEN BEI DER MARKTBEOBACHTUNG BERÜCKSICHTIGEN:

Marktwächter finanziell stabilisieren und ausbauen

Mit den Marktwächtern Finanzen und Digitale Welt können der vzbv und die Verbraucherzentralen reale Markterfahrungen von Verbrauchern besser analysieren als zuvor. Strukturelle Probleme im Markt und zweifelhafte Angebote können gezielt identifiziert werden.

Der Marktwächter Finanzen hat beispielsweise erhebliche Mängel beim Informationsgehalt von Standmitteilungen von Versicherungen aufgedeckt. Außerdem konnte gezeigt werden, dass sich mehrere Lebens- und Rentenversicherer über ein Urteil des Bundesgerichtshofes hinweggesetzt und die Rückabwicklung alter Verträge abgelehnt haben. Verbrauchern entgehen somit durch den nicht erteilten Widerspruch erhebliche Nachzahlungen. Dass Verbraucher von vornherein getäuscht werden, verdeutlicht der Fall der SPS Bank. Aufgrund konkreter Hinweise im Frühwarnnetzwerk fand der Marktwächter heraus, dass die SPS Bank erlaubnispflichtige Bankgeschäfte ohne Zulassung anbot. Nach der Meldung an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht wurde der SPS Bank das unerlaubt betriebene Einlagen- und Kreditgeschäft untersagt. Der Marktwächter Digitale Welt konnte zudem jüngst dem Onlinehandel mit Lebensmitteln ein gutes Funktionieren im Hinblick auf die vertragliche Gestaltung und die Pünktlichkeit von Lieferungen bescheinigen, hat aber zum Teil erhebliche Mängel bei der Einhaltung der Kühlkette festgestellt. Verbraucher wurden vor Inkasso-Abzocke via SMS gewarnt und WhatsApp wegen seines Umgangs mit Kunden- und Nichtkundendaten abgemahnt.

Die Marktwächter liefern empirische Erkenntnisse für Politik und Entscheidungsträger und tragen so zu einer empirisch fundierten Verbraucherpolitik bei. Die



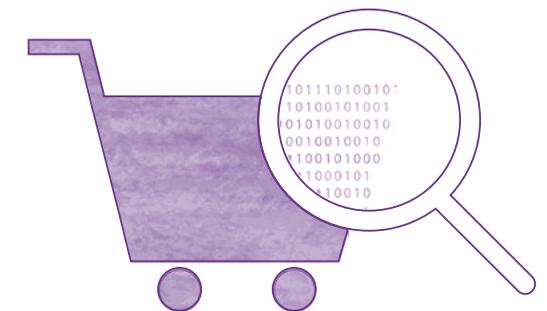
Marktwächter sind ein unverzichtbares Instrument für zeitgemäßen evidenzbasierten Verbraucherschutz und müssen langfristig finanziell abgesichert werden. Ein erster Schritt in diese Richtung wurde Ende 2016 mit dem einjährigen Aufbauprojekt eines Marktwächters im Energiemarkt getan. Weitere müssen folgen.

12

VERBRAUCHER VOR DISKRIMINIERUNG IN DER DIGITALEN WELT SCHÜTZEN:

Bewertungskriterien für Verbraucher offenlegen, Algorithmen für Aufsichtsbehörden nachvollziehbar machen

Mit Big-Data-Anwendungen prognostizieren Unternehmen das zukünftige Verhalten von Verbrauchern. Je mehr sie über Verbraucher wissen und je besser die Daten ausgewertet und kategorisiert werden, desto



zielgenauer können sie Verbrauchern Angebote machen. Auf Basis der vorhandenen Daten entscheiden Computer mit Hilfe von Algorithmen beispielsweise, wer was wann zu welchem Preis einkaufen kann, wer welche Informationen bekommt, wer welchen Versicherungstarif, Studienplatz oder Job erhält. Die Herausforderung lautet, die Chancen von Big-Data zu nutzen, aber gleichzeitig die Risiken zu minimieren. Die bestehenden Grundsätze des Datenschutzes, die in der Europäischen Union Grundrechtscharakter haben, müssen dabei weiterhin Bestand haben: Zweckbindung, Datensparsamkeit und Einwilligungsvorbehalt.

