

VERBRAUCHERPROBLEMEN WIRKSAM BEGEGNEN – WEICHEN RICHTIG STELLEN

Forderungen der Verbraucherzentrale NRW zur
Landtagswahl Nordrhein-Westfalen 2017

23. März 2017

Impressum

*Verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen e.V.*

*Stab Vorstand
Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf*

vorstand@verbraucherzentrale.nrw

VORWORT

Wir alle fällen jeden Tag Konsumententscheidungen, sehr häufig kleine, wie den Kauf beim Bäcker, manchmal größere, wie die Urlaubsreise oder das Haushaltsgerät. Ab und zu sind es auch Festlegungen von sehr weitreichender Bedeutung, etwa der Hauskauf und die Altersvorsorge.

Bei diesen Entscheidungen können sich mangelnde Informationen oder unseriöses Anbieterverhalten existenzbedrohend und – neben der Bedeutung für das individuelle Schicksal – auch gesellschaftsschädlich auswirken.

Überschuldung und Armut führen nicht nur zu staatlichen Transferleistungen und Kosten, sondern auch zum erzwungenen Konsumverzicht und mangelnder Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

Selbst scheinbar belanglose Einkäufe können gesellschaftspolitische Dimensionen erlangen, wie zum Beispiel der Coffee-to-Go-Becher, der stündlich in Deutschland 320.000-fach als Müll anfällt. Spielzeug, das nahezu unkontrolliert mit Schadstoffen belastet aus Fernost ins Land gelangt, die nicht bezahlte Rechnung, die Inkassokosten in vielfacher Höhe des ursprünglichen Betrags nach sich zieht oder Computerspiele, die Jugendliche mit versteckten Zusatzkosten abzocken, sind weitere Beispiele.

Mit 53,9 Prozent entfällt mehr als die Hälfte des Bruttoinlandsprodukts auf die privaten Konsumausgaben. Ein Wirtschaftsfaktor, der in entscheidendem Maße Arbeitsplätze schafft und gesellschaftlichen Wohlstand sichert. Dies kann nur in einem Klima gelingen, das Verbraucherinnen und Verbrauchern sichere und faire Kaufentscheidungen ermöglicht. Dem marktgetriebenen Interesse von Handel, Handwerk und Industrie an kundenorientierten Produkten und Dienstleistungen steht vor allem die Verantwortung des Staates gegenüber, Verbraucherschutz sicherzustellen, Gesundheitsgefahren zu verhindern und insbesondere benachteiligte Konsumentinnen und Konsumenten vor Schäden zu schützen. Gleichzeitig sind die Verbraucherinnen und Verbraucher in allen Altersstufen gefordert, sich ständig den rasant wandelnden Anforderungen der Märkte zu stellen. Dazu werden innovative Ansätze zur Kompetenzvermittlung benötigt.

Die Verbraucherzentrale NRW leistet dazu einen maßgeblichen Beitrag: Mit über 300.000 persönlichen Beratungen in den 61 Beratungsstellen und weit über acht Millionen Besuchern auf unseren Internetseiten sind wir erste Anlaufstelle für die Fragen der Bürgerinnen und Bürger in NRW bei Verbraucheranliegen aller Art.

Dabei beraten und helfen wir nicht nur den unmittelbar Betroffenen, sondern gehen gegen unseriöses Geschäftsgebahren gerichtlich vor und geben unsere Erkenntnisse an Politik und Verwaltung weiter.

Zur Landtagswahl 2017 legen wir auf der Basis der Verbraucheranfragen und -beobachtungen unsere verbraucherpolitischen Forderungen an die Landespolitik vor.

Sie ziehen sich durch die verschiedenen Lebenslagen der Verbraucherinnen und Verbraucher, von der Digitalisierung bis zur Pflegebedürftigkeit, und zeigen Handlungsoptionen auf, um auch in der nächsten Legislaturperiode dem gelebten Anspruch aller bisherigen NRW-Landesregierungen gerecht zu werden: NRW bleibt Verbraucherschutzland Nummer eins in Deutschland.

