

Rede des Vorstands anlässlich des 60jährigen Jubiläums der VZ NRW

1. Begrüßung

Guten Tag meine Damen und Herren, bevor ich zu einer etwas umfangreicheren Begrüßung komme, beginne ich mit einem Dank:

Liebe Frau Ministerin Heinen –Esser, der richtet sich an Sie und ihr Haus.

Zunächst, naheliegend dafür, dass Sie heute diese Tagung und den anschließenden Empfang ausrichten, zum anderen aber für die große Unterstützung, die die Verbraucherzentrale NRW seit vielen Jahren erhält. Damit meine ich nicht nur die erheblichen Mittel, die wir zur Verfügung gestellt bekommen, sondern insbesondere den stets vertrauensvollen und wertschätzenden Umgang miteinander.

Dabei sind wir natürlich / hoffentlich nicht immer einer Meinung, aber wir haben einen Austausch im Dialog und wir können die Anliegen der Verbraucherinnen und Verbraucher in den politischen Prozess konstruktiv einbringen.

Das gilt für Sie Frau Ministerin aktuell ganz besonders, das galt für Ihre Vorgängerin, für Herrn Rimmel und für Herrn Uhlenberg (weiter gehe ich jetzt nicht zurück). Das galt und gilt aber in der Regierungswechsel-übergreifenden Kontinuität der Arbeit besonders für das Referat von Herrn Berg und Herrn Göckeritz und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und für alle Referate, mit denen wir zu tun haben, z.B. dem von Frau Köth-Jahr - entschuldigen Sie lieber Herr Hülsenbusch, wenn ich Sie als Abteilungsleiter übersprungen habe, natürlich weiß ich auch um Ihre Wertschätzung.

Die Förderung der Verbraucherzentrale NRW durch das Ministerium kann aber nur erfolgen, wenn der Landtag die Mittel bereitstellt.

Deshalb möchte ich meine Begrüßung der anwesenden Landtagsabgeordneten ebenfalls mit einem Dank verbinden. Über die Parteigrenzen hinweg genießt unsere Arbeit Anerkennung. Das zeigt sich in den vielen Besuchen von Abgeordneten in unseren Beratungsstellen, aber eben auch in der Bereitstellung der Mittel im Landeshaushalt, ja, und über die regelmäßig angemeldeten Beträge hinaus immer wieder mit Mitteln aus dem parlamentarischen Verfahren heraus. Vor drei Jahren aus der SPD Fraktion, um unser erfolgreiches Quartiersprojekt zu starten, liebe Inge Blask, und ganz aktuell in diesem Jahr, in den letzten Wochen, mit Sondermitteln für die Entwicklung einer ReiserechtsApp und für die Unterstützung unserer Digitalisierungsbemühungen, dafür Ihnen Herr Haupt und der FDP herzlichen Dank. Weil die Förderung der Verbraucherzentrale in aller Regel einstimmig erfolgt, kann ich auch die Fraktionen der CDU und der Grünen in den Dank einschließen.

Als nächstes möchte ich Herrn Dr. Delschen, den Präsidenten des Landesamtes für Natur, Umwelt und Verbraucherschutz begrüßen. Da kann ich natürlich nicht so ohne weiteres von vertrauenswürdiger Zusammenarbeit sprechen, damit hier kein falscher Eindruck entsteht. Denn Sie sind ja unsere Bewilligungsbehörde, also in einer Kontrollfunktion. Aber Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen die ganze tolle Förderung technisch umsetzen und das ist eine Menge Arbeit, bei all den Projekten die wir gefördert bekommen und oft ist es sehr knapp mit den Fristen, aber immer geben

Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihr Bestes, weil sie wissen, dass nicht selten Arbeitsplätze daran hängen.

Ich begrüße auch die Vertreter andere Landes- und Bundesministerien, denen ebenfalls mein Dank gilt für die vielfältige Förderung.