Um Diskriminierung zu verhindern und das Informationsungleichgewicht zwischen Anbietern und Verbrauchern auszugleichen, müssen die zur Bewertung von Verbrauchern herangezogenen Daten und Kriterien offengelegt werden. Der Algorithmus selbst, also die Annahmen und die Gewichtung, kann gegebenenfalls unter das Geschäftsgeheimnis fallen. Um nachteilige Entscheidungen für Verbraucher zu verhindern, muss ein Algorithmen-TÜV eingeführt werden: Zuständige Aufsichtsbehörden müssen die Funktions- und Arbeitsweise von Algorithmen nachvollziehen können, um Diskriminierung aufzudecken. Dazu ist es unter anderem erforderlich, dass algorithmenbasierte Entscheidungsprozesse direkt so designt werden, dass eine Überprüfbarkeit durch Aufsichtsbehörden auch möglich ist.

13

VERBRAUCHERN ZU MEHR VERTRAUEN BEIM LEBENSMITTELEINKAUF VERHELFFEN:

Staatliches Tierwohllabel einführen

Verbraucher wünschen sich zunehmend, dass die Tiere, deren Produkte sie essen, gut gelebt haben. 85 Prozent der Befragten geben dies in einer Befragung des vzbv an.² Der vzbv fordert deshalb die Einführung



eines staatlichen Tierwohllabels, das ein entsprechendes Angebot am Markt für Verbraucher verfügbar und erkennbar macht und so Vertrauen schafft. Zudem müssen eine nationale Nutztierhaltungsstrategie sowie mittelfristig eine EU-weit einheitliche Haltungskennzeichnung erarbeitet werden, um Verbindlichkeit für alle Akteure zu schaffen.

14

VERBRAUCHER BEIM NACHHALTIGEN KONSUM UNTERSTÜTZEN:

Staatliche Mindestanforderungen für sozial und ökologisch verantwortungsvolle Produktion etablieren

Alle Branchen – ob Textilien, Lebensmittel oder Elektronikgeräte – brauchen klare und verbindliche staatliche Kriterien dafür, was unter sozial und ökologisch verantwortlicher Produktion zu verstehen ist. Staatliche Mindestanforderungen wie die EG-Öko-Verordnung für die Umweltdimension bei Lebensmitteln müssen auch für die soziale Dimension für alle Produktkategorien geschaffen werden. Mit Hilfe von Wissenschaft und Stakeholdern sind ambitionierte gesetzliche Kriterien für glaubwürdige und anspruchsvolle staatliche und nicht-staatliche Siegel festzulegen, um Verbrauchern Sicherheit und Vertrauen beim nachhaltigen Konsum zu geben. Durch öffentlichkeitswirksame Förderung dieser staatlichen



Mindestanforderungen wird eine Marktberreinigung des Siegel-Dschungels erzielt.

15

VERBRAUCHER VON KLEIN AUF FIT FÜR DEN ALLTAG MACHEN:

Das Kooperationsverbot abschaffen und Verbraucherbildung fördern

Bereits Kinder und Jugendliche treffen im Alltag auf eine Fülle von Konsummöglichkeiten und Entscheidungssituationen. Oft wissen sie zu wenig, um verantwortungsvoll damit umzugehen oder sich effektiv zu schützen. Gleiches gilt insbesondere auch für Flüchtlinge und Migranten. Verbraucherbildung setzt hier an und schärft den Blick für verantwortungsbewusste Konsumententscheidungen. Als präventiver Verbraucherschutz ist Verbraucherbildung von bundesweiter



Bedeutung. Der Bund muss daher in die Lage versetzt werden, die Länder bei ihren Bildungsaufgaben zeitlich unbegrenzt zu unterstützen und zu fördern. Die Verwendung von Kartellstrafen wäre hier gut angelegtes Geld. Verbraucherbildung muss verpflichtend in den Schulen verankert und das Kooperationsverbot von Bund und Ländern bei der Bildung abgeschafft werden.

