

verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen

Die Landesregierung
Nordrhein-Westfalen



Moderner Verbraucherschutz für die Menschen in NRW –

Gestärkt in die Zukunft

**Vereinbarung der nordrhein-westfälischen Landesregierung und der
Verbraucherzentrale NRW e.V. über die
Zusammenarbeit in den Jahren 2021 – 2025**

Düsseldorf, 01.02.2021

I. Einleitung

Bereits seit 2007 bestehen jeweils mehrjährige finanzielle Vereinbarungen zwischen der nordrhein-westfälischen Landesregierung und der Verbraucherzentrale NRW. Durch die damit geschaffene Planungssicherheit war es seit dem möglich, den Verbraucherschutz in unserem Land kontinuierlich auf ein Niveau zu heben, von dem hunderttausende Bürgerinnen und Bürger jedes Jahr profitieren. Die damit verbundenen Vorteile zeigten sich nicht zuletzt in der Corona-Pandemie. Zwar mussten die Beratungsstellen im Zuge des allgemeinen Lockdowns für den Publikumsverkehr schließen, in kurzer Zeit war die Verbraucherzentrale über ihr Servicecenter aber in der Lage, eine telefonische Hotline zu Verbraucherrechten rund um die Folgen der Pandemie einzurichten, über die allein in den ersten dreieinhalb Monaten über 17.000 Kurzberatungen durchgeführt werden konnten. Gut 7.000 Verbraucheranliegen per E-Mail wurden zudem alleine im Servicecenter monatlich bearbeitet – mehr als doppelt so viele wie vor der Krise. Online konnten in wenigen Tagen umfassende Antworten auf über 60 häufig gestellte Verbraucherfragen bereitgestellt und laufend an die neuesten Entwicklungen angepasst werden. Monatlich bis zu 1,5 Millionen zusätzliche Besucher auf den Webseiten der Verbraucherzentrale waren das Ergebnis.

Damit Nordrhein-Westfalen auch zukünftig „Verbraucherschutzland Nummer eins“ bleibt, legt diese Vereinbarung die Grundlage, um den Verbraucherinnen und Verbrauchern Nordrhein-Westfalens auch weiterhin in bewährter Weise den einfachen Zugang zu unabhängiger Beratung und qualitätsgesicherten Informationen sowie die Durchsetzung und Stärkung ihrer Rechte zu ermöglichen. Gleichzeitig verabreden Landesregierung und Verbraucherzentrale, die Verbraucherarbeit zukunftsfest aufzustellen. Es werden neue digitale Zugangswege und Dialoginstrumente zur Verbraucherberatung geschaffen und die Verbraucherzentrale bei den Themen gestärkt, wo sie entsprechend der gesellschaftlichen Entwicklungen absehbar für die nächsten Jahre auf eine zunehmend große Nachfrage stößt und einen spürbaren Mehrwert für die Verbraucherinnen und Verbraucher entfalten kann. Das gilt auch für die voraussichtlich noch lange Zeit fortbestehenden Auswirkungen der Corona-Pandemie auf zahlreiche Privathaushalte. Darüber hinaus wird die Verbraucherzentrale ihre Angebote während der Laufzeit dieser Vereinbarung auch weiterhin bedarfsgerecht aktuellen Herausforderungen im Verbraucheralltag anpassen.

II. Corona und die Folgen

Es gibt eine ganze Reihe von Themen, an denen deutlich wird, dass die Auswirkungen der Corona-Pandemie die Arbeit der Verbraucherzentrale noch lange mitbestimmen werden. Beispielsweise hierfür steht das Reiserecht. So lange kein Impfstoff verfügbar ist bzw. ausreichend viele Menschen geimpft sind, werden – im Land der „Reiseweltmeister“ – aller Voraussicht nach Verbraucherprobleme rund um die Rückerstattung von Flugtickets oder die Rückabwicklung bzw. Stornierung von Pauschalreisen in großer Zahl fortbestehen und mit jedem neuen „Hotspot“ des Virus wieder aufflammen.