Ich begrüße die Vertreterinnen und Vertreter aus Kommunen und Kreisen. Wie Sie wissen, werden die lokalen Beratungsstellen immer hälftig von Kommune und Land getragen. Dass dies mittlerweile in 61 Kommunen und Kreisen geschieht und weiter wächst, zeigt wie hoch die lokale Bedeutung geschätzt wird. Bei einem Rückblick darf man auch durchaus in Erinnerung rufen, das wir in all den Jahren, die für die Kommunen teilweise finanziell sehr schwer waren, nicht eine Beratungsstelle verloren haben und jetzt wo es langsam wieder besser wird, durchaus in den Ausbau kommen.

Ich begrüße die Vertreterinnen und Vertreter unserer Mitgliedsverbände und besonders unseren Verwaltungsrat und Herrn Knebel als seinen langjährigen Vorsitzenden und ganz besonders unser Ehrenmitglied und langjährigen Vorstand Herrn Dr. Schaffartzik.

Ich freue mich, dass auch Vertreter der Wirtschaft und von Anbieterverbänden gekommen sind, denn auch wenn wir uns gelegentlich mit dem einen oder anderen Unternehmen streiten müssen, sind wir doch alle gemeinsam integrale Bestandteile des Wirtschaftslebens und wollen optimaler Weise das Beste für den Verbraucher. Erfolgreiche Verbraucherberatung motiviert zu sinnvollen Investitionen und hilft so seriös arbeitenden Firmen im Wettbewerb.

Ich begrüße unsere Kooperationspartner aus dem LKA, dem BSI und dem Landesdatenschutz, aus anderen NGOs - und die Kolleginnen und Kollegen aus unserer Familie, die Vorstände der Verbraucherzentralen aus Rheinland-Pfalz, Sachsen-Anhalt und Bayern und besonders den Vorstand der Stiftung Warentest, Herrn Primus.

Ich freue mich sehr über das Interesse der Vertreterinnen und Vertreter aus Wissenschaft und Forschung an unserer Arbeit, stellvertretend begrüße ich den Sprecher des Koordinierungsgremiums des Netzwerks Verbraucherforschung und unseren engen Kooperationspartner Herrn Prof. Kenning von der Uni Düsseldorf und Herrn Prof. Strünck von der Uni Siegen als Vorsitzenden unseres Beirats.

Ja und zum Abschluss begrüße ich alle anderen Gäste und besonders allerdings unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Düsseldorf und den Beratungsstellen ohne deren tägliches Engagement unsere Arbeit und unsere Erfolge nicht möglich wären.

Bleibt alles anders

Herbert Grönemeyer 1998



Es bleibt alles anders – 60 Jahre Verbraucherzentrale NRW zwischen Kontinuität und Wandel

Bleibt alles anders – der Titel eines Liedes von Herbert Grönemeyer, indem es um die Veränderungen im Leben geht, die man meistern kann, wenn man auf seine Wurzeln und seine Werte vertraut, aber gleichzeitig mutig nach vorne schaut.

(Kleiner Wachhaltetrick: Ich streue noch 4 Titel aus Songtexten von Interpreten aus NRW ein, mal sehen, wer alle findet)

Darum soll es heute gehen:

Wir schauen zurück auf 60 Jahre Verbraucherarbeit in NRW und nach vorne auf die anstehenden Veränderungen.

Schon unsere Gründung am 21. Juli 1958 fiel in eine turbulente Zeit. Das „deutsche Wirtschaftswunder“ hatte an Fahrt gewonnen und viele Menschen konnten sich wieder etwas leisten. Die Kehrseite der Medaille: Die Märkte wurden für Verbraucher immer schwerer zu durchschauen. Die „Qual der Wahl“ in der sich entfaltenden Warenwelt können wir gerade in unserer heutigen Zeit mit ihrer durch das Internet unendlichen Warenwelt wieder gut nachempfinden.