² Repräsentative Umfrage der Marketingberatung Zühlendorf + Partner GbR im Auftrag des vzbv, Januar 2016, online abrufbar unter: <http://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/Tierschutz-Umfrage-Ergebnisbericht-Langfassung-vzbv-2016-01.pdf>

WEITERE ERWARTUNGEN AN DIE VERBRAUCHERPOLITIK 2017–2021

VERBRAUCHER BRAUCHEN NÜTZLICHE INFORMATIONEN UND UNABHÄNGIGE BERATUNG

Lebensmittelüberwachung strukturell und finanziell stärken

Die Bundesregierung muss ohne Verzug einen Fahrplan zur strukturellen Stärkung der amtlichen Lebensmittelüberwachung vorlegen, die die vom Bundesrechnungshof festgestellten Mängel beseitigt. Dazu sind, wo notwendig, Bundeskompetenzen zu schaffen. Ziel der Zusammenarbeit von Bund und Ländern muss es sein, bundesweit einheitliche hohe Standards zu garantieren, die notwendigen Finanzmittel bereitzustellen, Transparenz bei der Aufgabenerfüllung zu schaffen und einen besseren Austausch von Behördeninformationen zu erreichen.

Rechtliche Grundlage für die bundesweite Veröffentlichung von Kontrollergebnissen der Lebensmittelüberwachung schaffen

Seit Jahren fehlen die Voraussetzungen dafür, Ergebnisse der Lebensmittelüberwachung rechtssicher transparent zu machen. Bund und Länder schieben sich die Verantwortung für dieses Defizit gegenseitig zu. Die Bundesregierung muss die Bundesländer dabei unterstützen, eine Veröffentlichung der Kontrollergebnisse bundesweit einheitlich durchzuführen. Bund und Länder könnten sich beispielsweise durch eine gemeinsam erarbeitete Musterverordnung auf einen Mindestkonsens bei der Durchführung verständigen.

Vergleichsportale verbraucherfreundlich ausgestalten

Auf komplexen Märkten mit einer Vielzahl an Anbietern, Produkten und Tarifen können Vergleichsportale

Verbrauchern bei der Orientierung und Information helfen. Diese Portale sind oft essenzieller Bestandteil einer Kaufentscheidung. Zunehmend bieten Vergleichsportale nicht ausschließlich einen Vergleich von Produkten und Dienstleistungen an, sondern auch eine direkte Buchungs- und Kaufmöglichkeit. Das Durchschauen der Geschäftsmodelle der Vergleichsportale ist für Verbraucher schwierig. Daher müssen die Zusammenhänge zwischen Portalen und wirtschaftliche Verflechtungen zwischen Portalen und Anbietern für Verbraucher erkennbar sein. Falls Zahlungen von Anbietern an Buchungs- und Vergleichsportale erfolgen, muss dies an prominenter Stelle transparent gemacht werden. Zahlungen können legitim für die Vermittlung sein, in keinem Fall jedoch für das „Erkaufen“ von Rankings oder Bestenplätzen in der Ergebnisanzeige. In die Algorithmen der Vergleiche dürfen nur objektive, für den Produktvergleich aus Verbrauchersicht relevante Kriterien einfließen. Alle verfügbaren Anbieter und Angebote müssen nach den gleichen Standards und Prinzipien bewertet und gerankt werden. Ebenso müssen alle Ergebnisse nach den gleichen Standards präsentiert bzw. dargestellt werden. Zudem sollten Anbieter von Vergleichs- und Buchungsportalen die Marktabdeckung des Portals kenntlich machen, insbesondere wenn relevante Anbieter, Tarife oder Vertriebswege nicht von dem Portal erfasst werden. Tarife, die exklusiv über das Portal angeboten werden, sind zu kennzeichnen. Nur so können Verbraucher die Qualität der Portale bezüglich ihrer Reichweite über alle verfügbaren Anbieter erkennen.

Nutzerfreundliche und datenschutzkonforme digitale Anwendungen im Gesundheitswesen

Die Nutzung von Gesundheits- und Fitness-Apps geschieht heute millionenfach unter Preisgabe höchst

sensibler persönlicher Daten. Datenschutzkonforme und qualitativ hochwertige Angebote sind Mangelware, und Nutzer sind zudem weitgehend auf sich allein gestellt, wenn sie Informationen und vergleichbare Bewertungen dazu im Netz suchen. Hier für Transparenz auf geeigneten Plattformen zu sorgen, die jedem Nutzer bekannt sind (nationales Portal mit geprüften Gesundheitsinformationen), ist Aufgabe der Bundesregierung. Sie muss außerdem dafür sorgen, dass sich die reguläre Gesundheitsversorgung telemedizinischen Angeboten dynamisch öffnet. Nutzerinteressen können ein starker Motor für mehr Patientenorientierung im Gesundheitssystem sein.