Aber auch andere Verbraucherthemen, die direkt oder indirekt mit Corona im Zusammenhang stehen, werden die Verbraucherarbeit noch länger bestimmen. So dürften die Verbraucherzentrale beispielsweise viele Fragen zur Durchsetzung der Ansprüche auf Rückzahlung oder Ausgabe eines Gutscheins bei abgesagten Veranstaltungen noch länger beschäftigen – voraussichtlich bis weit in das Jahr 2021 und teilweise auch darüber hinaus. Gleiches gilt für die Berücksichtigung der vorübergehenden Umsatzsteuersenkung bei längerfristigen Verträgen.

Insbesondere werden aber auch die Corona-bedingten finanziellen Notlagen vieler Bürgerinnen und Bürger zu einer hohen Nachfrage bei der Verbraucherzentrale führen. Neben der sofortigen Hilfe bei existenzgefährdenden Schulden (etwa Mietschulden oder Rückständen bei Strom und Heizung) wird die Verbraucherzentrale den Betroffenen auch in großer Zahl dabei helfen müssen, ihr pfändungsgeschütztes Einkommen sicherzustellen. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale sind in vielen Kommunen die einzigen Stellen, die einen kostenfreien, offenen Zugang für alle Verbraucherinnen und Verbraucher anbieten, um die notwendigen P-Konto-Bescheinigungen zu erhalten. Die Erfahrung zeigt zudem, dass die Situation finanziell notleidender Menschen regelmäßig durch unlautere Kreditangebote oder unseriöses Geschäftsgebahren im Inkassobereich ausgenutzt wird.

Auch mit ihrer Sorge um die eigene Geldanlage bzw. Altersvorsorge und vorhandene Renten- und Lebensversicherungen suchen viele Verbraucherinnen und Verbraucher schon jetzt vermehrt Hilfe und Rat bei den Expertinnen und Experten der Verbraucherzentrale.

III. Digitalisierung

III.1 Neue Zugangswege zum Verbraucherschutz

90 Prozent der deutschen Bevölkerung nutzt mittlerweile das Internet, und das im Durchschnitt über drei Stunden täglich. Über mobile Endgeräte ist es quasi immer und überall verfügbar – und damit auch der unkomplizierte Zugang zu einer schier unendlichen Fülle an Informationen. Kein

Wunder also, dass immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher zunächst diese riesige „Datenbank“ nutzen, um sich fehlendes Wissen zur Bewältigung auftretender Herausforderungen zu beschaffen – und das ist auch gut so. Gerade bei alltäglichen, einfacheren Verbraucherproblemen führt die Internetrecherche häufig schnell zum Erfolg.

Je komplexer die Fragestellung jedoch ist, desto schwieriger bis unmöglich wird es, online die richtigen bzw. qualitätsgesicherte Informationen zu finden. Gerade hier ist und bleibt die Verbraucherzentrale unersetzlich. Sie steht aber vor der Herausforderung, entsprechende Zukunftskonzepte zu entwickeln, mit denen sie eine attraktive Anlaufstelle für die Verbraucherinnen und Verbraucher in Nordrhein-Westfalen bleibt – auch jenseits der bereits vor dem Hintergrund der Corona-Krise erzielten Fortschritte.

Die Digitalisierung eröffnet insbesondere die Möglichkeit, neue Zugangswege zur Verbraucherberatung und -information zu schaffen, die Landesregierung und Verbraucherzentrale den Bürgerinnen und Bürgern künftig zusätzlich eröffnen möchten. Online-Terminbuchungen für alle Beratungsstellen und -themen der Verbraucherzentrale, Chat- und Videoberatungen, Online-Seminare oder „Legal Tech“-Anwendungen, die die eigenständige Beantwortung verbraucherrechtlicher Fragestellungen ermöglichen, sind nur einige Beispiele, die bislang nur in Ansätzen existieren und die bestehenden Formen der persönlichen, telefonischen und E-Mail-Beratung zunehmend ergänzen sollen. Auf diese Weise können Verbraucherinnen und Verbraucher künftig räumlich wie zeitlich noch flexibler die Beratungsangebote der Verbraucherzentrale entsprechend ihrer eigenen Präferenzen nutzen – auch von zu Hause oder unterwegs aus. Mit der Bereitstellung entsprechender finanzieller Mittel wird der Prozess der Schaffung und Modernisierung der dafür notwendigen IT-Infrastruktur fortgesetzt und die personelle Betreuung der Systeme sichergestellt.

Gleiches gilt für die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit der Beratungsstellen oder des zentralen Servicecenters. Das Ziel lautet, künftig keine Ratsuchenden mehr „in der Warteschleife zu verlieren“. Die Anschaffung einer neuen, leistungsstarken Telefonanlage wird entscheidend dazu beitragen.

Darüber hinaus streben Landesregierung und Verbraucherzentrale – dort wo es sinnvoll und möglich ist – an, digitale Angebote und Instrumente auch gemeinsam mit den anderen Bundesländern und deren Verbraucherzentralen zu entwickeln und zu betreiben. So werden Synergieeffekte genutzt und unnötige Kosten vermieden.

III.2 Digitales Marketing und Produktsteuerung

Eine wesentliche Voraussetzung für die erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale besteht darin, die Verbraucherinnen und Verbraucher weiterhin kommunikativ zu erreichen und über ihre

Angebote zu informieren. Das Kommunikations- und Informationsverhalten der Menschen in der digitalisierten Gesellschaft wird allerdings immer ausdifferenzierter. Direkt mit den Zielgruppen in Kontakt zu treten (z. B. in Foren), bietet große Chancen, macht die Prozesse aber gleichzeitig aufwendiger. Das Marketing muss daher eine Erweiterung, laufende Überprüfung und Anpassung der notwendigen Instrumente vornehmen. Informationen müssen für unterschiedliche Kanäle unterschiedlich aufbereitet werden. Die Verbraucherzentrale wird daher auch die gesamte Produktpalette neu zusammenstellen und intelligent miteinander verknüpfen, um ihre Reichweite zu erhöhen und den Verbraucherinnen und Verbrauchern über die verschiedenen Zugangswege ein konsistentes, leicht nachvollziehbares Angebot bieten zu können.

III.3 Neue Anforderungen an den Verbraucherschutz

Die Digitalisierung unserer Gesellschaft hat in Corona-Zeiten noch einmal an Geschwindigkeit zugelegt. Sie bietet vielfältige Möglichkeiten und neue Chancen im modernen Verbraucheralltag, die Landesregierung und Verbraucherzentrale – wo immer möglich – nutzen möchten. Wo Licht ist, gibt es aber bekanntlich auch Schatten – in diesem Fall beispielsweise durch die ansteigende Cyber-Kriminalität. Die zunehmende Vernetzung von Informations- und Unterhaltungselektronik, Haushaltsgeräten oder anderen Gegenständen des täglichen Gebrauchs bietet hierfür vielfältige Angriffsflächen. Dies geht einher mit den scheinbar nicht enden wollenden Datenskandalen. Berichte über Spionagesoftware, die über Sicherheitslücken massenhaft auf Smartphones gelangt, offen im Internet kursierende Patientendaten, Schadprogramme, die Computer-Festplatten sperren und für die Freigabe Geld fordern oder von Hackern erbeutete Kundendaten großer Unternehmen, die millionenfach auf dem lukrativen Schwarzmarkt für persönliche Daten zum Kauf angeboten werden, verunsichern viele Verbraucherinnen und Verbraucher und führen in zahlreichen Fällen zu konkreten materiellen Schäden.

Die Digitalisierung kann daher aus Verbrauchersicht nur erfolgreich sein, wenn diese Herausforderungen und die berechtigten Sorgen der Menschen in den Blick genommen werden. Die Auseinandersetzung mit verbraucherfeindlichen Praktiken und neuen digitalen Produkten, aber eben auch die Themen IT-Sicherheit und Datenschutz sowie eine schnelle Reaktionsfähigkeit auf Datenschutzskandale spielen dabei entscheidende Rollen.