Wolfgang Schuldzinski

- Vorstand -

INHALT

I. DIGITALISIERUNG VERBRAUCHERFREUNDLICH GESTALTEN	4
1. Dynamische und personalisierte Preise sorgen für Intransparenz.....	4
2. „Free to play“-Onlinespiele verschleiern wahre Kosten	4
3. Abrechnung ungewollter Abo-Verträge über die Mobilfunkrechnung.....	5
II. VERBRAUCHER ZU ZENTRALEN AKTEUREN DER ENERGIEWENDE MACHEN	7
1. Unterstützung für <i>Prosumer</i> bislang unzureichend	7
2. Energetische Gebäudesanierungen ins Stocken geraten	8
III. PFLEGE UND GESUNDHEIT	9
1. Unzureichende Beschwerdemöglichkeiten bei Pflegemängeln	9
2. Nur Pflegebedürftige in NRW zahlen Ausbildungsumlage	9
3. Keine Schlichtungsmöglichkeiten bei individuellen Gesundheitsleistungen.....	10
4. Zu viele schadstoffbelastete Kinderprodukte	11
IV. FINANZEN	12
1. Inkasso-Unternehmen treiben Forderungen in die Höhe.....	12
V. VERLETZLICHE VERBRAUCHER BESSER SCHÜTZEN	13
1. Zahl der Stromsperrern steigt	13
2. Fortbestand der gemeinnützigen Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung in NRW ist akut bedroht	13
3. Umsetzungsprobleme beim Pfändungsschutzkonto gefährden Existenzminimum ..	14
VI. NACHHALTIGES KONSUMIEREN ERLEICHTERN	15
1. Verpackungsmüll nimmt kontinuierlich zu	15
VII. GESUNDE UND SICHERE ERNÄHRUNG	16
1. Kita- und Schulessen lässt zu wünschen übrig	16
2. Überwachung des Internethandels mit Lebensmitteln unzureichend.....	17
VIII. VERBRAUCHERSCHUTZ ALS GESAMTGESELLSCHAFTLICHE AUFGABE	18
1. Verbraucherbildung als Herausforderung für Schulen.....	18
2. Große Unterschiede beim Zugang zum Verbraucherschutz.....	18
3. Ausbau der Verbraucherbildung als Grundlage für gute Verbraucherpolitik erforderlich	19

I. DIGITALISIERUNG VERBRAUCHER-FREUNDLICH GESTALTEN

1. DYNAMISCHE UND PERSONALISIERTE PREISE SORGEN FÜR INTRANSPARENZ

- Das Problem

Im Internet schwanken Preise für Produkte häufig in kurzen Zeitabständen und zum Teil erheblich. Darüber hinaus führen Unternehmen zunehmend personalisierte Preise anhand von Daten ein, die sie über ihre Kundinnen und Kunden sammeln: das Surfverhalten, der Ort der Bestellung oder die Wertigkeit des verwendeten Endgeräts. Schnelle und stetige Preiswechsel, fehlende Referenzpreise und das Verschleiern personalisierter Preissetzung erschweren Preisvergleiche, die ein wichtiges Element funktionierender Märkte sind.

Ein Verbraucher sucht einen Flug von Düsseldorf nach Barcelona. Auf dem Computer lautet der Preis 89 Euro. Auf dem Smartphone jedoch ist der Flug teurer: 128,91 Euro – vom selben Anbieter, im selben Preisportal. Ein Preisunterschied von fast 40 Euro bzw. 45 Prozent.

- Unsere Forderung

Hinweispflichten und die Angabe von Durchschnitts- und Referenzpreisen einführen

Unternehmen, die häufig wechselnde Preise einsetzen, sollten den Preisverlauf oder den Durchschnittspreis, beispielsweise der letzten 24 Stunden, angeben müssen. Zudem sollte eine Mindestdauer für Preisstabilität geprüft werden. Unternehmen, die personalisierte Preise bilden, müssen verpflichtet werden, bei der Preisanzeige einen Referenzpreis anzugeben, dem keine personalisierte Preisbildung zugrunde liegt, und den personalisierten Preis als solchen auszuweisen. Eine unabhängige Stelle wie zum Beispiel die Bundesnetzagentur sollte zudem prüfen, ob gesetzlich verbotene, diskriminierende Kriterien in die Preisbildung einfließen.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/app-einkauf

2. „FREE TO PLAY“-ONLINESPIELE VERSCHLEIERN WAHRE KOSTEN

- Das Problem

Anders als klassische Vollpreis-Computerspiele versprechen „Free to play“-Spiele im Internet kostenloses Spielerlebnis. Erst mitten im Spiel werden Spieler oftmals vor die Wahl gestellt, bestimmte Funktionen zu kaufen, um ungehindert weiterspielen zu

können. Ein Preisvergleich mit einem klassischen Vollpreisspiel wird quasi unmöglich gemacht. Virtuelle, in Euro zu erwerbende Spielwährungen mit Mindestmengen und Rabatten tragen zusätzlich zur Kostenverschleierung bei. 562 Millionen Euro gaben 2015 Spieler in Deutschland für solche – Mikrotransaktionen genannte – Käufe virtueller Güter und Zusatzinhalte aus.¹