Energieeffizienz voranbringen

Effizienzsteigerung und Energiesparen stellen wichtige Faktoren für die Bekämpfung des Klimawandels und damit für die Verbesserung der Lebensqualität von Verbrauchern dar. Dieser Prozess sollte auch in Zukunft durch verlässliche Standards für Produkte und Dienstleistungen (beispielsweise durch Öko-design, Energiemanagementprozesse und Energieberatung) sowie eine verständliche Kennzeichnung flankiert und weiterentwickelt werden. Energie- und Ressourceneffizienz sowie Langlebigkeit müssen in den produktspezifischen Verordnungen als Anforderungen enthalten sein, damit Verbraucher eine informierte Entscheidung treffen können. Dazu gehören die EU-Ökodesignrichtlinie, die EU-Reparaturrichtlinie, das Produktsicherheitsgesetz, die Energieverbrauchs-kennzeichnung sowie das Gewährleistungsrecht.

Energieberatung für private Verbraucher muss unabhängig bleiben

Die Energieberatung der Verbraucherzentrale ist unabhängig und qualitativ hochwertig. Es gibt Anzeichen dafür, dass öffentlich geförderte Energieberatung für private Verbraucher quantitativ ausgebaut werden soll und dafür auch an andere Institutionen als die anbieterunabhängigen Verbraucherzentralen und andere unabhängige Energieberater vergeben werden könnte. Damit die Reputation der Energiewende bei

den Verbrauchern nicht beeinträchtigt wird, müssen die bisherigen strengen Anforderungen an Unabhängigkeit und Qualität der öffentlich geförderten Energieberatung beibehalten werden. Der Verbraucher als technischer Laie vermag nicht zu erkennen, ob eine Beratungsaussage an seinen Interessen oder denen der beratenden Institution orientiert ist.

VERBRAUCHER BRAUCHEN VERLÄSSLICHE REGELUNGEN, DIE EFFEKTIV DURCHGESETZT WERDEN

Verbraucher vor unverhältnismäßig hohen Abmahngebühren schützen

Der vzbv hat in einer Untersuchung festgestellt, dass trotz veränderter gesetzlicher Regulierung aus dem Jahr 2013 urheberrechtliche Verstöße weiter teuer abgemahnt werden.³ Unklare Regelungen ermöglichen es Abmahnanwälten, von Verbrauchern überzogene Gebühren einzufordern. Zum einen ist laut Gesetz vorgesehen, den Streitwert solcher Verfahren auf 1.000 Euro zu deckeln. Das würde bedeuten, dass Anwaltsgebühren im Streitfall nicht mehr als 124 Euro betragen dürften. Das Gesetz sieht jedoch eine Ausnahme vor: Wenn der Streitwert „nach den besonderen Umständen des Einzelfalls unbillig“ ist, gilt die Grenze von 1.000 Euro nicht. Darüber, was unbillig bedeutet, fehlt jedoch jede gesetzliche Klarstellung. Zum anderen beschränkt sich in der Praxis die gesetzliche Streitwertdeckelung nur auf die Anwaltskosten. Parallel geltend gemachte Schadensersatzansprüche werden nicht begrenzt. Diese Einfallstore machen sich die Abmahnkanzleien zunutze. Die Ausnahmeregelung muss daher in einer erneuten Gesetzesänderung gestrichen werden. Der Streitwert muss insgesamt gedeckelt werden.

Längere Gewährleistungsfristen festlegen, insbesondere für langlebige Produkte

Die EU-Kommission möchte zwei Jahre Gewährleistungsfrist und zwei Jahre Beweislastumkehr künftig als EU-weiten Maximalstandard festlegen. Das hieße,

³ <http://www.vzbv.de/pressemitteilung/urheberrechtliche-verstoesse-abmahngebuehren-bleiben-hoch>

dass weiterreichende Regelungen im nationalen Recht unzulässig wären. Eine verbraucherfreundlichere Gesetzgebung, wie die Anpassung der Gewährleistungsfrist an die erwartete Lebensdauer, wäre damit auf absehbare Zeit unmöglich. Der VW-Skandal hat aber eindrücklich gezeigt, dass zwei Jahre Gewährleistungsfrist bei langlebigen und hochwertigen Gebrauchsgütern zu kurz wären. Stattdessen muss die Gewährleistungsfrist wie bisher durch das EU-Recht nur im Sinne eines Mindeststandards geregelt werden.

Finanzaufsicht vereinheitlichen

Die Aufsicht des Finanzvertriebs durch Gewerbeämter und Industrie- und Handelskammern bietet keine zuverlässige Kontrolle über die Prozesse und die Qualität im Vertrieb von Finanzdienstleistungen. Daher muss der gesamte Vertrieb von Versicherungen, Baufinanzierungen, Krediten und Geldanlagen der einheitlichen Aufsicht der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht unterstellt werden.

Realistische Test- und Prüfverfahren auf dem Automobilmarkt einführen

Das Vertrauen in die Autobranche ist schwer erschüttert. Der Abgasskandal weitet sich zu einem massiven Industrieskandal in Deutschland und Europa aus. Nicht nur VW, auch weitere Hersteller haben Verbraucher getäuscht. Verbraucher können auf die Herstellerangaben nicht vertrauen – nicht nur zu Schadstoffen, sondern auch zu CO₂-Ausstoß und Kraftstoffverbrauch. Um wieder Vertrauen zu schaffen, braucht es realistische Test- und Prüfverfahren nicht nur im Labor, sondern auch auf der Straße (mit mobilen Abgasmessungen), unabhängige Kontrollen, die Überprüfung der Softwaresteuerung, Marktüberwachungen und Sanktionen. Die Aufgaben des Kraftfahrtbundesamtes (KBA) müssen daher auch um das Aufsichtsziel Verbraucherschutz erweitert werden.

VERBRAUCHER BRAUCHEN STARKE PARTNER

Verbraucherschutz besser finanzieren

Unternehmen, die gegen Kartellrecht verstoßen, schädigen Verbraucher und sollten deshalb auch zum Verbraucherschutz beitragen. Neben den eigenen Einnahmen und der staatlichen Förderung bedarf es einer dritten verursachergerechten Finanzierungssäule für den Verbraucherschutz in Deutschland. Ein pauschalierter Anteil an den rechtskräftig vereinbarten Kartellbußen sollte zweckgebunden für die finanzielle Unterstützung der Verbraucherarbeit in Deutschland verwendet werden, die ganz erheblich zu einer funktionierenden Wettbewerbsordnung beiträgt. Auch die von den Verbraucherverbänden abgeschöpften Vorteile sollten ähnlich verwendet werden.

Unrechtsgewinne konsequent abschöpfen

Verstöße gegen Verbraucherschutzrecht können wirtschaftlich sehr lukrativ sein. Wenn Unternehmen Verbraucher über Preise oder Gebühren täuschen, liegen die einzelnen Schäden oftmals im Bereich weniger Cent oder Euro – für die Unternehmen addieren sie sich zu Millionengewinnen. Es muss sichergestellt werden, dass diese Gewinne schneller und einfacher als bisher abgeschöpft werden, denn Rechtsbruch darf sich nicht lohnen. Die bisherigen Möglichkeiten zur Gewinnabschöpfung haben sich wegen der hohen rechtlichen Hürden als kaum praktikabel erwiesen. Die vorhandene Regelung zum Gewinnabschöpfungsanspruch muss deshalb dringend reformiert werden. Die Berechnung der Unrechtsgewinne muss erleichtert werden, der Nachweis vorsätzlichen Handelns muss entfallen und die Gewinnabschöpfung auf alle Verstöße gegen Verbraucherrecht ausgeweitet werden. Schließlich sollten die abgeschöpften Gewinne nicht in den Bundeshaushalt fließen, sondern der Verbraucherarbeit zugutekommen – nicht zuletzt, damit Verbraucherverbände die kostspieligen Gewinnabschöpfungsprozesse überhaupt führen können.