Ein weiterer digitaler Trend besteht im immer stärkeren Einsatz algorithmenbasierter Systeme. Der Konsumalltag wird dadurch zunehmend geprägt von Produktempfehlungen oder Vertragsangeboten, die vollkommen automatisiert entstehen. Verbraucherinnen und Verbraucher können nicht nachvollziehen, wie beispielsweise die Ergebnisse von Bewertungs- und Vergleichsportalen zustande kommen oder warum ihnen im Vergleich zu anderen ein unterschiedlicher Preis für ein Produkt angeboten wird. Landesregierung und Verbraucherzentrale setzen sich deshalb für „faire Spielregeln“ und Transparenz beim Einsatz künstlicher Intelligenz, konkret bei algorithmen-

basierten und selbstlernenden Systemen ein. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen wissen, welche personenbezogenen Daten verwendet und wie sie gewichtet werden. Nur so können sie sich gegen etwaige Diskriminierung wehren und ihre Datensouveränität wahren. Für algorithmenbasierte Entscheidungssysteme muss es daher eine einfache und verbraucherfreundliche Kennzeichnung geben.

Aufgrund der zunehmenden Komplexität algorithmischer und selbstlernender Systeme bedarf es zudem einer kritischen Überprüfung des Haftungsrechtes. Wenn Algorithmen zukünftig beispielsweise fehlerhafte Versicherungstarife ausweisen oder zu Unfällen beim autonomen Fahren führen, muss das Haftungsrecht den neuen technologischen Entwicklungen Rechnung tragen. Um automatisierte Prozesse zur Vorbereitung menschlicher Entscheidungen sicher und transparent zu machen, muss zudem das Datenschutzrecht auf den Prüfstand gestellt werden. Dazu gehört auch die mögliche Nachjustierung der Datenschutzgrundverordnung und eine unabhängige Algorithmen-Kontrolle. Landesregierung und Verbraucherzentrale werden diese Themen intensiv begleiten und – wo immer möglich und sinnvoll – gemeinsame verbraucherpolitische Initiativen starten.

Digitaler Verbraucherschutz setzt aber nicht nur eine regelmäßige Überprüfung des Rechtsrahmens für neue Technologien voraus. Er fordert auch eine Sensibilisierung für die bestehenden Gefahren sowie die Verbreitung des „Know-hows“ zur Gefahrenabwehr durch verlässliche Verbraucherinformation. Es ist daher das gemeinsame Ziel von Landesregierung und Verbraucherzentrale, die bereits bestehende Verbraucherinformation und -beratung „in der digitalen Welt“ auszubauen und durch entsprechende Maßnahmen der Verbraucherbildung zu stärken.

IV. Verbraucherinnen und Verbraucher informieren, Verbraucherrechte stärken und durchsetzen

Die Landesregierung und die Verbraucherzentrale vereinbaren den Ausbau der Unterstützungsangebote bei klassischen Verbraucherproblemen in aktuell sowie absehbar für die kommenden Jahre stark nachgefragten Themenfeldern. Hierzu zählt beispielsweise der Bereich Gesundheit und Pflege. Der demografische Wandel und medizinische Fortschritt, die Zunahme an digitalen Angeboten in Medizin und Pflege, komplexe Regelwerke und nicht zuletzt die Corona-Pandemie führen zu immer mehr Fragen und erhöhtem Informations- und Beratungsbedarf bei Verbraucherinnen und Verbrauchern. Kaum einer kennt all seine Rechte als Patient oder pflegebedürftige Person, weiß, welche Leistungen wann von den Kranken- oder Pflegekassen übernommen und wie Anträge auf Leistungen gestellt werden oder worauf man als pflegender Angehöriger achten sollte. Hinzu kommen teilweise unseriöse oder zumindest fragwürdige Angebote und Heilsver-

sprechen. Die Verbraucherzentrale wird daher ihre Angebote im Bereich Gesundheits- und Pflegemarkt ausbauen und neue – auch digitale – Beratungstools entwickeln, um der stetig steigenden Nachfrage jeweils passend nachzukommen.