Engagierte Frauen- und Familienverbände haben damals erkannt, dass sich ein marktwirtschaftliches Gleichgewicht nicht von selbst einstellen würde. Um die Stellung der Verbraucher als gleichberechtigte Partner in der Marktwirtschaft zu stärken und den Wettbewerb zu fördern, gründeten sie die Verbraucherzentrale NRW. Die ersten Jahre waren dementsprechend geprägt von Beratungen zu Haushaltsgeräten,



und zu hauswirtschaftlichen Fragen



aber auch bereits mit einem engagiert-kritischen Ansatz in Form von Marktbegehungen und Preisvergleichen, ja bis hin zu drastischen Aktionen gegen zu hohe Preise in bestimmten Marktsegmenten



(1973 Fleischboykott).

Eine soziale Marktwirtschaft funktioniert nur mit einem fairen Wettbewerb. Damit Verbraucherrechte nicht ausgehebelt werden, trat ebenfalls 1958 das Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen in Kraft. Sieben Jahre später erhielten die Verbraucherverbände in einer Novelle des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb die Klagebefugnis, die Unterlassung unlauteren Wettbewerbs gerichtlich zu erzwingen. Mit der Änderung des Rechtsberatungsgesetzes 1980 durften Verbraucherzentralen in außergerichtlichen Streitigkeiten neben den Anwälten Rechtsrat erteilen.

Und immer reagierte die Verbraucherzentrale auf Entwicklungen der Märkte und im gesellschaftlichen Umfeld. So gab es z.B. 1974 Verbraucherinformationen in 7 Sprachen und eine Aussiedlerberatungsstelle in der Landesstelle Unna-Massen.

Es gab Busse um die Menschen im Land zu erreichen



Ebenfalls in den 70er Jahren hat man sich schon damals der technischen Entwicklung gestellt: Es gab einen telefonischen Ansigedienst zu aktuellen Verbraucher- und Einkaufstipps und mehrere tausend Seiten im Bildschirmtext BTX.

Mit dem AGB Gesetz wurde 1977 ein Schutz gegen Übervorteilung durch das beliebte Kleingedruckte geschaffen



mein Lieblingsplakat - Design Hinweis Workshop – Konsum und Design

In den 80er Jahren wurden erstmals Bildungsangebote für Kindergärten und Schulen konzipiert.



In diese Zeit fällt auch die Intensivierung der Angebote an finanziell benachteiligte Verbraucherinnen und Verbraucher heute nennen wir sie „verletzliche Verbraucher“ und nach der Tschernobyl-Katastrophe die Gründung der Abfall und Umweltberatung.

1989 startete die landesgeförderte Energieberatung, mittlerweile ist das Energiethema eines der umfangreichsten Angebote der VZ, von der Sanierungsberatung, Solar und Batteriechecks über die Anbieterwechselberatung, bis zur Hilfe für Haushalte die von einer Stromsperre bedroht sind.

Ein wichtiger Meilenstein für die Absicherung der Beratung war in 1993 die Entscheidung des Landes die 50% Finanzierung von kommunalen Beratungsstellen zu übernehmen.

Seit 1997 hat die VZ NRW ein Internetangebot und gehörte damit zu den Pionieren in der Nutzung dieses neuen Mediums.

Zur Euroeinführung 2002 konnten Verbraucher in der Umstellung versteckte Preiserhöhungen online melden und so über 900 Händler erappt werden.

2007 gab es mit Minister Uhlenberg von der CDU die erste fünfjährige finanzielle Vereinbarung, die anstelle der jährlichen Bescheide Planungssicherheit schuf.

2008 verhandelten wir für über 1000 Kunden der Targobank Ausgleichszahlungen aus Verlusten von Lehmanzertifikaten.

2013 erzielten wir vor BGH und EUGH wichtige Erfolge gegen RWE zur Transparenz von Preiserhöhungen.

2016 starteten wir mit get In spezielle Angebote für Geflüchtete und leisten so einen wichtigen Beitrag zur Integration.

Ab 2017 konnten wir an einem neuen Format der Zusammenarbeit zwischen den Verbraucherzentralen und unserem Bundesverband mitwirken: den Marktwächtern. Hier hatte eine große Chance für die strukturierte Zusammenarbeit der Verbraucherzentralen bestanden.

