

REDE KLAUS MÜLLER

PARLAMENTARISCHER ABEND VZBV UND STIFTUNG WARENTEST

26.02.2018

Sehr geehrte Staatsminister und Staatssekretäre,

Sehr geehrte Abgeordnete des Deutschen Bundestags,

Sehr geehrte Freunde des Verbraucherschutzes,

Lieber Hubertus Primus,

Liebe Kolleginnen und Kollegen der Stiftung Warentest und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes,

zunächst möchte ich Sarah Ryglewski danken, die es uns heute als Schirmherrin ermöglicht hat, Sie in die Parlamentarische Gesellschaft einladen zu können.

Bei unseren ersten Überlegungen im Hinblick auf den Zeitpunkt des Parlamentarischen Abends hatten wir im Hinterkopf, einen ersten Blick auf die Beschlüsse einer neuen Bundesregierung werfen zu können.

Heute Abend können wir immerhin schon einmal festhalten, dass wir einer Neuauflage der Großen Koalition ein Stück näher gekommen sind, nachdem der Bundesparteitag der CDU dem Koalitionsvertrag heute zugestimmt hat.

Meine sehr verehrten Damen und Herren,

auch wenn wir heute Abend nicht erste Gesetze loben – oder kritisieren – können, begrüße ich Sie sehr herzlich zu unserem 4. gemeinsamen Parlamentarischen Abend mit der Stiftung Warentest zum Auftakt der neuen Wahlperiode.

Viele Menschen erwarten von Ihnen, verehrte Abgeordnete, politische Antworten auf wichtige Entwicklungen und Trends, die ihren Alltag und den Verbraucherschutz berühren. Das betrifft im Übrigen genauso die europäische Verbraucherpolitik - Stichwort: Europawahlen im Mai 2019.

Heute möchte ich besonders die beiden Megatrends Digitalisierung und Globalisierung hervorheben.

Wie können in Zeiten immer schnellerer und umfassender Digitalisierung nahezu aller Lebensbereiche die Nutzer, die Verbraucher, weiterhin auf ein hohes Schutzniveau vertrauen?

Welche Rolle werden Daten langfristig in digitalen Geschäftsmodellen spielen können oder spielen dürfen?

Nehmen globale Waren- und Produktionsströme die Interessen von Verbrauchern ausreichend in den Blick?

Wie kann sichergestellt werden, dass Verbraucher ihre Rechte auch in einem globalisierten Markt wahrnehmen können?

Diese Megatrends fordern heute Antworten von politischen Entscheidungsträgern.

Neben den Megatrends der Digitalisierung und Globalisierung sehen wir noch weitere Konsumtrends, die auch die Individualisierung und Fragmentierung unserer Gesellschaft widerspiegeln.

Denn nicht nur nimmt die Differenzierung der Gesellschaft und ihrer Konsummuster zu. Auch werden der Konsum, das Angebot und womöglich auch Preise immer individueller.

Während auf der einen Seite der globale Handel zunimmt, wächst gleichzeitig der Wunsch vieler Verbraucher nach regionaler Wertschöpfung und Produkten aus der Region.

Antworten auf diese Fragen, die den Interessen von Verbrauchern einen hohen Stellenwert einräumen, werden nicht nur das Sicherheitsgefühl von Verbrauchern stärken. Sie stärken auch das Vertrauen in die Handlungsfähigkeit des Staates und seiner Institutionen.

Meine sehr verehrten Damen und Herren,

doch welche Anforderungen stellen Verbraucher heute konkret, in diesen globalisierten, digitalisierten und auch fragmentierten Zeiten, an guten Verbraucherschutz?

Zu aller erst möchte ich daran erinnern: *Den* einen Verbraucher oder *die* eine Verbraucherin gibt es nicht. Je nach Konsum- und Lebensbereich sind Verbraucher sehr unterschiedlich.

So kann ich zum Beispiel im Digitalmarkt ein *vertrauender Verbraucher* sein: Ich vertraue dem Markt und bin dankbar über gute Information.

Im Finanzmarkt bin ich vielleicht ein *verletzlicher Verbraucher*. Denn ich verstehe die Komplexitäten dieses Marktes nicht. Gleichzeitig kann mich eine falsche Entscheidung – beispielsweise des Geldanlageproduktes – in existenzielle Nöte bringen.

Im Lebensmittelmarkt bin ich aber ein *verantwortungsvoller Verbraucher*, weil ich mich gut auskenne und mich sicher durch den Siegeldschungel manövriere, um nachhaltig zu konsumieren.

Dieses differenzierte Verbraucherleitbild hat nichts mit einem „Mikromanagement“ oder Bevormundung zu tun, wie einzelne Professoren meinen, aber sehr viel mit individuellen Erwartungen der Verbraucher an den Markt, an seine Güter und Dienstleistungen.

Das sind aber gleichzeitig auch Erwartungen an politische Entscheidungsträger, an Sie hier im Raum, denn Sie legen schließlich die Spielregeln für diesen Markt und seine Teilmärkte fest.

Aus unserer Sicht gibt es – trotz aller Vielfalt – drei grundlegende Erwartungen von Verbrauchern an ihre Konsumwelt:

Die *erste Erwartung* möchte ich mit dem Stichwort „Mehr Netto vom Netto“ umschreiben. Das Geld, das Verbraucher verdienen und zur Verfügung haben, müssen sie passgenau und mit preisgünstigen Produkten für ihre Bedürfnisse einsetzen können.

Eine wichtige Grundlage hierfür ist ein fairer und lebendiger Wettbewerbsrahmen. Hierzu gehört auch die effektive Durchsetzung von Verbraucherrechten im Markt, wie sie von den Verbraucherzentralen vielfach geleistet werden.

Die *zweite Erwartung* von Verbrauchern, ist, dass Konsum einfach sein muss. Sie alle kennen sicherlich das leidige Spiel, der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die Wenigsten lesen sie, denn wir alle möchten schnell und unkompliziert die neue App herunterladen. Unsere Marktwächter-Kollegen haben gerade Paypal für seine 80-seitigen unverständlichen AGBs abgemahnt. Das ist sicher nicht, was wir unter einfachem Konsum verstehen.

Doch ein einfacher Konsum ist nicht nur eine Frage der Information, auch in Konsumentscheidungen erleichtert es meinen Konsumalltag, wenn manche Dinge „einfach funktionieren“.

Darum setzt sich der vzbv seit Jahren für ein einfaches, verbraucherfreundliches Nonprofit-Altersvorsorgeprodukt ein, damit ich unkompliziert privat vorsorgen kann.

Darum: Komplexe Sachverhalte im Verbraucheralltag müssen einfacher und verständlicher werden, damit Verbraucher leichter souveräne Entscheidungen treffen können.

Nun zur *dritten Erwartung* von Verbrauchern an Wirtschaft und Politik: Der Markt muss so gestaltet sein, dass Verbraucher Entscheidungen entsprechend ihrer Präferenzen treffen können.

Das hört sich vielleicht erst einmal seltsam an – denn kaufen wir nicht täglich entsprechend unserer Präferenzen ein? Doch leider ist das nicht immer der Fall.

Lassen Sie mich das an der Diskussion rund um ein staatliches Tierwohl-Label verdeutlichen: Viele Verbraucher legen heute Wert darauf, zu wissen wie das Tier gelebt hat, dessen Fleisch sie essen. Im Supermarkt kann ich aber derzeit nicht unterscheiden – abgesehen vom Bio-Label – ob ein Bauer in seinem Stall höhere Tierwohlstandards anlegt oder nicht.

Darum findet faktisch nur ein Wettbewerb um dem günstigen Preis statt. Denn Verbraucher sind nicht in der Lage Unterschiede in der Prozessqualität von Lebensmitteln zu erfassen. Und darunter leiden dann auch manche Landwirte.

Gleiches gilt übrigens auch für Fragen von nachhaltigen Produkten, wo es zwar einen unüberschaubaren Siegeldschungel gibt, aber Verbraucher oft nicht eine unkomplizierte Entscheidung entlang ihrer Präferenzen treffen können.

Meine sehr verehrten Damen und Herren,

Wenn wir nun ins Hier und Jetzt auf die verbraucherpolitische Vorhaben der möglichen neuen Bundesregierung schauen: Werden diese Erwartungen von Verbrauchern – günstiger, einfacher, und selbstbestimmter entscheiden können – erfüllt?

Aus Sicht des vzbv kann ich bisher sagen: Der Koalitionsvertrag verspricht wichtige Impulse für Verbraucher, jetzt müssen seine Ankündigungen auch Realität werden.

Hier möchte ich ganz besonders vier Punkte lobend hervorheben:

Verbraucher werden dank der *Musterfeststellungsklage* künftig einfacher zu ihrem Recht kommen. Auch bei vermeintlich „kleinen Schäden“ – für viele Verbraucher in Deutschland sind auch 20 € oder 200 € sehr viel Geld.

Die Aussicht auf eine Musterfeststellungsklage freut uns sehr, denn hierfür hat sich der vzbv seit mehr als 10 Jahren eingesetzt. Nun wird es auf die konkrete Ausgestaltung im Gesetzgebungsverfahren ankommen.

Der vzbv wird sich dafür einsetzen, dass die Hürden zur Einleitung eines Verfahrens möglichst niedrighschwellig und verbraucherfreundlich ausgestaltet werden

Ein zweiter positiver Punkt, den ich oben angesprochen habe ist die Einführung eines *staatlichen Tierwohl-Labels*. Ein solches Label wird Verbrauchern, die Wert auf den Prozess der Tieraufzucht legen – wie eben erwähnt - ein Unterscheidungskriterium liefern.

Damit stärkt das Tierwohl-Label ebenfalls einen Qualitätswettbewerb im Fleischmarkt. Das begrüßen wir sehr. Wichtig ist, dass das Label in der Umsetzung von ambitionierten Kriterien getragen wird.

Ich freue mich zum Dritten, dass die Koalitionäre eine Vielzahl von Maßnahmen im *digitalen Verbraucherschutz* angehen wollen.

Hier sei nur beispielhaft die Herstellung einer Überprüfbarkeit von Algorithmen genannt, um Diskriminierungen entgegenzuwirken. Auch eine stärkere Transparenz von Vergleichsportalen sowie die Festschreibung der Netzneutralität sind zu begrüßen.

Allerdings muss ich hier leider direkt etwas Wasser in den Wein gießen: In vielen Bereichen sind die Festlegungen im Bereich Digitales bestenfalls schwammig bis hin zu widersprüchlich.

Denn wer ist nicht der Meinung, dass Daten der Treibstoff für Innovation sind? Hier hätte ein Verweis auf die Innovationskraft datenschutzfreundlicher Geschäftsmodelle gutgetan.

Die Formulierungen zur e-Privacy Verordnung, die Regeln zur Privatsphäre der elektronischen Kommunikation schaffen wird, halten widersprüchliche Botschaften bereit – je nachdem ob man in das Kapitel zu Wirtschaft oder zum Verbraucherschutz schaut. Eine Klärung dieser offenen Fragen wird auf die neue Bundesregierung zukommen.

Zu guter Letzt möchte ich mich noch für das Bekenntnis der Großen Koalition zu einer Verstärkung der *Marktwächter* bedanken. Die Marktwächter der Verbraucherzentralen wurden in der letzten Wahlperiode aus der Taufe gehoben.

Sie behalten mit ihrer Marktbeobachtung und Beschwerdeerfassung den Finanz-, Energie- und Digitalmarkt aus Verbraucherperspektive im Blick. In den letzten zweieinhalb Jahren haben die Marktwächter mehr als 20.000 auffällige Meldungen in ihrer Datenbank verarbeitet.

Sie können schwarze Schafe abmahnen – so kürzlich geschehen gegenüber Datingportalen. Die haben Fake-Profilen verwendet um höhere Nutzerzahlen zu generieren.

An einigen Stellen hat der Koalitionsvertrag aber leider auch blinde Flecken. Bei der Energiewende ist zu befürchten, dass weiterhin die privaten Verbraucher Zahlmeister der Energiewende – zusammen mit kleinen und mittelständischen Unternehmen bleiben.

Es fehlen konkrete Maßnahmen, wie etwa die Senkung der Stromsteuer oder eine Steuerfinanzierung von Industrieausnahmen, mit denen die Kosten der Energiewende gerechter zu Gunsten der Verbraucher umverteilt werden würde.

Beim Thema Altersvorsorge und dem Ziel des vzbv, Verbrauchern ein einfaches Non-Profit-Altersvorsorgeprodukt zu liefern, sieht es etwas besser aus. Denn zumindest wollen die Koalitionäre die private Altersvorsorge verbessern.

Inwieweit das vorgeschlagene „attraktive standardisierte Riester-Produkt“ das Ziel eines kostengünstigen Basisprodukts erfüllt, ist heute noch nicht abzusehen.

Auch die oben genannten Widersprüche beim Wert und Umgang mit personenbezogenen Daten ist sicherlich ein Manko des Koalitionsvertrags.

Liebe Gäste,

die Vielfalt und Komplexität von Verbrauchermärkten und die Vielfalt der Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern wird in den kommenden Jahren eher zu- als abnehmen.

Ich möchte Ihnen nur ein Beispiel geben: Die Beratung und Interessenvertretung von neuen Verbrauchergruppen, die aus ihrer Heimat geflüchtet sind und die nun in Deutschland auch ein neues Rechtssystem kennenlernen müssen.

Für uns bedeutet das: Längst verloren geglaubte Maschen – untergeschobene Verträge und Haustürgeschäfte – erleben bei dieser Zielgruppe eine neue Hochkonjunktur.

Seit nunmehr 18 Jahren ist der vzbv die Stimme der Verbraucher. Diese politische Erfahrung wollen wir weiterhin dafür nutzen, die vielfältigen Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern unabhängig von Wohnort, Bildungsstand und

Herkunft bestmöglich zu vertreten. Ich hoffe sehr, Sie hierbei an unserer Seite zu haben.

Zum Abschluss möchte ich ganz herzlich der Stiftung Warentest für die wie immer intensive und vertrauensvolle Kooperation danken. Insbesondere allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im vzbv und in der StiWa, die diesen Abend möglich gemacht haben.

Ich wünsche Ihnen einen anregenden Abend und gute Gespräche und freue mich auf die Begrüßung von Hubertus Primus.