Ein weiteres Beispiel ist der Verbraucherkreditmarkt. Entwicklungen wie webbasierte Kreditprodukte, rechtliche Unklarheiten bei Verbund- und Kopplungsgeschäften, das so genannte Scoring und weitere, neue Angebote zur Überprüfung der Kreditwürdigkeit von Personen führen hier zu zahlreichen neuen Aufgaben. Hinzu kommen gerade in diesem Bereich immer wieder neue „Abzock-Methoden“ unseriöser oder gar krimineller Anbieter. Die Verbraucherzentrale wird hier verstärkt aktiv werden, um geltendes Recht durchzusetzen, Verbraucherbelangen bei neuen Gesetzesvorhaben die notwendige Berücksichtigung zu verschaffen und den Verbraucherinnen und Verbrauchern qualitativ hochwertige und gleichzeitig leicht verständliche Informationen zur Verfügung zu stellen.

Die Landesregierung und die Verbraucherzentrale engagieren sich des Weiteren für eine verbraucherfreundliche Gestaltung des Telekommunikationsmarktes. Sie nehmen die aktuellen Entwicklungen in den Blick und setzen sich dafür ein, die bestehenden Missstände im Telekommunikationshandel abzustellen. Sie werden für eine Berücksichtigung von Verbraucherbelangen im Rahmen anstehender Gesetzesänderungen eintreten und die Frage einer möglichen Interoperabilität, also der Mitnahme von Adressdaten beim Anbieterwechsel von Messenger-Diensten prüfen.

Ein Anliegen ist außerdem die faire Gestaltung von Verträgen zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Unternehmern. Dies beinhaltet etwa den besseren Schutz vor telefonisch aufgedrängten oder untergeschobenen Verträgen.

V. Nachhaltigkeit und Ernährung

V.1 Energieberatung

Seit 1990 hat die Verbraucherzentrale ein mit Landes- und (seit 2008) EU-Mitteln gefördertes Energieberatungsangebot aufgebaut, das die Energiewende mit Blick auf die Verbraucherinnen und Verbraucher seither intensiv begleitet hat. In Zeiten, in denen auch in Nordrhein-Westfalen die Auswirkungen des Klimawandels immer mehr zutage treten, ist es erklärtes Ziel der Landesregierung, dass das bewährte Angebot der Verbraucherzentrale auch nach 2020 fortgeführt wird. Es darf nicht außer Acht gelassen werden, dass auch von den privaten Haushalten – trotz Erfolgen in den zurückliegenden Jahren – immer noch ein nicht unwesentlicher Teil der CO₂-Emissionen hierzulande ausgeht. Es wird auch weiterhin darauf ankommen, die Verbraucherinnen und Verbraucher durch Information, Motivation, Kampagnen und Aktionen sowie eine intensive Presse- und Öffentlichkeitsarbeit beim Energiesparen, bei Maßnahmen zur Energieeffizienz

im Haushalt und Gebäude sowie bei der Nutzung von erneuerbaren Energien für Strom und Wärme zu unterstützen und dabei gleichzeitig die digitale Transformation der Energiewende voranzubringen. Auch hierdurch wird Nordrhein-Westfalen dazu beitragen, die auf Bundes- und EU-Ebene gesetzten Klimaziele zu erreichen. Das Angebot, das die Verbraucherzentrale vor Ort in den Beratungsstellen durch festangestellte Energieberaterinnen und Energieberater bisher im Rahmen eines Projektes vorgehalten hat, und das von den Kommunen bisher schon in erheblichem Umfang mitfinanziert wurde, wird verstetigt und in die institutionelle Förderung überführt. Ergänzende Angebote sollen gegebenenfalls durch neue Förderprojekte umgesetzt werden.