Wo stehen wir heute:

860 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

61 Beratungsstellen in NRW mit 325.000 persönlichen Kontakten im Jahr

100.000 verkaufte Ratgeber pro Jahr

1 Millionen Internetaufrufe im Monat

Spezialangebote zur Energieberatung, zu Ernährungsthemen, zur Abfall und Umweltberatung und zu nachhaltigem Konsum, zu Pflegedienstleistungen, für überschuldete Menschen, für Ratsuchende mit Energieschulden, zur Geldanlage und Altersvorsorge, zur Haus und Grundstücksentwässerung

Beratungen in benachteiligten Quartieren, ein Modell das bundesweit übernommen wurde,

Eine Vernetzungsstelle Kita und Schulverpflegung zur Verbesserung der Qualität in der Ganztagsverpflegung.

Über 1000 Bildungsveranstaltungen im Jahr.

Internetplattformen bei Ärger mit Paketdiensten oder mit Zahnärzten, ein Forum zu Phishingattacken

Ein eng geknüpftes Netz zum Austausch von und mit Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern in NRW und in der Planung mit vier Universitäten die Gründung eines gemeinsamen Institutes für Verbraucherwissenschaften.

Und nicht zuletzt: Jedes Jahr zahl- und erfolgreiche Abmahnungen und Klagen gegen unseriöses Geschäftsgebaren - vom halbkriminellen Kreditvermittler über die großen Telekommunikationsunternehmen, Banken und Energieversorger bis zu den neuen Herren der Weltmärkte wie Apple, Samsung, Amazon oder facebook (EUGH Einschub). Und demnächst werden wir die neue Möglichkeit der Musterfeststellungsklage in den Blick nehmen.

Auch unser Verein lebt: Wir pflegen den Austausch mit unseren Mitgliedsverbänden (erst letzten Donnerstag zum Thema Wasserverbrauch), wir nehmen neue Mitglieder auf (ADFC) und wir erneuern die aktive ehrenamtliche Verbraucherarbeit aus der wir kommen, durch ein erfolgreiches Scout-Projekt und aktuell durch die Neuaufstellung unseres Fördervereins mit dem Ziel der Verbraucheraktivierung.

Das sind Beispiele für eine erfolgreiche Arbeit, auf die wir stolz sein können.

Aber ich kann Ihnen natürlich viel erzählen.

Entscheidend ist aber, wie die Verbraucherinnen und Verbraucher unsere Arbeit sehen:

Das Vertrauen in unsere Arbeit

Glaubwürdigkeit der Medien

ARD®

Institutionenvertrauen

Sehr großes / großes Vertrauen

Polizei	81 (+2)
Verbraucherzentrale	70
Bundesverfassungsgericht	66 (-3)
Stiftung Warentest	66
Öffentlich-rechtlicher Rundfunk	61
Tageszeitungen	48
Gewerkschaften	44 (+4*)
Wirtschaft	37
Bundesregierung	36 (-16)
Bundestag	35 (-11)
Kirchen	31 (+5*)
Private Rundfunksender	24
Internet	20

Frage: Ich nenne Ihnen jetzt eine Reihe von Einrichtungen und Organisationen. Bitte sagen Sie mir für jede, wie viel Vertrauen Sie in sie haben: sehr großes Vertrauen, großes Vertrauen, wenig Vertrauen oder gar kein Vertrauen?

Grundgesamtheit: Wahlberechtigte Bevölkerung in Deutschland / Angaben in Prozent
Fehlende Werte zu 100%: Weiß nicht / keine Angabe / wenig, gar kein Vertrauen
Angaben in Klammern: Vgl. zu Jun 15* Vgl. zu Aug 11

infratest dimap

verbraucherzentrale
Nachdem-Wirfeln

Sie sehen, wir schneiden ganz gut ab, wenn man nach dem Vertrauen in unsere Arbeit fragt.

