



VERBRAUCHERSCHUTZ SCHAFFT SICHERHEIT, SICHERHEIT SCHAFFT VERTRAUEN

Viele Verbraucher sind verunsichert, wenn sie an die Zukunft denken, und fürchten, wirtschaftlich abgehängt zu werden. Wie wird es ihnen im Alter oder als Pflegefall ergehen? Wie erkennen sie, was wirklich in Lebensmitteln steckt? Auf welche Anlageprodukte können sie noch vertrauen? In vielen Alltagssituationen fühlen sich Verbraucher im Stich gelassen. Der vzbv fordert, dass die Politik die Alltagssorgen der Verbraucher in den Blick nimmt. Guter Verbraucherschutz kann für mehr Sicherheit sorgen – und das Vertrauen in die Politik stärken.

VERBRAUCHER ZÄHLEN! VERBRAUCHER WÄHLEN!

79 Prozent der Menschen in Deutschland sehen die Politik in der Verantwortung, ihre Interessen als Verbraucher zu schützen. Aber nur 26 Prozent vertrauen ihr beim Thema Verbraucherschutz. Trotz hoher Erwerbsquote fühlen sich viele Verbraucher politisch und ökonomisch verunsichert. Obwohl das Verbraucherschutzniveau in Deutschland grundsätzlich sehr hoch ist, fehlen Antworten auf drängende Fragen. Wie etwa kann eine verlässliche Altersvorsorge gestaltet werden? Bleibt die Gesundheitsversorgung auch in Zukunft für alle bezahlbar?

Der vzbv hat konkrete Forderungen und Lösungsvorschläge formuliert, die Verbrauchern Sicherheit in ihrem Konsumalltag geben können. Sie müssen wieder mehr auf die eigene Handlungsfähigkeit, ihre eigene Zukunft und die Unterstützung von Politik und Wirtschaft vertrauen können. Denn für 90 Prozent der Menschen in Deutschland ist der Verbraucherschutz für ihre persönliche Sicherheit als Verbraucher wichtig. Das zeigt eine repräsentative Umfrage von Kantar EMNID im Auftrag des vzbv vom Juni 2017. Damit sich Verbraucher sicher fühlen, müssen drei grundsätzliche Verbraucherbedürfnisse erfüllt werden:

- Das Geld, das Verbraucher verdienen und zur Verfügung haben, muss für einen angemessenen Lebensstandard ausreichend sein.
- Komplexe Sachverhalte im Verbraucheralltag werden verständlich erklärt, damit Verbraucher leichter Entscheidungen treffen können.
- Verbraucher können faire und nachhaltige Produkte und Dienstleistungen wählen. Sie sind dank guter rechtlicher Rahmenbedingungen, einer effektiven Durchsetzung ihrer Rechte und eines transparenten Wettbewerbs geschützt.

Um dies zu erreichen, hat der vzbv 15 verbraucherpolitische Kernforderungen für die nächste Legislaturperiode aufgestellt.

DIE DREI WICHTIGSTEN ANLIEGEN DER VERBRAUCHER FÜR DIE WAHL

- 1. Entlastung bei der Kranken- und Pflegeversicherung:** Mehr als 83 Prozent der Verbraucher erwarten hier eine Antwort der Politik. Von einer Rückkehr zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung würden 45,5 Mio. gesetzlich Versicherte¹ profitieren, sie würden vor steigenden Kosten geschützt.
- 2. Kostengünstige Angebote für eine private Altersvorsorge:** 80 Prozent der Verbraucher ist eine kostengünstige Altersvorsorge wichtig. Mit einem Non-Profit-Altersvorsorgeprodukt würden 35,4 Mio. Arbeitnehmer² profitieren und wären im Alter finanziell besser abgesichert.
- 3. Keine Zweiklassengesellschaft im Internet:** Ebenfalls 80 Prozent der Verbraucher sprechen sich gegen Diskriminierung im Internet aus. 47,8 Mio. Online-Shopper³ könnten profitieren, wenn Bewertungskriterien bei Rankings transparent wären und für Aufsichtsbehörden nachvollziehbar gemacht würden.



Quellen: Kantar EMNID, repräsentative Umfrage im Auftrag des vzbv, Abfrage der Wichtigkeit der 15 Kernforderungen des vzbv, Oktober 2016. 1) Bundesministerium für Gesundheit, Mitglieder in der gesetzlichen Krankenversicherung ohne freiwillig Versicherte und Empfänger von Arbeitslosengeld I oder II 2) Anspruchsberechtigte sozialversicherungspflichtige Versicherte, Beamte und Richter, Bezieher einer Erwerbsminderungsrente, Versicherte in der Altersversicherung der Landwirte; Bundesagentur für Arbeit, Statistisches Bundesamt, Deutsche Rentenversicherung, Sozialversicherung für Landwirtschaft 3) Statistisches Bundesamt, Gesamtzahl der Verbraucher, die 2015 über das Internet eingekauft haben

VERBRAUCHERSCHUTZ 2014–2017: VZBV ZIEHT BILANZ

DIE WICHTIGSTEN ERFOLGE DER LEGISLATURPERIODE

Wechsel des Verbraucherschutzes in das Justizministerium

Der Wechsel des Verbraucherschutzes vom Landwirtschaftsministerium in das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) bringt große Vorteile – zum Beispiel mit dem Initiativrecht des BMJV, Gesetzesentwürfe einzubringen.

Reform der Finanzmarktaufsicht (BaFin)

Die BaFin sollte sich um schwarze Schafe im Finanzbereich kümmern, forderte der vzbv. Durch das Kleinanlegerschutzgesetz, das im Juli 2015 in Kraft trat, ist der kollektive Verbraucherschutz als gleichberechtigtes Aufsichtsziel in der BaFin nun formal abgesichert.

Verbandsklagebefugnisse für Verbraucher- verbände im Bereich Datenschutz

Seit Anfang des Jahres 2016 können Verbraucherverbände gegen Datenschutzverstöße gerichtlich vorgehen. Jetzt kann der vzbv die Rechte der Verbraucher in der digitalen Welt besser durchsetzen.

Zwei Marktwächter: Finanzen und Digitale Welt

Die beiden Marktwächter liefern empirische Erkenntnisse für Politik und Entscheidungsträger. Ein dritter Marktwächter zum Thema Energie ist im Aufbau.

Neuer Pflegebedürftigkeitsbegriff

Der neue Pflegebedürftigkeitsbegriff ermöglicht erstmals allen Pflegebedürftigen, auch solchen mit kognitiven Beeinträchtigungen, gleichberechtigten Zugang zu Leistungen der Pflegeversicherung. Der vzbv hatte dies viele Jahre lang gefordert.

DIE GRÖSSTEN VERSÄUMNISSE DER LEGISLATURPERIODE

Energiewende: Umsetzung zweifelhaft

Durch die EEG-Umlage steigen die Energiekosten für einen Durchschnittshaushalt um bis zu sieben Euro im Jahr. Die Große Koalition hat ihr Versprechen nicht eingehalten, nur energie- und handelsintensiven Unternehmen Vergünstigungen zu gewähren.

VW-Skandal

Mangelhafte Informationen, eine schleppende Rückrufaktion sowie bislang keine Entschädigung für betroffene Verbraucher – das schadet nicht nur dem Verbraucher, sondern auch Umwelt und Gesundheit.

Ungerechte Krankenkassenbeiträge

Die Einfrierung des Arbeitgeberanteils auf 7,3 Prozent bedeutet für Verbraucher, dass sie weitere Kostensteigerungen über den Krankenkassenzusatzbeitrag alleine tragen müssen.

Kaum Verbesserungen im Lebens- mittelbereich

Die große Koalition versprach Verbesserungen der Lebensmittelüberwachung, des Lebens- und Futtermittelgesetzbuches (LFGB) und die verpflichtende Kennzeichnung von Herkunft und Produktionsort. Sie setzte diese jedoch nicht um.

Musterfeststellungsklage: noch kein Gesetz

Es gibt immer noch kein Gesetz zur Musterfeststellungsklage. Das ist ärgerlich für Verbraucher, die aufgrund des finanziellen Risikos und des Aufwands von eigenen Klagen gegen Unternehmen absehen und damit auf ihrem Schaden sitzen bleiben.

