

VERBRAUCHERPOLITIK STÄRKT DEMOKRATIE

Rede Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv), auf dem Deutschen Verbrauchertag am 19. Juni 2017

Es gilt das gesprochene Wort!

Sehr geehrte Ministerinnen und Minister, Staatssekretäre und Abgeordnete,

liebe Verbraucherschützer und liebe Gäste,

die Kanzlerin hat es deutlich gemacht, Verbraucherpolitik ist in der Mitte der politischen Debatte angekommen.

BILANZ – RÜCKBLICK AUF DIE LEGISLATURPERIODE

Erinnern Sie sich noch an Weihnachten 2013? Nach langen Verhandlungen hatten CDU/CSU und die SPD endlich ihren Koalitionsvertrag vereinbart – aus Sicht von uns Verbraucherschützern mit spannenden Zielen.

Fast vier Jahre später, möchte ich sie heute daran messen.

Schwarz-Rot hat sich vorgenommen, das Vertrauen zwischen Wirtschaft und Verbrauchern zu stärken – einiges ist gelungen, anderes ist auf der Strecke geblieben.

Ein erster wichtiger Meilenstein war dabei das neue **differenzierte Verbraucherleitbild**. Das ist ein großer Gewinn für den Verbraucherschutz, weil sich gute Politik an der Lebensrealität der Menschen, an unserem Alltag orientieren muss.

Und niemand kennt die Verbraucherprobleme so gut wie wir! Wir in den Verbraucherzentralen von Flensburg bis Rosenheim, bei den Landfrauen in Aachen oder dem Mieterbund hier in Berlin.

Wenn beispielsweise ein Verbraucher, der nur einen Telefonvertrag wollte, am Ende mit sechs Handyverträgen und einem Festnetz-/Internetvertrag mit TV aus einem Shop nach Hause geht. Dann sind wir zur Stelle.

Wir haben über die letzten Jahre in der Politik immer wieder deutlich gemacht, dass nicht jeder Mensch die gleichen Bedürfnisse hat. Wer als Verbraucherin oder Verbraucher Schutz und Orientierung sucht, soll diese bekommen können.

Wer offener für Risiken ist, soll sich frei dafür entscheiden können. Kein Verbraucher ist aufgrund seiner Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe per se kompetent, vertrauend oder verletzlich.

Jeder Verbraucher kann in individuellen Entscheidungssituationen Verletzlichkeit, Überforderung oder Ohnmacht erfahren und auf Schutz angewiesen sein.

Ich selbst bin berufsbedingt fachkundig, wenn es ums Einkaufen geht. Herkunfts- und Nährwertkennzeichnungen, Salz- und Zuckergehalt prüfen – das alles ist mir vertraut.

Aber beim Arzt zu entscheiden, ob eine zusätzliche Arztleistung hilfreich oder sogar notwendig ist? Ob der verlangte Preis – der „leider nicht von der Krankenkasse übernommen wird“ – angemessen oder woanders günstiger wäre, das kann ich nicht beurteilen.

Auf den Satz „Das wird Ihnen Ihre Gesundheit doch wohl wert sein?“ reagiere ich hilflos bis allergisch.

Das Verständnis, dass wir alle nicht in jeder Alltagssituation gleich kompetent sind, ist jetzt auch bei der Politikgestaltung angekommen. Das freut mich.

Dafür haben Sie, dafür haben wir alle - dafür haben meine Vorgänger Edda Müller und Gerd Billen - jahrelang geworben! So ist wirksame Verbraucherschutzpolitik möglich.

Einher geht damit der Wechsel **des Verbraucherschutzes vom Landwirtschafts- zum Justizministerium**. Ein wichtiger Schritt, denn die Verbraucherprobleme nehmen gerade im Bereich des Finanzmarkts oder in der digitalen Welt zu. Wertvoll ist das Initiativrecht des BMJV, Gesetzentwürfe einzubringen.

Das ist auch einer der entscheidenden Gründe, warum so viele Verbraucherschutzvorhaben in dieser Legislaturperiode durchgebracht wurden, wie beispielsweise die Mietpreisbremse, das Kleinanlegerschutzgesetz oder die Erweiterung der Verbandsklagebefugnisse im Datenschutz.