V.2 Klimafolgenanpassung

Der Klimawandel war vor der Corona-Krise das beherrschende gesellschaftliche Thema und wird einen ähnlichen Stellenwert vermutlich auch nach dem Ende der Pandemie wieder einnehmen. Die Verbraucherinnen und Verbraucher sind durch den Klimawandel unmittelbar betroffen – sei es durch hitzebedingte, gesundheitliche Schäden und die Ausbreitung von Allergien, durch Preissteigerungen bei Lebensmitteln aufgrund von Dürreschäden und bei Kraftstoffen aufgrund von Niedrigwasser in den großen Wasserstraßen oder durch zunehmende Extrem-Wetterereignisse und hierdurch beispielsweise bedingte Elementarschäden. Die Verbraucherinnen und Verbraucher sind daher in der Situation, sich auf die gesundheitlichen, wirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Herausforderungen durch den Klimawandel einstellen zu müssen. Dabei können und müssen sie unterstützt werden. Die Verbraucherzentrale wird hier als Schnittstelle zwischen Politik und Bürgern eine wichtige Vermittlungs- und Umsetzungsfunktion übernehmen, etwa durch Begleitung von Initiativen der Landesregierung, Informationskampagnen oder die Durchführung spezifischer Projekte.

V.3 Ressourcenschutz

2019 überstieg der jährliche Verbrauch die global zur Verfügung stehenden nachwachsenden Ressourcen um das 1,75-fache. Würden alle Menschen auf der Erde so leben und konsumieren wie in Deutschland, würde man Berechnungen zufolge sogar drei Erden benötigen. Diese Zahlen machen deutlich, dass sich unser Konsumverhalten in den kommenden Jahren und Jahrzehnten zwangsläufig ändern muss – und sie wecken bei vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern auch den Wunsch, ressourcenschonender zu leben. Landesregierung und Verbraucherzentrale verfolgen daher das Ziel, nachhaltigen Konsum zu fördern und diesen beispielsweise durch entsprechende Informationskampagnen und die Schaffung größerer Transparenz auf den Märkten einfacher zu ermöglichen.

Eine spezielle Herausforderung stellt in diesem Zusammenhang die Lebensmittelverschwendung dar. Pro Kopf und Jahr werfen die Deutschen durchschnittlich 55 kg Lebensmittel weg –

und das, obwohl knapp die Hälfte davon prinzipiell noch genieß- und verwertbar ist. Durch Aufklärungsarbeit für Verbraucherinnen und Verbraucher, aber auch Beratung von Gemeinschaftsküchen, wird die Verbraucherzentrale hier gezielt gegensteuern.

V.4 Gesunde Ernährung

Mehr als die Hälfte der erwachsenen Deutschen gilt als übergewichtig, circa jeder sechste sogar als krankhaft übergewichtig (adipös). Bei den Kindern sieht es leider nicht viel besser aus. Jedes siebte hat in Deutschland Übergewicht. Fast sechs Prozent gelten hier als fettleibig. Landesregierung und Verbraucherzentrale vereinbaren nicht zuletzt vor diesem Hintergrund, die Ernährungsbildung, aber auch die Ernährungsqualität weiter zu fördern. Dafür soll unter anderem die „Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW“ um neue digitale Elemente wie webbasierte interaktive Beratungstools erweitert und auf die Zielgruppe Kindertagespflege ausgeweitet und langfristig verstetigt werden. Darüber hinaus soll im Rahmen einer Projektförderung eine neue „Vernetzungsstelle Seniorenernährung“ die Zielgruppe älterer und alter Menschen in den Blick nehmen. Gezielte Beratungs- und Unterstützungsangebote zur Qualitätsverbesserung der Verpflegung in Senioreneinrichtungen und für „Essen auf Rädern“ sollen entwickelt sowie Seniorinnen und Senioren, die sich noch selbst verpflegen, direkt adressiert werden.