Ein starkes Verbraucherschutzministerium für alle Verbraucherbelange etablieren

Mit dem Wechsel des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes in das Justizministerium hat die Politik 2013 dem Verbraucherschutz den hohen Stellenwert eingeräumt, den er im Leben der Menschen hat. Um alle alltagsrelevanten Verbraucheranliegen konsistent und mit Synergieeffekten bearbeiten zu können, sollten die entsprechenden Zuständigkeiten aus anderen Ministerien im BMJV gebündelt werden.

VERBRAUCHERSCHUTZ ALS BAUSTEIN FÜR INTEGRATION

Instrumente des Verbraucherschutzes für die Integration nutzen

Ein erheblicher Teil der ankommenden Flüchtlinge wird mit Blick auf die politische Lage in ihren Heimatländern erst einmal in Deutschland bleiben. Sie werden arbeiten, ein Bankkonto eröffnen, einkaufen, telefonieren, Versicherungen abschließen. Ab diesem Zeitpunkt werden Flüchtlinge auch zu Verbrauchern in Deutschland, und dann ist der Verbraucherschutz gefragt, der einen nicht zu unterschätzenden Beitrag zur Integration leisten kann. Die Bundesregierung muss den Verbraucherschutz als wichtigen Baustein für die Integration anerkennen und nutzen.

Sprachbarrieren überwinden

Für eine gute Integration sind verständliche, mehrsprachige und vor allem digitale Verbraucherschutzinformationen erforderlich. Daneben werden Dolmetscher in der Beratung und mehrsprachiges Beratungspersonal benötigt.

Multiplikatoren für Verbraucherschutz fit machen

Verbraucherschutz muss als essenzieller Bestandteil im Curriculum der Integrations- und Sprachkurse verankert werden. Dazu ist es erforderlich, dass die Verbraucherzentralen mit zusätzlichen Mitteln ausgestattet werden, damit sie Multiplikatoren (beispiels-

weise Lehrkräften für Deutsch als Fremdsprache) die wesentlichen Inhalte zu Verbraucherschutzthemen und Verbraucherrechten vermitteln.

Verbraucherbildung bedeutet Integration in den Alltag

Neue Bildungsangebote müssen geschaffen werden, um unterschiedliche Gruppen von Flüchtlingen (Kinder und Jugendliche, Frauen, Männer, Eltern, junge Erwachsene) zu Alltagsthemen aufzuklären – etwa zum Energie- und Wassersparen oder zur Abfalltrennung. Sie müssen außerdem besser mit ihrem Umfeld vernetzt werden. Dafür müssen Verbraucherzentralen und weitere Träger mit zusätzlichen Mitteln ausgestattet werden.



VERBRAUCHER BRAUCHEN EINEN BEZAHLBAREN UND DISKRIMINIERUNGSFREIEN ZUGANG ZU ENERGIE, FINANZ-, VERSICHERUNGS-, GESUNDHEITS- UND PFLEGELEISTUNGEN

Erwerbsunfähigkeit für alle absichern

Alle Bürger müssen Zugang zu einer Absicherung der Arbeitskraft erhalten, die bezahlbar ist und eine angemessene Absicherung bietet. Eine auskömmliche Absicherung der Erwerbsminderung sollte im Wege des Umlagesystems sichergestellt werden.

Elementarschadenabsicherung für Wohngebäude schaffen

Wegen der Zunahme witterungs- und klimabedingter Katastrophen ist eine angemessene Absicherung privater Haushalte gegen Naturgefahren von essenzieller Bedeutung. Die Marktdurchdringung der Elementarschadenabsicherung ist als nicht ausreichend einzustufen. Soweit diese geringen Vertragszahlen nicht auf das Abschlussverhalten der Verbraucherinnen und Verbraucher, sondern auf Ablehnungen der Versicherer oder extrem hohe Versicherungsprämien zurückzuführen sind, sollte über eine Versicherungspflicht für eine flächendeckende Abdeckung dieses Risikos gesorgt werden. Auch müssen Verbraucher, die mit steigenden Versicherungsprämien an die Grenzen ihrer finanziellen Leistungsfähigkeit stoßen, unterstützt werden.