Insbesondere mit der Verabschiedung des neuen **Verbandsklagerechts bei Datenschutzverstößen** ist ein großer Schritt nach vorn gelungen.

Unternehmen konnten früher gegen geltendes Recht verstoßen, sie haben Verbraucher geschädigt und den Wettbewerb verzerrt, aber sie wurden kaum zur Rechenschaft gezogen. Das verletzt das Rechtsempfinden der Menschen und bedeutet einen klaren Wettbewerbsnachteil für sich rechtskonform verhaltende Unternehmen. Mit dem neuen Klagerecht für Verbraucherverbände werden wir die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher in der digitalen Welt besser durchsetzen.

So hat unser Marktwächter Digitale Welt vor dem Landgericht Berlin im Januar Klage gegen WhatsApp eingereicht. Das Unternehmen sammelt teils widerrechtlich Daten und gibt diese an Facebook weiter. Das geschieht unabhängig davon, ob die Verbraucher einen Facebook-Account haben oder nicht.

Und sogar Nummern von Verbrauchern, die lediglich im Telefonbuch der WhatsApp-Kunden gespeichert sind, gehen an die gesamte Facebook-Unternehmensgruppe. Mit der Klage wehrt sich der vzbv stellvertretend für 37 Millionen deutsche WhatsApp-Nutzer gegen dieses ungeheuerliche Vorgehen.

Aber nicht alle Verbrauchergruppen haben in dieser Legislaturperiode ihr Recht bekommen. Denken wir nur an die 2,5 Millionen **Volkswagen**-Fahrer.

Erst erfahren sie, dass die Abgaswerte manipuliert worden sind und jetzt warten sie nach mehr als anderthalb Jahren weiter vergeblich auf Entschädigung, zügige Nachbesserung und Garantien für nachgerüstete Fahrzeuge.

Volkswagen hat erklärt, sich bis Ende 2017 nicht auf Verjährung zu berufen, wenn Kunden Ansprüche im Abgasskandal stellen. Der Countdown auf unserer Homepage zählt die Tage, weil die verbleibenden 195 Tage nach unserer Einschätzung nicht ausreichen.

Viele Gerichte haben bereits Urteile zu Gunsten von Kunden gefällt – die VW nicht akzeptiert. Bis zu einem Urteil des Bundesgerichtshofs wird es drei bis vier Jahre dauern. Das bedeutet: Viele der 2,5 Millionen betroffenen Verbraucher in Deutschland könnten nicht von einem BGH-Urteil profitieren.

Ich appelliere deshalb auch hier und heute an den VW-Chef – von Müller an Müller: „Verlängern Sie die Gewährleistung bis Ende 2021 und schlagen Sie endlich ein umwelt- und verbraucherfreundliches Kapitel in ihrer Unternehmensgeschichte auf!“

Und noch etwas wird bei diesem Fall deutlich: Es fehlt eine **Musterfeststellungsklage** in Deutschland. Ein Verbraucherverband könnte dann für eine Vielzahl von Verbrauchern eine gültige Klärung von grundlegenden Fragen vor Gericht erreichen.

Mit dem Eintrag in ein Klageregister können sich Verbraucher einer solchen Verbandsklage anschließen und damit auch verhindern, dass ihre Ansprüche verjährt sind, wenn ein rechtskräftiges Urteil vorliegt.

Der politische Schwung war in dieser Legislaturperiode auf vielen Ebenen da. Vielen Dank an die Monopolkommission und die Justizministerkonferenz – sie haben danach gerufen.

Bundesverbraucherschutzminister Heiko Maas hat einen entsprechenden Gesetzesentwurf erarbeitet. Die CDU/CSU haben Eckpunkte, die Oppositionsparteien sogar Gesetzesentwürfe vorgelegt. Eine Einigung wurde jedoch leider nicht erzielt.

Das bedeutet für die nächsten Koalitionspartner: „Reservieren Sie im Koalitionsvertrag den ersten Absatz im Verbraucherschutzkapitel dafür, dass Menschen endlich leichter, kostengünstiger und schneller zu ihrem Recht kommen und zwar mit einer Musterfeststellungsklage!“

Ganz anders war die Einigungsfähigkeit zum Glück bei der Förderung der Marktbeobachtung aus Verbrauchersicht. CDU/CSU und SPD waren sich einig, dass die **Marktwächter Finanzen und Digitale Welt** in den Verbraucherzentralen und im vzbv aufgebaut werden müssen.