VI. Verbraucherbildung und besondere Zielgruppen

Die Landesregierung und die Verbraucherzentrale betrachten die präventive Bildungsarbeit als einen wesentlichen Baustein wirksamen Verbraucherschutzes, durch den zahlreiche Verbraucherprobleme von vornherein vermieden werden können. Das betrifft alle Altersgruppen gleichermaßen. In den Jahren 2021 bis 2025 soll insbesondere die Verbraucherbildung von Schülerinnen und Schülern noch stärker in den Fokus rücken. In den künftigen Kernlehrplänen ist auf der Basis der Rahmenvorgabe „Verbraucherbildung in Schule in der Primarstufe und Sekundarstufe I in Nordrhein-Westfalen“ die Entwicklung eines verantwortungsbewussten Verhaltens als kritische Verbraucherin und kritischer Verbraucher und der Erwerb eines reflektierten und selbstbestimmten Konsumverhaltens bereits verankert worden. In diesem Kontext, aber auch darüber hinaus, werden Bildungstrainerinnen und -trainer Grundkenntnisse über die Rolle sowie die Rechte und Pflichten von Verbraucherinnen und Verbrauchern in der sozialen Marktwirtschaft vermitteln und so zur Förderung eines selbstbestimmten Handelns in der Konsumgesellschaft beitragen. Bei teilweise knapper werdenden Haushaltseinkommen werden zudem auch Angebote der finanziellen Allgemeinbildung einen besonderen Stellenwert einnehmen. Zu diesen Zwecken wird die Verbraucherzentrale auch neue digitale Unterrichtsmaterialien entwickeln. Des Weiteren wird sie sich als Informations- und Beratungsinstanz für Multiplikatorinnen und Multiplikatoren im Bildungsbereich sowie in der öffentlichen Diskussion positionieren.

Alle Bürgerinnen und Bürger müssen die Möglichkeit haben, den Digitalisierungsprozess zu verstehen und sich an ihm zu beteiligen. Im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgabe „Verbraucherbildung“ wird die Verbraucherzentrale dem Thema Digitalisierung daher einen angemessenen Stellenwert einräumen und inhaltliche sowie methodische Konzepte für unterschiedliche Verbrauchergruppen entwickeln.

Eine besondere Zielgruppe, mit oft sehr spezifischen Herausforderungen, bilden neu zugewanderte Menschen, die mit den Gepflogenheiten, Vorschriften und Fallstricken des hiesigen Konsumalltags nicht vertraut sind. Ein speziell für diese Zielgruppe 2016 ins Leben gerufene Bildungsprojekt verzeichnete von Beginn an eine hohe Nachfrage und konnte effektiv zur Integration dieser Menschen in unseren Verbraucheralltag beitragen. Angesichts einer nach wie vor hohen Zahl an Zuwanderern, sowohl von inner- als auch außerhalb der EU, werden die Landesregierung und die Verbraucherzentrale daher nach Ende der aktuellen (zweiten) Projektlaufzeit gemeinsam prüfen, wie diese Arbeit ab 2023 weitergeführt werden kann.

VII. Weiterentwicklung der Verbraucherberatung

Das Beratungsstellennetz der Verbraucherzentrale wurde in den vergangenen Jahren und Jahrzehnten kontinuierlich weiterentwickelt. Es wurden zusätzliche Standorte erschlossen und bestehende ausgebaut. Dass dieser Trend – trotz absehbar enger werdender finanzieller Spielräume vieler Kommunen – auch und gerade seit Beginn der Corona-Krise anhält, zeigt die hohe Wertschätzung, die der Arbeit der Verbraucherzentrale vor Ort entgegengebracht wird sowie den Bedarf an ihren Leistungen. Mit der „aufsuchenden“ Verbraucherarbeit in sozial benachteiligten Quartieren von Großstädten wurde zudem in den vergangenen Jahren ein neuer Ansatz erfolgreich getestet.