Beim Spielehit „Pokémon GO“ erhält der Spieler vor dem Download nur die Information „In App-Käufe: 0,99 Euro - 99.99 Euro pro Artikel“, ohne weitere Erläuterung. Für die In-App-Käufe muss erst die virtuelle Währung „Pokemünzen“ erworben werden. Ein komplizierter Wechselkurs sorgt für die Verschleierung der tatsächlichen Preise. Die Abgabe in festgelegten Kontingenten führt zu Restbeständen, die nicht zurückgetauscht werden können.

- Unsere Forderung

Anbieter müssen transparent und verbindlich informieren

Um Kostenfallen und Missbräuche zu vermeiden und die bei „Free to play“-Spielen entstehenden Kosten einschätzen und vergleichen zu können, ist über die Bezahlhinhalte und ihre Kosten in Euro vor der ersten Nutzungsmöglichkeit deutlich zu informieren. Das gilt insbesondere für die unterschiedlichen Kategorien bei „In-Game-Käufen“ und die Einflüsse auf das Spielerlebnis. So können Verbraucher vor dem Irrtum bewahrt werden, vermeintlich kostenlos spielen zu können – bevor starke Anreize zum Einsatz von Echtgeld im Laufe des Spiels animieren. Neben weiteren Maßnahmen wie Altersbeschränkungen und -verifikationen können so vor allem Minderjährige geschützt werden, die ein maßgebliches Zielpublikum darstellen.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/in-app-kauf

3. ABRECHNUNG UNGEWOLLTER ABO-VERTRÄGE ÜBER DIE MOBILFUNKRECHNUNG

- Das Problem

Beim Surfen im Internet mit dem Smartphone geraten Verbraucher immer wieder in die Abo-Falle. Laut einer Studie von YouGov Ende 2016² ist jeder achte deutsche Mobilfunkkunde schon einmal betroffen gewesen. Oft genügt nur ein Klick auf ein Werbebanner für den Abschluss eines teuren Abos. Die Anbieter dieser Abos verstoßen zwar gegen Gesetze, der Verbraucher ist ihnen dennoch ausgeliefert, weil solche Anbieter die Beträge direkt über die Mobilfunkrechnung eintreiben lassen. Kunden müssen sich dann aktiv zur Wehr setzen – und riskieren dabei die Sperrung der Handynutzung.

¹ www.biu-online.de/wp-content/uploads/2016/07/BIU_Jahresreport_2016.pdf

² www.rp-online.de/wirtschaft/justizministerium-jeder-achte-mobilfunkkunde-ist-betrugsopfer-aid-1.6404046

Eine Verbraucherin nutzt auf ihrem Smartphone ein kostenfreies Online-Wörterbuch. Im Anschluss an die Übersetzung geht sie auf „zurück“ und landet auf einer Seite mit der Anzeige „Download“. Beim Versuch, die Seite wegzuklicken, öffnet sich das Browsermenü und es wird ein Drittanbieter-Abo über 4,99 Euro/Woche unbemerkt abgeschlossen und kurze Zeit später mit der Handyrechnung abgebucht.

- Unsere Forderung

Sicheren Schutz vor ungewollten Abos durch voreingestellte Drittanbietersperre

Mobilfunkanbieter müssen gesetzlich verpflichtet werden, die Abrechnung von Drittanbieter-Abos über die Mobilfunkrechnung nur auf Anweisung des Verbrauchers zu erlauben. Bei Beginn eines Mobilfunkvertrags muss dafür die so genannte Drittanbietersperre zwingend voreingestellt werden. Das ist bislang nicht der Fall.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/smartphoneabzocke

II. VERBRAUCHER ZU ZENTRALEN AKTEUREN DER ENERGIEWENDE MACHEN

1. UNTERSTÜTZUNG FÜR *PROSUMER* BISLANG UNZUREICHEND

- Das Problem

Verbraucher, die ihren Strom selbst erzeugen – *Prosumer* genannt – könnten einen wichtigen Beitrag zum Erreichen einer Energiewende leisten. Der zunehmende Eigenverbrauch selbst erzeugten Stroms würde die Stromnetze entlasten und ist auch aus Akzeptanzgründen für die Energiewende unterstützenswert. Insbesondere für private Haushalte, ob als Eigentümer oder Mieter, bieten sich völlig neue Partizipationsmöglichkeiten und Geschäftsmodelle. Dafür müssten genügend Anreize beispielsweise für Investitionen gesetzt werden. Das ist bislang jedoch nicht der Fall.