Klares Preisschild und Koppelungsverbot bei Restschuldversicherungen einführen

Restschuldversicherungen für Konsumentenkredite sind durch extrem hohe Provisionen erheblich übersteuert und hinsichtlich ihres Risikoschutzes meist untauglich. Die hohen Provisionen setzen den Anreiz, Verbrauchern diese Versicherungen aufzudrängen. Gefordert ist, dass Restschuldversicherungen nie automatisch an den Kredit gekoppelt verkauft werden dürfen. Verbrauchern sollte immer auch ein Kreditangebot ohne Restschuldversicherung angeboten werden. Der effektive Jahreszins muss dann auch die Kosten der Versicherung umfassen. Nur mit einem

solchen Preisschild können Verbraucher erkennen, in welchem Umfang die Versicherung einen Kredit verteuert. Verbraucher sind immer hinsichtlich ihres individuellen Bedarfs zu beraten und über den spezifischen Versicherungsschutz zu informieren.

Rechte der Fernwärmekunden stärken

Der Ausbau der Fernwärme wird als wichtiger Baustein für eine effiziente Energieversorgung der Zukunft angesehen. Der Anteil der Kraft-Wärme-Kopplung an der thermischen Stromerzeugung soll deutlich ausgebaut werden. Fernwärmekunden haben, anders als auf dem Strom- und Gasmarkt, keine Versorgeralternativen. Sie sind gefangene Kunden. Die geringen Verbraucherschutzstandards können die Akzeptanz des Fernwärmeausbaus vermindern oder verhindern. Um dies zu vermeiden, bedarf es mehr Transparenz, mehr Wettbewerb und besserer Rechte für die Verbraucher.

Verbraucher als Prosumer am Marktgeschehen beteiligen und unterstützen

Insbesondere im Energiesektor haben sich Verbraucher in den letzten 20 Jahren zunehmend an der Produktion aktiv beteiligt, beispielsweise bei der Stromerzeugung aus Wind und Sonne oder bei der dezentralen Wärmeversorgung. Die Verbraucher (consumer) sind gleichzeitig Erzeuger (producer) und damit Prosumer oder Proumenten. Dieses Engagement stützt die Energiewende und nützt den Verbrauchern. Es bedarf attraktiver Rahmenbedingungen, um die Rolle der Prosumer zu stärken und ihnen die gleichberechtigte Teilnahme an den Energiemärkten zu eröffnen. Insbesondere die Rahmenbedingungen für selbst genutzten Strom sind so zu ändern, dass der Eigenverbrauch durch Hauseigentümer und der Direktverbrauch durch Mieter finanziell gleichgestellt werden, also auch die Mieter in den Genuss der finanziellen Vorteile des selbst genutzten Stroms aus Solaranlagen kommen. Ein Monitoringprozess soll sicherstellen, dass die finanziellen Vorteile auch wirklich bei den Mietern ankommen. Sollte der Anteil der direktverbrauchenden Mieterhaushalte bis 2019 nicht substantiell angestiegen sein, müssen die Hürden zügig identifiziert und abgebaut werden.

Bezahlbares Bauen und Wohnen gewährleisten

Bezahlbares Wohnen gehört zu den Grundbedürfnissen unserer Gesellschaft. Gerade in Großstädten sind Verbraucher mit deutlich gestiegenen Kaltmieten und einer zunehmenden Knappheit am Wohnungsmarkt konfrontiert. Verbraucher müssen in vielen Städten mehr als ein Drittel ihres Einkommens für Wohnen aufwenden. Hinzu kommt, dass private Haushalte immer stärker durch steigende Energiekosten belastet werden, auch weil die Kosten der Energiewende ungleich verteilt sind. Der bestehende Instrumentenmix im Bau- und Energiesektor muss daher angepasst werden. Dies beinhaltet beispielsweise eine stärkere Förderung des sozialen Wohnungsbaus, ein effektives Mietrecht oder attraktive Anreize für private Bauherren, um Energieeffizienzmaßnahmen kostendeckend durchführen zu können.

Patientenrechte stärken

Das Patientenrechtegesetz von 2012 hat keine nennenswerten Verbesserungen der Patienten gebracht. Weitere Schritte zur Stärkung der Position der Verbraucher auf dem komplexen Feld der Gesundheitsversorgung sind daher notwendig. Patientenrechte bei (vermuteten) Behandlungsfehlern müssen gestärkt, die Qualitätssicherung des Gutachterwesens sowie die Regulierung und effektive Kontrolle privatärztlicher Leistungen (IGeL) verbessert werden. Daneben sollte die Rechtsgrundlage für die Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) geändert werden, um ihre Leistung aus Steuermitteln zu finanzieren und die Trägerentscheidung nicht länger beim GKV-Spitzenverband zu belassen.

