

Nehmt die Kunden ernst!

Die nächste Regierung sollte die Rechte von Verbrauchern stärken. Es wäre ein großer Schritt, um der Spaltung im Land vorzubeugen **VON KLAUS MÜLLER**

FORUM Viele suchen derzeit nach Gründen, die den Erfolg der AfD erklären können. Oft ist dabei von Spaltung die Rede. Von Mauern zwischen den Lebenswelten, wie Bundespräsident Frank-Walter Steinmeier sagte.

Eher selten geht es dabei um folgende Fragen: Wieso konnte die AfD sogar beim Dieselskandal zu einer der meistgehörten Stimmen im Internet werden? Warum fühlen sich – wie eine Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes bereits im Frühjahr zeigte – Menschen, die der AfD zuneigen, als Verbraucher besonders schlecht geschützt? Oder, genereller gefragt: Was macht es mit einer Gesellschaft, wenn man verunsicherte Verbraucher allein lässt mit ihren Zweifeln, betrogene Verbraucher allein mit ihrem Schaden? Wenn man dem Eindruck Raum gibt, Verbraucherrechte seien weniger wert als die Zukunft von Großkonzernen?

Wenn AfD-Wähler ihre Wahlentscheidung erläutern, ist auch von »Denkzetteln« die Rede oder davon, »es der Regierung« zeigen zu wollen. Und vom Dieselskandal. Von Fahrverboten. Von kalter Enteignung. Die AfD hat das Thema Dieselskandal erfolgreich besetzt. Sie ist in den sozialen Medien eine der meistgehörten Stimmen zum Dieselskandal, wie eine Studie von *ZEIT ONLINE* zeigte. Zwischen Journalisten, Propagandisten und Verschwörungstheoretikern zählt die Partei zu den Meinungsmachern.

Sie hat dabei keine neue Drohkulisse erfunden. Sie konnte vorhandene Ängste schüren, die die Verbraucher umtreiben. Sorge vor dem Wertverlust des eigenen Autos, vor dem Entzug der Zulassung, davor, wegen Fahrverboten demnächst nicht mehr in die Innenstadt fahren zu können.

Sie hatte es aber auch besonders leicht, weil sich AfD-Wähler einer unserer Umfragen zufolge als Verbraucher besonders schlecht geschützt fühlen – und damit besonders leicht zu verunsichern sind. Auf die Frage »Wie gut, meinen Sie, sind Ihre Interessen als Verbraucher geschützt?« antworteten 72 Prozent der SPD-Anhänger: »Gut.« Unter den Christdemokraten waren es etwas weniger als zwei Drittel. Bei den Grünen waren es deutlich mehr als die Hälfte. Bei Sympathisanten der AfD und der Linken lag der Wert unter 30 Prozent.

Natürlich lässt sich damit keine Kausalität zum Wahlverhalten herleiten. Aber der Teil der Menschen, die sich als Kunde getäuscht

und betrogen fühlen, ist unter AfD-Anhängern deutlich größer.

Wir reden viel von Spaltung dieser Tage. Spaltung zwischen Arm und Reich, zwischen Jung und Alt, Stadt und Land. Zwischen Gewinnern und Verlierern der Globalisierung oder Digitalisierung, zwischen denen, die mit Veränderungen und Modernisierung sympathisieren, und solchen, die ihnen skeptisch, ängstlich oder ablehnend gegenüberstehen. Aber: Es gibt auch die Spaltung zwischen denen, die Verbraucherrechte haben, und denen, die sie tatsächlich durchsetzen können – weil sie eine Rechtsschutzversicherung haben, das Fachwissen, Zeit und Nerven. Wer all das nicht hat, für den ist es oft schwer. Zurück bleibt ein Gefühl der Verunsicherung bis hin zur Ohnmacht.

Das kann ausgenutzt werden.

Dann können Lücken im Verbraucherschutz – wie im Dieselskandal – missbraucht werden, um die Angst noch zu steigern. Starker Verbraucherschutz hingegen schafft Vertrauen. Nicht nur in die Wirtschaft, sondern auch in den Rechtsstaat und in die Politik des Landes. Verbraucher fühlen sich durch gute Gesetze geschützt. Wirksamer Verbraucherschutz führt dazu, dass Menschen ihre Rechte kennen

und wahrnehmen können. Wenn sie in der Lage sind, gegen eine Verletzung ihrer Rechte vorzugehen, und ihnen dabei geholfen wird, erleben sie sich selbst als starken, wehrhaften und wichtigen Teil eines Systems. Das schafft Sicherheit. Und Sicherheit schafft Vertrauen.

Die Instrumente dafür gibt es schon: Es gibt Vorschläge, wie Verbraucher sich ohne großes Risiko einer Art Sammelklage anschließen können. Es gibt Ideen für besseren digitalen Verbraucherschutz, für stärkere Aufklärungspflichten, eine flächendeckende gute Internetverbindung oder eine faire Verteilung der Energiewendekosten.

Viele Politikfelder können zu mehr Sicherheit beitragen: innere Sicherheit, gute Bildung, Wirtschaftswachstum, soziale Absicherung oder kulturelle Angebote. Genauso lohnt es sich, mit einem besseren Verbraucherschutz zu mehr Sicherheit und zu mehr Vertrauen in unseren Rechtsstaat, unsere Gesellschaft, Politik und Wirtschaft beizutragen. Und noch eines macht Verbraucherschutz dieser Tage so wichtig: Er spaltet nicht. Er eint. Er schützt alle Bürger – egal woher sie kommen, welcher Religion sie angehören oder welche Hautfarbe sie haben.



Klaus Müller ist Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbandes