

# VERBRAUCHER ZÄHLEN, VERBRAUCHER WÄHLEN: INTERVIEW MIT KLAUS MÜLLER

Sendefähige O-Töne

„Mit gutem Verbraucherschutz fühle ich mich sicher“ – dieser Aussage stimmen laut einer repräsentativen vzbv-Umfrage 93 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher zu. Das zeigt: Die Politik kann der Verunsicherung der Verbraucher mit gutem Verbraucherschutz aktiv etwas entgegensetzen. Ein Jahr vor der Bundestagswahl zieht Klaus Müller, Vorstand des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv), eine erste Bilanz der noch laufenden Legislaturperiode und nennt die verbraucherpolitischen Kernforderungen zur Bundestagswahl 2017.

Link zu weiterführenden Informationen auf [vzbv.de](http://vzbv.de):

## O-Töne von

- Klaus Müller, Vorstand des vzbv

## O-Töne von Klaus Müller:

### **O-Ton 1: Wie beurteilen Sie die aktuelle Legislaturperiode ein Jahr vor der Bundestagswahl?**

**0:39 min**

Die Legislaturperiode ist ja noch nicht komplett vorbei. Das heißt, wir erwarten sowohl von der Bundesregierung, dem Verbraucherministerium, aber auch den Abgeordneten, dass sie noch einen Teil ihrer Hausaufgaben zu erledigen haben. Aber schon jetzt sehen wir, dass in dieser Legislaturperiode einiges bewegt wurde. Das ist zum Beispiel die bessere Aufsicht über den Finanzmarkt. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) ist hier mit einem Verbraucherschutzmandat gestärkt worden. Wir sehen, dass die Klagerechte der Verbraucherverbände im Bereich der digitalen Welt verbessert wurden, und mit den Marktwächtern können wir jetzt etwas präziser sagen, wo Verbraucherinnen und Verbrauchern der Schuh drückt. Also, einiges ist auf den Weg gebracht worden, aber ein paar Punkte sind noch offen.

### **O-Ton 2: Welches verbraucherpolitische Thema stand für Sie**

***in diesem Jahr im Mittelpunkt?***

***0:29 min***

In der öffentlichen Diskussion stand natürlich der VW-Skandal und damit die Frage, inwieweit hier ein großer weltweiter Konzern geschummelt und betrogen hat. Das war glaube ich das, was die meiste Aufmerksamkeit auf sich gezogen hat. Dahinter stehen eine Reihe von Fragen: Können Konzerne tun und lassen was sie wollen? Muss ich als Volkswagenkunde nicht dafür entschädigt werden? Und warum geht es amerikanischen Verbrauchern, die betroffen sind, so viel besser als denen in Deutschland und Europa?

***O-Ton 3: Der VW-Abgasskandal hat das Thema Musterfeststellungsklage wieder in die Diskussion gebracht. Warum tut sich Deutschland so schwer, ein solches Verfahren zuzulassen?***

***1:01 min***

Zum einen liegt es daran, dass die deutsche Rechtssystematik sehr stark auf das Individuum zugeschnitten ist. Das heißt, ein betroffener Kunde muss selber gegen ein Unternehmen vorgehen und dagegen klagen. Das ist die vorherrschende Meinung. Jetzt sehen wir aber, dass das für viele Menschen einfach unrealistisch ist. Das lohnt sich in so genannten Bagatelldelikten nicht, wo zwar hunderttausende von Verbrauchern vielleicht von überhöhten Stromkosten oder Telefonarifen betroffen sind, aber für den einzelnen sind das vielleicht nur 20, 30 oder 50 Euro. Geht dafür jemand vor Gericht? Insofern lobbyieren wir seit Jahren dafür zu sagen, wenn es gleichgelagerte Fälle sind, dann sollen nicht alle Verbraucher einzeln klagen, sondern es reicht eine Musterklage. Seit Ende November gibt es jetzt Bewegung in der Debatte, weil nicht nur die SPD und das Verbraucherschutzministerium, sondern auch CDU/CSU gesagt haben, das ist eine gute Idee. Jetzt erwarten wir zügige Beratungen noch in dieser Legislaturperiode und einen Gesetzesbeschluss bis Pfingsten.

***O-Ton 4: Im Auftrag des vzbv hat Kantar EMNID eine repräsentative Telefonbefragung zum Stand des Verbraucherschutzes in Deutschland durchgeführt. Welche Sorgen haben die Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland?***

***0:32 min***

93 Prozent der Menschen, also fast jeder hat gesagt, ihm ist Verbraucherschutz wichtig; es ist wichtig, dass es da vorangeht. Wir haben das noch einmal etwas detaillierter abgefragt. Wir wollten wissen, wo sehen die Menschen Nachholbedarf. Insgesamt ist das mehr als jeder zweite, und ganz konkret gilt das vor allem im Bereich Reisen und Verkehr mit 70 Prozent, Strom und Heizung, aber auch Lebensmittel, Ernährung, Gesundheit und Pflege. Auch die Klassiker Telefon, Internet und Finanzen und Versicherungen sind Top-Themen, wo die Menschen Verbesserungsbedarf sehen.

***O-Ton 5: Auf welche Probleme wünschen sich die Verbraucher Antworten von der Politik?***

***0:35 min***

79 Prozent der Verbraucher haben gesagt, sie wünschen sich in der Politik mehr Beachtung ihrer Verbraucherprobleme. Ich glaube, das ist auch verständlich, weil so wie es ein Sicherheitsbedürfnis gegenüber Kriminalität oder anderen Bedrohungen gibt, gibt es auch den Wunsch, dass die Sicherheit im Konsumalltag wertgeschätzt wird. Drei Viertel sagen zum Beispiel, sie wünschen sich unabhängige Informationsmöglichkeiten, und 70 Prozent sprechen von einfachen, kostengünstigen Klagemöglichkeiten. Und da kann die Politik noch in den nächsten Monaten beweisen, dass sie diesen Verbraucherwunsch nach mehr Sicherheit und Verbraucherschutz ernst nimmt.

**O-Ton 6: Welche Kernforderungen stellt der vzbv im Hinblick auf die Bundestagswahl an die Politik?**

**1:15 min**

Erst einmal wollen wir in den Wahlprogrammen aller Parteien ein ganz klares Bekenntnis sehen, dass Sicherheit im Konsumalltag, dass mehr Verbraucherschutz ihnen ein wichtiges Anliegen ist. Dazu haben wir auch noch einmal die Menschen in Deutschland befragt, und wir sehen, dass an der Spitze tatsächlich das Thema der Kostenbelastung in der Krankenversicherung und von Pflegebedürftigen von über 80 Prozent der Menschen genannt wird und insofern ist die Frage, wie ist hier die Finanzierung geregelt? Ist nicht die Rückkehr zur paritätischen Finanzierung in der gesetzlichen Krankenversicherung zwischen Arbeitnehmern und Arbeitgebern ein konsequenter Schritt, der daraus folgt? Ein weiteres wichtiges Thema hat ebenfalls mit finanzieller Absicherung in der privaten Altersvorsorge zu tun. Die Menschen spüren, dass hier in Niedrigzinszeiten einfach mehr getan werden muss, aber dazu muss es kostengünstige und effiziente Angebote geben. Das ist das zweite große Anliegen an die Politik. Und das Dritte ist die Frage, dass wir keine Diskriminierung im Internet haben dürfen. Das heißt, die Menschen wollen nicht ungleich behandelt werden, sie wollen die Chancen des Internets für E-Commerce und Online-Shopping nutzen können, aber eben darauf vertrauen können, dass es dort sicher, fair und gerecht zugeht. Das glaube ich, wären die drei Top-Anliegen, die Verbraucher eben ganz klar adressieren und die wir bei den Parteien zur Bundestagswahl wiedersehen wollen.

Autor: Erich Wittenberg

1. Dezember 2016

**Kontakt**

Verbraucherzentrale Bundesverband  
Stabsstelle Kommunikation  
Markgrafenstraße 66  
10969 Berlin  
online@vzbv.de