Landesregierung und Verbraucherzentrale verfolgen auch weiterhin im Zusammenspiel mit den Kommunen das Ziel, die lokale Verbraucherberatung zu stärken, neue Konzepte, beispielsweise für eine zukunftsfähige Aufstellung der Verbraucherarbeit im ländlichen Raum zu entwickeln und den Zugang zur Verbraucherberatung digital wie telefonisch neu aufzustellen. Die insbesondere mit der eingangs erwähnten „Corona-Hotline“ neu geschaffenen Kapazitäten in der telefonischen sowie auch in der E-Mail-Beratung sollen dabei weiterhin und unabhängig von der Pandemie-Situation erhalten werden. Das folgt aus der hohen Akzeptanz und Nutzung durch die Verbraucherinnen und Verbraucher, auch wenn damit deutliche Kostensteigerungen für die technische Umsetzung verbunden sind. Darüber hinaus stellt all dies erhöhte Anforderungen an die zentrale Entwicklung, Implementierung und Steuerung der Prozesse, die Personaleinsatzplanung sowie die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Städten und Kreisen Nordrhein-Westfalens. Daher sollen auch die hierfür notwendigen Strukturen der Verbraucherzentrale gestärkt werden.

VIII. Zentrale Grundlagen der Arbeit

Nicht nur bei den Beratungsstellen, auch insgesamt ist die Verbraucherzentrale – nicht zuletzt als gefragte Organisation zur Durchführung von Landesprojekten – stetig gewachsen. Verbunden mit neuen gesetzlichen Vorgaben sind die Anforderungen an zentrale Prozesse vom Rechnungswesen über die Compliance und den Datenschutz bis hin zum Berufsbildungsbedarf dadurch enorm gestiegen. Vor diesem Hintergrund vereinbaren Landesregierung und Verbraucherzentrale auch hier eine Weiterentwicklung und Stärkung der notwendigen internen Steuerungs- und Umsetzungsstrukturen.

IX. Finanzielle Förderung der Verbraucherzentrale NRW bis 2025

Die Landesregierung verfolgt für die kommenden Jahre das Ziel, das hohe Niveau des Verbraucherschutzes durch die Verbraucherzentrale nicht nur zu erhalten, sondern die Förderung insbesondere zur Bewältigung der skizzierten (auch Pandemie-bedingten) Herausforderungen und notwendigen neuen Schwerpunktsetzungen adäquat auszubauen. Gleichzeitig möchte die Landesregierung der Verbraucherzentrale weiterhin die notwendige finanzielle Planungssicherheit ermöglichen.

Für die Fortführung der Arbeit der Verbraucherzentrale, für den Ausbau und die Verstärkung der Aktivitäten auf den in dieser Vereinbarung beschriebenen Feldern, für die Finanzierung der „Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW“ sowie der Arbeit der bei der Verbraucherzentrale angestellten örtlichen Energieberaterinnen und Energieberater sagt die Landesregierung Nordrhein-Westfalen der Verbraucherzentrale für die kommenden Jahre zu, eine institutionelle Förderung als Festbetragsfinanzierung, im Rahmen der haushaltsrechtlichen Bestimmungen, in folgender Höhe zu gewähren:

Jahr	Institutionelle Förderung
2021	21.090.000.- €
2022	21.690.000.- €
2023	22.290.000.- €
2024	22.990.000.- €
2025	23.690.000.- €

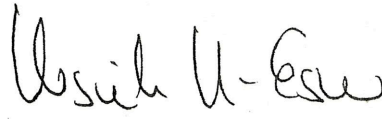
Mit der jährlichen Erhöhung der institutionellen Förderung bis 2025 sind auch die Kosten für die tariflichen Steigerungen der Personalkosten der Verbraucherzentrale abgedeckt. Sofern von der Verbraucherzentrale mit Landkreisen und/oder Kommunen in Nordrhein-Westfalen der Ausbau

bestehender oder die Einrichtung neuer Beratungsstellen einschließlich der hierfür von kommunaler Seite bereitzustellenden finanziellen Mittel vereinbart wird, sind die dafür erforderlichen Landesmittel bereits in den Erhöhungsbeträgen bis 2025 enthalten.

Sofern eine Umsetzung von Maßnahmen im Rahmen von Projekten erfolgen soll, steht die Finanzierung unter dem Vorbehalt, dass entsprechende Haushaltsmittel zur Verfügung gestellt werden können.



Wolfgang Schuldzinski
Vorstand der
Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e. V.



Ursula Heinen-Esser
Ministerin für Umwelt, Landwirtschaft,
Natur- und Verbraucherschutz
des Landes Nordrhein-Westfalen