Von den geschätzten 55 Terawattstunden (TWh) selbst produzierten und verbrauchten Stroms in Deutschland fallen in den privaten Haushalten bislang lediglich zwei bis drei TWh an. Der Löwenanteil geht auf das Konto der Industrie. Das Potential für Mieterstrom, der in unmittelbarer räumlicher Nähe zum Mietobjekt produziert wird, schätzt das Bundeswirtschaftsministerium in einer aktuellen Studie³ auf 3,8 Millionen Haushalte. Davon würde besonders NRW als „Mieterland“ profitieren.

- Unsere Forderung

Eigene Energieerzeugung und Eigenverbrauch selbsterzeugter Energie besser fördern

Eigenverbrauch wirksam zu fördern heißt, ihn von Abgaben und Umlagen zu entlasten. Ein Energiewendefonds und eine stärkere Finanzierung über den Bundeshaushalt können dazu beitragen, zu einem Prosumer-freundlichen und sozial gerechten System zu gelangen. NRW sollte sich deswegen auf Bundesebene dafür stark machen, den Eigenverbrauch als Chance und nicht als Hindernis zu begreifen, um so die Bürgerinnen und Bürger an der Energiewende teilhaben zu lassen.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/prosumer-interview-2016

³ www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Studien/schlussbericht-mieterstrom.pdf;jsessionid=FD8E23908234E19CE196E5B02E6A59DE?__blob=publicationFile&v=6

2. ENERGETISCHE GEBÄUDESANIERUNGEN INS STOCKEN GERATEN

- Das Problem

Beim derzeitigen Energiepreisniveau verhindern zusätzlich die Rahmenbedingungen für Gebäudeeigentümer wie zum Beispiel das geltende Mietrecht, schwer zu durchschauende Förderbedingungen und bürokratische Hürden, dass der Gebäudebestand in Deutschland zukunftsfähig saniert wird.

Die Expertenkommission zum Monitoring-Prozess „Energie der Zukunft“ hält eine Erfüllung der Effizienzziele im Bereich der Gebäude bis zum Jahr 2020 mit den bisher vorgesehen Mitteln für nicht sichergestellt. Die Absatzmengen von Dämmstoffen und Fenstern für die Gebäudesanierung haben sich in den letzten Jahren bis 2015 kaum verändert bzw. sogar abgenommen. Die angestrebte Sanierungsrate im Gebäudebestand wurde so bisher nicht erreicht.

- Unsere Forderung

Förderprogramme für energetische Sanierung und erneuerbare Energien ausweiten und attraktiver gestalten

Bund und Land müssen den vereinbarten Zielen im Wärmemarkt die entsprechenden Konsequenzen folgen lassen: Priorisierung der Sanierung im Gebäudebestand und Ausbau der erneuerbaren Wärme, ohne gleichzeitig einen Sanierungszwang einzuführen – beides begründet die Notwendigkeit, die vorhandenen Förderprogramme stark auszuweiten. Es bedarf verlässlicher Rahmenbedingungen und innovativer Anreizsysteme, um privates Kapital freizusetzen und Eigentümern und Mietern lebenswerten und werterhaltenden Wohnraum zu sichern. Das können steuerliche Anreize, eine Absenkung der Grunderwerbsteuer für sanierte Gebäude, eine stärkere direkte Förderung baulicher Maßnahmen wie Dämmung oder eine Verpflichtung der Banken sein, auch kleine Förderkredite abzuwickeln.