DIE 15 VERBRAUCHERPOLITISCHEN KERNFORDERUNGEN ZUR BUNDESTAGSWAHL IM ÜBERBLICK



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

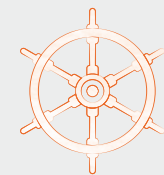


DAMIT DER VERBRAUCHERALLTAG EINFACHER WIRD

- **Verbrauchern einen schnellen Internetzugang ermöglichen:** flächendeckende Breitband-

versorgung 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 zur Marktbeobachtung nutzen:** 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:** ein sinnvolles 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



VERBRAUCHER SIND AUCH WÄHLER

Interview mit Jutta Gurkmann und Ingmar Streese,
Geschäftsbereichsleiter Verbraucherpolitik

Dass Verbraucherinnen und Verbraucher zum Beispiel bei Bankgeschäften oder Pflegeverträgen verunsichert sind, ist ja eigentlich nicht neu. Nehmen die Übersichtlichkeit auf einzelnen Märkten und das Verbrauchervertrauen ab?

Ingmar Streese: Die Digitalisierung in immer mehr Lebensbereichen stellt Verbraucher vor neue Herausforderungen – denken Sie an den Onlinehandel, autonomes Fahren oder Pflegeroboter: Wie schützt man seine persönlichen Daten? Wer haftet, wenn die Technik versagt? Auf neuen Märkten gibt es auch immer wieder neue schwarze Schafe unter den Anbietern, die die Unkenntnis der Verbraucher ausnutzen, etwa durch undurchsichtige Geschäftsmodelle und dubiose Bonusregelungen im Stromsektor.

Wie kann da Verbraucherschutz konkret für mehr Sicherheit sorgen?

Jutta Gurkmann: Verbraucherschutz kann durch verschiedene Instrumente für Sicherheit sorgen. Diese reichen von Informationen für Verbraucher über Selbstverpflichtungen der Wirtschaft bis hin zu eindeutigen Regulierungen. Wichtig für Verbraucher ist, dass das jeweilige Instrument für den jeweiligen Markt funktioniert. So können Informationen ein sehr gutes Instrument sein, wenn sie Verbraucher nicht durch Komplexität, Intransparenz und schiere Überfrachtung überfordern. Selbstverpflichtungen der Wirtschaft können wirksam sein, wenn die Standards nicht zu niedrig gehängt werden. Wenn sie dann aber nicht eingehalten werden, muss die Politik für verbindliche Lösungen sorgen.

Nehmen wir als Beispiel den VW-Skandal. Viele Verbraucher fühlen sich ja nicht nur von VW getäuscht, sondern auch von der Politik, die nichts dagegen macht. Was sollte die Politik tun?

Jutta Gurkmann: Das Kraftfahrtbundesamt (KBA) hat bei seinem Vorgehen die Verbraucherbelange nicht berücksichtigt. Es hat zwar dafür gesorgt, dass Fahrzeuge zurückgerufen werden, die die Abgaswerte nicht einhalten. Es hat aber nicht verfügt, dass Verbrauchern nach der Umrüstung kein Schaden entsteht. Die Leidtragenden sind nun die Verbraucher. Die Politik muss dafür sorgen, dass das KBA, aber auch andere Behörden den Verbraucherschutz als Aufsichtsziel wahrnehmen.

Darüber hinaus zeigen sich auch in diesem Fall Lücken im Rechtsdurchsetzungssystem. Obwohl massenhaft Verbraucher geschädigt wurden, können Grundsatzfragen für eine Vielzahl Geschädigter in Deutschland nicht verbindlich vor Gericht geklärt werden. Die Politik muss die versprochene Musterfeststellungsklage endlich einführen.

Und wie sieht es beim Thema Provisionen bei Finanzgeschäften aus – wie könnte die Politik hier konkret agieren, um das Vertrauen wieder zu stärken?

Jutta Gurkmann: Die Qualität der provisionsbasierten Anlageberatung ist nachweislich unzureichend. Ein ganz wichtiger Grund für diese mangelnde Qualität sind Provisionen und die daraus resultierenden Anreize, unpassende Produkte zu empfehlen. Daher setzt sich der vzbv für ein Verbot von Provisionen bis zum Jahr 2023 ein.