In den kommenden Monaten soll noch der Aufbau eines Marktwächters Energie dazu kommen.

Wir haben damit ein Erfolgsmodell im Verbraucherschutz geschaffen. Die Verbraucherzentralen und der vzbv sammeln tagtäglich Erfahrungen von Verbrauchern und stellen fest, was zweifelhafte Einzelfälle oder strukturelle Probleme sind.

Wir müssen leider beobachten, dass auf dem Finanzmarkt der Kunde immer weniger wie ein König und immer mehr wie eine Last behandelt wird. Banken, Sparkassen und Versicherungen überbieten sich bei neuen Gebühren und Entgelten an Kreativität oder kündigen für Verbraucher günstige Verträge.

Der Versicherer Neue Leben hatte 2016 mit Briefen versucht, Kunden aus hochverzinsten Altverträgen zu locken, jedoch nach Einschätzung der Marktwächterexperten nicht ausreichend auf die Nachteile einer Kündigung hingewiesen.

Der Versicherer hat nach Abmahnung durch den Marktwächter in einer Unterlassungserklärung im Dezember 2016 zugesichert, die umstrittenen Schreiben nicht mehr zu verwenden.

Mehr als 30.000 solcher Briefe sollen verschickt worden sein und das alles wurde bei der systematischen Auswertung von Verbraucherbeschwerden von den Marktwächterexperten der Verbraucherzentrale Hamburg aufgedeckt.

Auch der Marktwächter Digitale Welt konnte bereits wichtige Erkenntnisse sammeln und Warnungen aussprechen: Immer häufiger tummeln sich Fake-Shops auf etablierten Plattformen oder Fake-Abmahnungen unterstellen angebliche Urheberrechtsverletzungen.

Für mich steht daher fest: Die Marktwächter sind unverzichtbar für einen guten Verbraucherschutz in Deutschland. Verbraucherinnen und Verbraucher, Politik, redliche Unternehmen und Aufsichtsbehörden – sie alle profitieren davon.

War das nach ihrem Gefühl etwas zu viel des Lobes für unsere Regierung? Sie wundern sich sicher schon, denn das kennt man von Verbraucherschützern ja kaum. Daher kommt jetzt auch die bittere Seite dieser Legislatur.

Blicke ich auf den **Lebensmittelbereich** bin ich richtig enttäuscht. Von den Versprechungen der Großen Koalition wurde fast nichts umgesetzt.

Auf Verbesserungen der Lebensmittelüberwachung, eine Änderung des Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuches und die verpflichtende Herkunftskennzeichnung warten Verbraucherinnen und Verbraucher immer noch. Selbst sechs große internationale Lebensmittelhersteller rufen inzwischen nach einer Ampelkennzeichnung.

Und das notwendige staatliche Tierwohllabel und die Reduktionsstrategien für Zucker und Salz wurden viel zu spät begonnen.

Wer immer Ernährungsminister in der nächsten Regierung sein wird, bitte starten Sie vom ersten Tag an mit der Arbeit für mehr Tierwohl, für Wahrheit & Klarheit und gesunde Lebensmittel. Wir sind an Ihrer Seite!

Die Große Koalition hat auch der **Energiewende** einen wichtigen Platz im Koalitionsvertrag eingeräumt. Das war und ist richtig und wird von der großen Mehrheit der Bevölkerung unterstützt. Aber bei der Verteilung der Kosten für die Umsetzung zweifeln viele mehr und mehr.

Mit der Reform des Erneuerbare-Energien-Gesetzes, dem Gesetz zur Digitalisierung der Energiewende und dem Strommarktgesetz hat die Bundesregierung ihr Versprechen des Koalitionsvertrags nicht eingehalten.

Bei der EEG-Umlage sollten nur energie- und handelsintensiven Unternehmen Vergünstigungen erhalten. Aber Pustekuchen! Nach und nach wurden immer mehr Ausnahmen gewährt.

Und am Ende zahlen die Rechnung für die Energiewende damit weiter die Verbraucher. Das hilft nun wahrlich nicht bei der Akzeptanz und ist auch nicht fair.