Aber das geht noch authentischer:

Film ab!

Also alles gut?

Ja und Nein. An Tagen wie diesen gilt es nicht nur stolz auf das Erreichte zu schauen, sondern auch die Herausforderungen zu benennen, die es zu meistern gilt, will man das Erreichte fortschreiben.

Und bei der Betrachtung dieser Aufgaben für die Zukunft und Weiterentwicklung der Verbraucherzentrale NRW kommt man schnell auf eine ansehnliche Liste:

Einige dieser Herausforderungen werden heute Nachmittag ja noch ausführlich beleuchtet:

Wie erreichen wir die Menschen auch in Zukunft, wie können sich die Methoden unserer Arbeit verändern. Bleiben die Säulen unserer Arbeit bestehen: Bildung, Information, Beratung und Interessenvertretung?

Wie schaffen wir es, den differenzierten Anforderungen unterschiedlicher Verbrauchergruppen gerecht zu werden, vom online-affinen jungen Akademiker bis zu Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen den Anschluss an die aktuelle Informationswelt verloren haben, technisch und oder intellektuell. Vom Sparfuchs bis zum kritischen Konsumenten, der durch seinen Konsum die Welt verändern möchte.

Wir haben in dem Einspieler vorhin ja gesehen, wie unterschiedlich die Menschen sind.

Und schließlich die Frage, ob es gelingen kann in einer entgrenzten, digitalen Welt die Rechtsentwicklung so zu gestalten, dass die Chancen genutzt werden können, im Vordergrund aber der Nutzen der Technik für die Verbraucherinnen und Verbraucher steht.

Ich bin gespannt welche Lösungsvorschläge wir nachher hören werden, denn in der Tat all diesen Fragen müssen wir uns stellen, tun wir dies nicht, heißt es am Ende: Die Karawane zieht weiter.

Das gilt für die deutsche Wirtschaft, für die klassischen Informationsmedien von den Zeitungen bis zum öffentlich rechtlichen Rundfunk, aber eben auch für die Verbraucherzentralen.

Und wir stellen uns diesen Herausforderungen, denn der Auftrag unserer Gründer-Mütter bleibt:

Wir verhelfen Verbraucherinnen und Verbrauchern zu mehr Marktmacht!

Und außer uns wird das auch kein anderer machen:

- Vergleichsportale ? bieten praktische Übersichten, aber sie wollen Provisionen verdienen und deshalb ist die Information eben nicht objektiv, wie bei der Stiftung Warentest, sondern gelenkt.
- Onlineberatungsplattformen? Gute Frage/Frag Mutti und Co haben immer mal einen guten Tipp, aber sie wollen Anzeigen verkaufen und deshalb gibt es kaum Qualitätssicherung.
- Anwaltsplattformen und sog. Legal advices, etwa bei Flugverspätungen bieten eine schnelle automatisierte Hilfe, aber nur in normierten „einfachen“ Fällen und natürlich gibt es keine Auswertungen oder gar Einsatz für Gesetzesänderungen.

Und deshalb werden wir es anpacken:

1. Wir werden digitale Instrumente entwickeln und erproben, vom Chatbot, der automatisch generierte Antworten per Mail oder am Telefon gibt, bis zu legal tec Instrumenten, die Ratsuchende durch eine geschickte Fallanalyse zur erfolgversprechendsten rechtlichen Lösung navigieren. Unser Ziel kann aber nicht die Parole sein: Wir sind die Roboter. Denn wir stehen für eine persönliche Beratung und viele Menschen suchen und benötigen diese, gerade heute.

Aber Hindernisse auf dem Weg in die persönliche Beratung müssen abgebaut werden, von der Terminvereinbarung, über Bezahlschranken, bis zur Versorgung im ländlichen Raum. Und die Beratungsstellen werden sich wandeln, hin zu Verbraucherzentren bei denen Bildung, Vernetzung und lokale Aktionsarbeit mehr in den Vordergrund rücken.