Das Thema Lebensmittel ist ja ein Urthema des Verbraucherschutzes. Gibt es hier immer noch politischen Handlungsbedarf?

Ingmar Streese: Immerhin ein Drittel der Verbraucher fühlt sich im Lebensmittelbereich nicht ausreichend geschützt. Leider gibt es immer noch zu viele Täuschungsmanöver der Lebensmittelindustrie, etwa wenn auf der Vorderseite der Eindruck erweckt wird, ein Saft enthalte viel Melonensaft und man auf der Rückseite feststellt, dass der Anteil bei unter einem Prozent liegt.

Auch bei Nahrungsergänzungsmitteln müssen Regulierungslücken, zum Beispiel bei der Werbung, geschlossen werden. Um auch im Lebensmittel-Onlinehandel den Verbraucherschutz zu sichern, ist die Lebensmittelüberwachung strukturell und finanziell zu stärken. Außerdem fordern Verbraucher, das Wohl der Tiere in der Nutztierhaltung endlich spürbar zu verbessern.

Gesundheit ist ja nicht nur Ergebnis einer gesunden Ernährung, sondern bedarf vor allem einer guten Gesundheitsversorgung. Können sich Verbraucher darauf verlassen?

Ingmar Streese: Die zunehmende Individualisierung im Kranken- und Versicherungsbereich trägt zur Verletzlichkeit von Verbrauchern bei. Die gestiegene Eigenverantwortung für die Gesundheit wird durch neue technische Möglichkeiten weiter vorangetrieben und bedroht das Solidaritätsprinzip. Der vzbv will es erhalten und gesetzlich Krankenversicherte vor steigenden Kosten schützen: Deutschland muss zur paritätischen Finanzierung der gesetzlichen Krankenversicherung zurückkehren. Auch pflegebedürftige Verbraucher sind finanziell zu entlasten, indem beispielsweise Pflegeversicherungsleistungen regelmäßig angepasst werden.

Und wie sieht es beim Thema Energiewende aus? Was könnte die Politik hier tun, um das Vertrauen beim Verbraucher zu stärken?

Ingmar Streese: Die Strompreise haben sich seit der Jahrtausendwende etwa verdoppelt. Vor allem für Ge-

ringverdiener stellt das eine zunehmende Belastung dar. Dennoch unterstützt der vzbv – wie auch die große Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher – weiter die Ziele der Energiewende. Bisher fehlt aber die Kostengerechtigkeit: Finanzielle Vorteile für Industrie und Netzbetreiber zulasten der Verbraucher müssen abgebaut werden.

Außerdem muss die Politik dafür sorgen, dass bei der Nutzung neuer Technologien, wie intelligenter Stromzähler und bei der Vernetzung der Wohnung durch „Smart Home“-Geräte, Verbrauchersouveränität, Datenschutz und Privatsphäre gewahrt werden.

Welche weiteren Regeln braucht es im Bereich Digitalisierung?

Jutta Gurkmann: Um die digitalen Möglichkeiten zu nutzen, braucht es zuallererst einen guten Zugang zum Internet – in Stadt und Land. Verbraucher müssen die Internetgeschwindigkeit erhalten, für die sie auch zahlen.

Weiterhin setzt sich der vzbv dafür ein, dass Verbraucher nicht durch automatisierte Entscheidungen von Algorithmen benachteiligt werden. Algorithmen müssen für Aufsichtsbehörden offengelegt werden, damit sie sie kontrollieren können.

Verbraucher und Wähler – Bürger sind meistens beides zugleich. Was bedeutet das für die Parteien jetzt im Wahlkampf?

Ingmar Streese: Die Parteien wären gut beraten, immer auch die Verbraucher in den Wählern anzusprechen – also die verbraucherschutzrelevanten Wünsche, Sorgen und Erwartungen ernst zu nehmen.

Jutta Gurkmann: Richtig, ein hohes Verbraucherschutzniveau sorgt dafür, dass Bürger sich in ihrem Alltag geschützt fühlen. Hier kann die Politik ansetzen, um den Bürgern wieder ein Gefühl von Sicherheit zu geben.