Mehr Informationen: www.vzbv.de/meldung/gebäudeenergiegesetz-sollte-neue-impulse-setzen

III. PFLEGE UND GESUNDHEIT

1. UNZUREICHENDE BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN BEI PFLEGEMÄNGELN

- Das Problem

Pflegebedürftige, Angehörige oder Mitarbeiter einer Pflegeeinrichtung, denen Qualitätsmängel auffallen, können sich mit ihren Hinweisen und Beschwerden an die Pflegekasse oder die Heimaufsicht wenden. Hier werden Pflegemängel und ordnungsrechtliche Verstöße geprüft. Das Problem: Betroffene Pflegebedürftige und Angehörige trauen sich häufig nicht, diesen Weg zu beschreiten, weil sie ihre Identität preisgeben müssen und Repressalien fürchten. Noch schwieriger ist die Situation des Pflegepersonals, das bei Beschwerden mit Sanktionen durch den Arbeitgeber bis hin zu arbeitsrechtlichen Schritten rechnen muss.

Ein Angehöriger, dessen Mutter mit einer anderen pflegebedürftigen Person das Zimmer in einer Pflegeeinrichtung teilt, beschwerte sich über unhaltbare Zustände, die das Verhalten der Zimmernachbarin und der Pflegekräfte betrafen. Gespräche mit der Stationsleitung hätten bisher keine Wirkung gezeigt. Auf eine offizielle Beschwerde bei der zuständigen Heimleitung habe er verzichtet, weil seine Mutter Angst davor habe, dass sie dann schlechter versorgt werde.

- Unsere Forderung

Leicht zugängliche Beschwerdestelle für Qualitätsmängel einrichten

Erforderlich ist die Einrichtung einer unabhängigen Beschwerdestelle für Qualitätsmängel in der Pflege, der sowohl die Pflegebedürftigen selber, als auch Angehörige oder das Pflegepersonal ihre Beobachtungen schildern können. Die Beschwerdestellen sollten berechtigt sein, die Beschwerde an die geeigneten Stellen – Heimaufsicht und Pflegekassen – weiterzugeben, Informationen über das weitere Verfahren und die Bearbeitung der Beschwerde zu erhalten und gegebenenfalls Hilfestellungen zur Regelung des Problems zu leisten – beispielsweise durch das Angebot eines Schlichtungsverfahrens oder Vermittlungsgesprächs. Auf Wunsch muss die entsprechende Anzeige anonym behandelt werden.

2. NUR PFLEGEBEDÜRFTIGE IN NRW ZAHLEN AUSBILDUNGSUMLAGE

- Das Problem

Wer Leistungen von ambulanten Pflegediensten in Anspruch nimmt oder in einem Pflegeheim lebt, trägt in NRW über die Ausbildungsumlage einen erheblichen Teil der Kosten für die Ausbildung des Pflegefachkräfte-Nachwuchses. Zwar konnten so mehr Ausbildungsplätze geschaffen werden, aber es ist nicht ersichtlich, warum für die Lö-

sung des gesamtgesellschaftlichen Problems Pflegefachkräftemangel nur die aktuell Pflegebedürftigen in NRW herangezogen werden.

Der Eigenanteil für einen Heimplatz bei Pflegegrad zwei beträgt für Menschen, die erstmals in ein Pflegeheim in NRW ziehen, monatlich 2.227,39 Euro. Davon entfallen rund 111,91 Euro bzw. fünf Prozent auf die Ausbildungsumlage.

- Unsere Forderung

Fachkräfteausbildung durch alle Beitragszahler finanzieren

Um gleichbleibend hohe oder sogar steigende Auszubildendenzahlen zu ermöglichen, sollten ausbildungswillige Einrichtungen weiterhin finanziell unterstützt werden. NRW sollte sich auf Bundesebene dafür stark machen, dass die Ausbildung der Fachkräfte in der Altenpflege künftig durch die Pflegeversicherung und damit von allen Beitragszahlern getragen wird. Ähnlich wie für die Krankenpflegeausbildung sollte es ein einrichtungsindividuelles Ausbildungsbudget geben. Denn die Ausbildung von Fachkräften in der Altenpflege nützt vor allem den künftigen (Senioren-) Generationen.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/erforderlichkeit-des-ausgleichsverfahrens

3. KEINE SCHLICHTUNGSMÖGLICHKEITEN BEI INDIVIDUELLEN GESUNDHEITSLEISTUNGEN

- Das Problem

Immer wieder gibt es Meinungsverschiedenheiten zwischen Arzt und Patient im Zusammenhang mit individuellen Gesundheitsleistungen. Häufig stellt sich für Patienten die Frage, ob die privatärztliche Honorarforderung angemessen ist und ob eine solche Zusatzleistung tatsächlich nicht von den gesetzlichen Krankenkassen bezahlt wird. Verstöße gegen die ärztliche Landesberufsordnung werden derzeit durch die Rechtsabteilungen der Ärztekammern bearbeitet. Vertragsärztliche Verstöße fallen in die Zuständigkeit der Kassenärztlichen Vereinigungen. Eine unabhängige und für Patienten leicht erreichbare Schlichtungsstelle, wenn es um Konflikte zwischen Arzt und Patient geht, existiert bislang nicht.