Wir werden eine online Beratung aufbauen, sodass per Mail oder Video Chat eine unmittelbare Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Beratern stattfinden kann. Foren in denen Geschädigte sich austauschen können. Und die Beratungsstellen werden sich wandeln, hin zu Verbraucherzentren bei denen Bildung, Vernetzung und lokale Aktionsarbeit mehr in den Vordergrund rücken.

Erste Ansätze haben wir bereits: Unsere Energieberatung können Sie im Videochat nutzen und zu Inkasso-Problemen gibt es ein legal-tec tool und ich erwähnte es ja schon eingangs meiner Rede, im nächsten Jahr eine Reiserechts APP, die Reisenden schon in der Verspätungssituation automatisiert den Weg zum Recht bahnt. Mit Postärger, Zahnarztärger und dem Phishing-Radar haben wir Foren die zehntausendfach genutzt werden.

NRW startet mit 91 Millionen Euro Unterstützung in 5 Modellregionen die digitale Stadtentwicklung. In allen beteiligten Städten haben wir Beratungsstellen: Aachen, Gelsenkirchen, Paderborn, Soest und lieber Herr Oberbürgermeister Mucke - in Wuppertal. Wir werden mit den Verantwortlichen Kontakt aufnehmen und anbieten uns in die Prozesse einzubringen, bei denen es darum geht die verschiedenen Beratungsangebote der Kommune besser zu vernetzen.

Auf einem Workshop mit den Beratungsstellenleiterinnen und -leitern in der letzten Woche haben wir dazu erste spannende Ideen gesammelt:

Mit dem Ratsuchenden, der auf ein betrügerisches Angebot eines Telefonshops hereingefallen ist, kann aus der Beratung per Knopfdruck die Strafanzeige bei der Polizei gestellt werden. Und weil sich seine Bedürftigkeit herausstellt genauso einfach ein Termin bei der Schuldnerberatung. Durch die Vernetzung mit der Sparkasse kann ganz einfach ein P-Konto eingerichtet werden.

Und Amtsgericht und Job-Center können genauso einfach Termine für ihre Kunden bei uns machen.

Eine spannende Vision, die Menschen helfen kann.

Aber: Wenn jede dieser Kommunen ihre eigene Software entwickelt, müssen wir am Ende des Weges 61 verschiedenen Schnittstellen vorhalten?

Was ist, wenn die Schuldnerhilfe zwar online gebucht werden kann, aber auf Monate gar keine Termine frei hat?

Manche grundsätzlichen Fragen werden auch nicht durch die Digitalisierung gelöst, sondern erfordern ein Umdenken auch in den Strukturen.

Apropos: Gerade die Digitalisierung macht nicht vor Ländergrenzen halt. Wie passt das mit regionalem Zuwendungsrecht zusammen?

Viele Aufgaben werden bundesweit anfallen und könnten in intelligenten Formen der Zusammenarbeit gelöst werden, aber nur, wenn wir einen Weg finden zwischen Kirchturmdenken und einseitiger Zentralisierung.

Zusammenfassend können wir festhalten:

Die Arbeit der Verbraucherzentrale stand immer im Wechselspiel zwischen Kontinuität und Wandel.

Derzeit stehen alle Teile der Gesellschaft vor den Herausforderungen der Digitalisierung. Diese werden nicht mit einer einzigen großen Anstrengung erledigt werden, sondern uns alle über viele Jahre beschäftigen und große Veränderungsbereitschaft bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfordern. Mehr denn je ist strategisches Herangehen und eine systematische Planung erforderlich, wenn man nachhaltige Veränderung erreichen möchte.

Ich bin sicher, dass uns dies gelingen wird, wie in der Vergangenheit auch, denn die Methoden ändern sich, aber die Aufgaben bleiben.

Ich freue mich nun auf die nächsten Vorträge, die genau diese Herausforderungen beleuchten werden, sodass wir am Ende der Veranstaltung nicht nur sagen können: „Es bleibt alles anders“ sondern auch: Hinter dem Horizont geht's weiter....

Herzlichen Dank