Darum lautet die Botschaft an den nächsten Energieminister, dass die Energiewende einen engagierten und fairen Neustart benötigt.

Blicke ich abschließend noch einmal zurück und lasse diese letzten Minuten Revue passieren, dann stelle ich fest: Verbraucherpolitik ist im Herzen der Politik angekommen. Aber es bleibt auch noch viel zu tun.

AUSBLICK – VERBRAUCHERSCHUTZ STÄRKT DEMOKRATIE

Wir wissen inzwischen: Viele Wählerinnen und Wähler treffen erst kurz vor oder am Wahltag ihre Entscheidung. Das heißt, den Parteien bleiben noch fast 100 Tage, um uns zu überzeugen.

Ich hätte da einen Rat: Verbraucherschutzthemen sollten in den Mittelpunkt gerückt werden. Verbraucherschutzthemen sind Alltagsthemen und berühren die Menschen jeden Tag.

Verbraucherschutz sollte immer beachtet werden und nicht nur nach Krisen und Skandalen – das sieht auch die Mehrheit der Befragten in unserer aktuellen Forsa-Umfrage so. Mehr als 70 Prozent der Befragten glauben, dass die Politik vor allem die Belange von Unternehmen berücksichtigt.

Das sollte die Politikerinnen und Politiker wach rütteln! Ist es doch ihre Aufgabe, einen Interessensausgleich vorzunehmen. Wir reichen heute die Hand, um zukünftig wieder stärker Verbraucherinteressen in den Mittelpunkt zu stellen.

Viele Verbraucherinnen und Verbraucher blicken unsicher in die Zukunft. Daher müssen wir die Rahmenbedingungen für ihren Alltag so sicher wie möglich gestalten. Wer Politik für die Menschen macht, stärkt auch die Demokratie.

Wer konkrete Antworten bietet, schafft es Menschen zu begeistern und zu motivieren. Das „gute Leben“ darf keine Floskel bleiben.

Verbraucherinnen und Verbraucher müssen wieder mehr auf die eigene Handlungsfähigkeit, ihre eigene Zukunft und die Unterstützung von Politik und Wirtschaft vertrauen können.

Verbraucherschutz ist dabei der Kompass, der Orientierung in Zeiten der Verunsicherung gibt. Der Verbraucherzentrale Bundesverband und seine Mitglieder sind dafür die besten Bündnispartner.

In zwei Bereichen des Lebens sind bereits große strukturelle Umbrüche im Gange: bei der **Altersabsicherung und der Digitalisierung des Alltags**. Das verunsichert verständlicherweise die Verbraucherinnen und Verbraucher, denn bisher liefert die Politik ihnen keine verlässlichen Antworten.

Ich hätte heute ein paar erste Antworten.

Verbraucher wissen einfach nicht, wie sie im **Rentenalter** finanziell dastehen werden. Ältere Generationen konnten sich noch darauf einstellen, ausreichend über die gesetzliche Rente abgesichert zu sein.

Mit der Rentenreform 2001 hat die Politik deutlich gemacht, dass diese Maxime nicht mehr gilt und die Menschen auch privat vorsorgen müssen. Aber nach der Finanzmarktkrise trauen viele Menschen auch den Banken nicht mehr und in der aktuellen Niedrigzinsphase weiß auch der Letzte nicht mehr genau, wo er denn jetzt sein Geld noch anlegen soll.

Die Stiftung Warentest und viele andere haben immer wieder die Schwächen von Riester-Verträgen nachgerechnet.

Es gibt eine Alternative: Ein kostengünstiges Altersvorsorgeprodukt – ohne Provisionen - nach britischen, holländischen oder skandinavischen Vorbild oder wie von der hessischen Landesregierung „Deutschland Rente“ genannt. Statt die Marketing- und Vertriebskosten der Banken zu subventionieren, könnte so mehr als 35 Millionen Menschen geholfen werden, für ihr Alter besser vorzusorgen.

Mein Appell an die Politik ist klar: Wenn sie Vertrauen zurückgewinnen wollen, geben sie den Menschen die Verlässlichkeit und Sicherheit, dass sie sie im Alter nicht alleine lassen.

Das Vertrauen in ein gutes Leben im Alter ist unerlässlich für eine Gesellschaft – und im Übrigen der beste Schutz gegen Menschen, die mit solchen Ängsten spielen.