Ein Patient schilderte seinen Fall wie folgt: „Ich wollte Anfang Juli einen Termin beim Augenarzt haben. Als gesetzlich Krankenversicherter wollte mir die Sprechstundenhilfe nur dann einen Termin geben, wenn ich eine erweiterte Augenuntersuchung in Anspruch nehmen würde. Da ich dies ablehnte, bekam ich keinen Termin mehr in diesem Jahr und für das nächste Jahr gebe es noch keinen Kalender. Meine Beschwerde bei der zuständigen Kassenärztlichen Vereinigung ist bis heute nicht beantwortet.“

- Unsere Forderung

Einführung gemeinsamer Schlichtungsstellen von Ärztekammern und Kassenärztlichen Vereinigungen mit Patientenbeteiligung auf Landesebene

Damit für Patienten künftig eine bessere und leicht zugängliche Streitschlichtung möglich ist, sollte eine gemeinsame Schlichtungsstelle von Ärztekammern und Kassenärztlicher Vereinigungen unter Beteiligung von Patientenvertretern in jedem Versorgungsgebiet eingerichtet werden. Die Schlichtungsstelle sollte paritätisch mit Ärzte- und Patientenvertretern besetzt und die Aufsicht über diese Schiedsstelle beim zuständigen Landesministerium angesiedelt sein. Näheres zur Ausgestaltung ist in einer Verfahrensordnung durch eine landesrechtliche Regelung festzulegen.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/positionspapier-igel

4. ZU VIELE SCHADSTOFFBELASTETE KINDERPRODUKTE

- Das Problem

Die Gesamtbelastung mit bestimmten Schadstoffen ist bei einigen Kindern in NRW bereits jetzt zu hoch.⁴ Dennoch gelangen immer wieder schadstoffbelastete Kinderspielzeuge auf den Markt. Die Ursachen hierfür liegen meist in der Verlagerung der Produktion in Niedriglohnländer. So kam in 2015 jedes zweite in Deutschland verkaufte Spielzeug aus China. Amtliche Kontrolluntersuchungen erfassen jedoch nur einen Bruchteil der Importware.

Ein vom WDR beauftragtes Labor wies in der Weihnachtssaison 2016 verbotene Weichmacher in lackiertem Holzspielzeug, polycyclische aromatische Kohlenwasserstoffe (PAK) in einem Modellflugzeug und Lösemittel in bunter Modelliermasse nach. Alle Spielzeuge wurden bei günstigen Handelsketten in NRW gekauft, die ihre Produkte größtenteils aus China importieren.⁵

- Unsere Forderung

Die Gesundheit von Kindern besser schützen

Eine effektive Marktüberwachung und eine bessere Kooperation der Behörden auf EU-, Bundes- und Landesebene sind notwendig, um Kinder besser vor schadstoffbelastetem Spielzeug zu schützen. Damit es erst gar nicht in den Handel gelangt, sollten insbesondere verstärkte Kontrollen bei der Einfuhr durch gut vernetzte Zollbehörden erfolgen. Außerdem sollte NRW sich auf Bundes- und EU-Ebene für strenge Grenzwerte und ein hohes Produktsicherheitsniveau bei Spielzeug einsetzen.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/sicheres-kinderspielzeug

⁴ www.lanuv.nrw.de/fileadmin/lanuv/gesundheit/pdf/2016/Projektbericht%20KiTa-Studie%20Hauptteil%20Modul%201Endversion_16032016.pdf

⁵ <http://www1.wdr.de/verbraucher/freizeit/spielzeug-weichmacher-loesungsmittel-100.html>

IV. FINANZEN

1. INKASSO-UNTERNEHMEN TREIBEN FORDERUNGEN IN DIE HÖHE

- Das Problem

Unternehmen, die ihre offenen Rechnungen über ein Inkassobüro eintreiben lassen, gehören inzwischen zum Verbraucheralltag. Betroffen sein kann jeder, unabhängig davon, ob er zahlungsfähig ist oder nicht. Denn Inkassounternehmen werden im Massengeschäft immer früher eingeschaltet, oft auch dann, wenn der Kunde gute Gründe hat, die Forderung nicht zu bezahlen. Für Verbraucher bedeutet dies meist hohe zusätzliche Kosten. Das „Gesetz gegen unseriöse Geschäftspraktiken“, das erste Regelungen auch für den Inkassobereich enthält, hat an den gängigen Problemen in der Praxis bisher kaum etwas geändert.