Attraktiven öffentlichen Personenverkehr fördern und Fahrradinfrastruktur ausbauen

Der öffentliche Personenverkehr ist das Rückgrat nachhaltiger Mobilität. Damit Busse und Bahnen für Verbraucher bezahlbar bleiben, muss der Bund Verantwortung übernehmen und die Finanzierung sichern. Im Personenfernverkehr können die zu erwartenden Steigerungen der Schienenbenutzungsgebühren zu

höheren Ticketpreisen führen. Das Trassenpreissystem muss daher reformiert und die Trassenpreise müssen reduziert werden. Um das Angebot im Nahverkehr auszubauen und neue Fahrgäste zu gewinnen, brauchen Bund, Länder und Gemeinden eine aufgabenadäquate und verstetigte Finanzausstattung. Entflechtungsmittel aus dem Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz (GVFG) müssen weiterentwickelt und um die Möglichkeit der Radverkehrsförderung erweitert werden. Für Verbraucher sind fehlende Pünktlichkeit und Qualität sowie undurchsichtige Tarife die größten Hemmnisse, Busse und Bahnen zu nutzen. Durch eine institutionelle Fahrgastvertretung sowie unabhängige Qualitätsberichte und Fahrgastbefragungen kann der Druck auf die Unternehmen erhöht werden, Verbrauchern ein bedarfsgerechtes Angebot in angemessener Qualität im öffentlichen Personenverkehr zur Verfügung zu stellen.

Geschäftsbereich Verbraucherpolitik



Geschäftsbereichsleiterin
Jutta Gurkmann
jutta.gurkmann@vzbv.de



Geschäftsbereichsleiter
Ingmar Streese
ingmar.streese@vzbv.de

Team Recht und Handel



Leiter
Dr. Otmar Lell
otmar.lell@vzbv.de

Team Rechtsdurchsetzung



Leiterin
Helke Heidemann-Peuser
helke.heidemann-peuser@vzbv.de

Marktwächter



Referent Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit
Timo Beyer
timo.beyer@vzbv.de

Team Digitales und Medien



Leiterin
Lina Ehrig
lina.ehrig@vzbv.de

Team Energie und Bauen



Leiter
Dr. Thomas Engelke
thomas.engelke@vzbv.de

Team Finanzmarkt



Leiterin
Dorothea Mohn
dorothea.mohn@vzbv.de

Team Vorstand



Politische Referentin
Michaela Schröder
michaela.schroeder@vzbv.de

Stabsstelle Verbraucherbildung



Leiterin
Dr. Vera Fricke
vera.fricke@vzbv.de

Telefonzentrale



Tel. (030) 258 00-0

Team Gesundheit und Pflege



Leiter
Kai Helge Vogel
kai-helge.vogel@vzbv.de

Team Lebensmittel



Leiterin
Sophie Herr
sophie.herr@vzbv.de

Team Mobilität und Reisen



Leiterin
Marion Jungbluth
marion.jungbluth@vzbv.de

Kommunikation



Geschäftsbereichsleiterin Kommunikation
Sabine Fiedler
sabine.fiedler@vzbv.de

Pressestelle



Pressesprecherin
Franka Kühn
franka.kuehn@vzbv.de

Pressestelle



presse@vzbv.de
Tel. (030) 258 00-525

Herausgeber:

Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv)

Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin

Tel. (030) 258 00-0

Fax (030) 258 00-0

info@vzbv.de

www.vzbv.de

www.twitter.com/vzbv

Für den Inhalt verantwortlich:

Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale

Bundesverbands e. V.

Text:

vzbv

Konzeption und Gestaltung:

DMKZWO GmbH & Co. KG, www.dmkzwo.de

Druck:

Köllen Druck+Verlag GmbH

Stand:

März 2017

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© 2017 Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

www.verbraucher-zaehlen.de

www.twitter.com/vzbv

[#VerbraucherZählen](https://twitter.com/VerbraucherZählen)

verbraucherzentrale

Bundesverband