Der zweite Bereich ist die zunehmende **Digitalisierung des Verbraucheralltags**. Es gibt zahlreiche nützliche technische Neuerungen, die den Verbraucheralltag radikal auf den Kopf stellen werden.

Politik hat die Aufgabe diese Entwicklung positiv zu begleiten, aber auch Rahmenbedingungen zu schaffen, um Risiken von vornherein zu minimieren.

Ich will Ihnen das verdeutlichen: Bis zu 70 Prozent der Stellenbewerber in Großbritannien und den Vereinigten Staaten werden zuerst von automatisierten algorithmischen Verfahren bewertet, bevor ein Mensch ihre Unterlagen sieht.

Einige Gerichte in US-Bundesstaaten nutzen in Strafverfahren Software, die Risikoprognosen für die Angeklagten berechnet. Fintechs in Deutschland arbeiten mit automatisierten Prognosen zur Kreditwürdigkeit, indem sie die Online-Aktivitäten durchleuchten.

China bastelt schon jetzt an dem perfekten Bürger. In drei Jahren soll eine App finalisiert sein, die einem ausrechnet, ob man ein anständiger Bürger ist, und dann bestimmt, ob man noch ein Flugzeug besteigen darf oder der richtige Schwiegersohn oder die richtige Schwiegertochter ist.

Menschen werden schon heute von Algorithmen kategorisiert. Diese Algorithmen wiederum werden von Menschen mit individuellen Moral- und Wertevorstellungen programmiert, die selbständig entscheiden – teilweise sogar selbstlernend - was der Einzelne möchte oder nicht.

Das alles passiert heute jeden Tag, ohne dass wir genügend über Fairness, Diskriminierungsschutz, Erklärbarkeit, Überprüfbarkeit, Kontrolle oder Korrigierbarkeit der Verfahren sprechen.

Die nächste Legislaturperiode müssen wir nutzen, um diese Themen voran zu bringen. Unabdingbar ist in jedem Fall, dass Aufsichtsbehörden die Funktions- und Arbeitsweise von Algorithmen nachvollziehen können müssen.

Nur so können wir Diskriminierung aufdecken und Entwicklungen zum Vorteil der Verbraucherinnen und Verbraucher nutzen. Fast 48 Millionen Online-Shoppern wäre damit geholfen, wenn Algorithmen keine Black-Box mehr sind.

Die Politik und wir alle müssen entscheiden: In welcher Welt wollen wir leben? In einer Welt, in der diejenigen die Macht haben, die Algorithmen für unsere Alltagswelt programmieren und damit die gesellschaftliche Richtung vorgeben?

Nein. Wir Verbraucherschützer wollen eine Welt, in der weiter die Selbstbestimmung der Menschen im Mittelpunkt steht und die Politik die Rahmenbedingungen bestimmt. Das ist unsere Erwartung an die Demokratie.

Aus unserer Sicht steht fest: Für eine soziale Marktwirtschaft kann die Antwort nur lauten: Die Selbstbestimmung des Menschen ist und bleibt unser normatives Leitbild.

Der Staat muss vor Diskriminierung schützen. Und wir unterstützen ihn dabei.

Fairer Wettbewerb, eine gute öffentliche Infrastruktur, staatlich garantierte Basisprodukte, unabhängige Informations-, Beratungs- und Bildungsangebote sowie stabile Sozialsysteme bilden das „Sicherheitsnetz“ in der sozialen Marktwirtschaft.

Daraus erwächst die persönliche Freiheit für jede und jeden von uns.

Unsere Erfahrung lehrt uns, Verbraucherprobleme lösen sich nicht von alleine.

Verbraucher brauchen starke Partner. Sie brauchen die Stimme der Verbraucher. Das sind wir!

Und auch wir brauchen politische Unterstützung, dafür machen wir heute und mit unseren 15 Kernforderungen - von Altersvorsorge bis Verbraucherbildung - der Politik für die kommenden vier Jahre ein Angebot.

Am 24. September 2017 heißt es: Verbraucher zählen, Verbraucher wählen.

Als Verbraucherschützer in einer lebendigen Demokratie wünsche ich uns, 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.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und ich freue mich auf einen spannenden Tag mit Ihnen.

* * *