Ein Verbraucher hat seine Telefonrechnung in Höhe von 50 Euro nicht bezahlt. Das Telekommunikationsunternehmen beauftragt ein Inkassobüro, die Forderung einzutreiben. Der Verbraucher soll hierfür Inkassokosten in Höhe von 70,20 Euro bezahlen. Bereits zwei Wochen später meldet sich ein Rechtsanwalt und verlangt weitere 70,20 Euro für sein nachfolgendes Anwaltsschreiben. Der Verbraucher bittet darum, die Rechnung in Raten zahlen zu dürfen. Für die Bewilligung der Ratenzahlung werden noch einmal 81 Euro, insgesamt also 271,40 Euro fällig.

- Unsere Forderung

Inkassokosten gesetzlich auf ein angemessenes Maß begrenzen

Vor allem die Höchstsätze für das gesamte Geschäft des außergerichtlichen Inkassos müssen dringend gesetzlich festgelegt und damit gedeckelt werden. NRW sollte sich daher auf Bundesebene dafür stark machen, dass generelle Regelungen gefunden und umgesetzt werden, die für die gesamte Inkassobranche Anwendung finden.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/inkassounternehmen

V. VERLETZLICHE VERBRAUCHER BESSER SCHÜTZEN

1. ZAHL DER STROMSPERREN STEIGT

- Das Problem

Die Zahl der Stromsperrungen wegen nicht bezahlter Rechnungen ist in Deutschland 2015 auf 359.000 gestiegen. Stellt der Energieversorger den Strom ab, entstehen häufig dramatische soziale Härten. Die Gründe für nicht beglichene Rechnungen sind vielfältig. Ein wesentlicher ist, dass Sozialleistungsempfängern ein Pauschalbetrag für Haushaltsenergie gezahlt wird, der deutlich unter den tatsächlichen Kosten liegt.

Zu Beginn des Jahres wird bei der alleinerziehenden Mutter einer vierjährigen Tochter der Strom abgestellt. In der Wohnung funktionieren weder Licht noch Heizung, es gibt auch kein warmes Wasser. Grund dafür: Die Sozialleistungsempfängerin hatte die Jahresrechnung mit einer Nachforderung erhalten, die sie nicht begleichen konnte. Anfragen beim Jobcenter bezüglich Hilfestellungen blieben erfolglos. Ein Haushalt dieser Größe benötigt rund 54 Euro monatlich für Haushaltsenergie, die monatliche Pauschale beträgt 37,37 Euro.

- Unsere Forderung

Anpassung der Pauschalen für Haushaltsenergie in den Sozialleistungen

Da zu einem großen Teil Empfänger von Sozialleistungen von Stromsperrungen bedroht oder betroffen sind, müssen die Pauschalbeträge für Haushaltsenergie hoch genug sein, um die durchschnittlichen Kosten zu decken, und regelmäßig an die Entwicklung der Energiepreise angepasst werden. Für die Betroffenen müssen zudem flächendeckende Beratungsangebote zur Verfügung gestellt werden.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/gegen-energiearmut

2. FORTBESTAND DER GEMEINNÜTZIGEN SCHULDNER- UND VERBRAUCHERINSOLVENZBERATUNG IN NRW IST AKUT BEDROHT

- Das Problem

Von den zehn Städten in Deutschland mit der höchsten Überschuldungsrate liegen fünf in NRW. Die Schuldnerquote ist in den vergangenen Jahren kontinuierlich ge-

stiegen und beträgt mittlerweile 11,66 Prozent⁶. Die Förderung der Verbraucherinsolvenzberatung durch das Land NRW wurde demgegenüber seit Jahren nicht adäquat angehoben, so dass sie nicht einmal die gewachsenen Personalkosten abdeckt. 2015 standen damit 1,69 Millionen überschuldeten Bürgern in NRW⁷ lediglich 92.400 Beratungsfälle in der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung gegenüber⁸. Dieser Engpass führt dazu, dass oft nur Arbeitslose beraten werden können – überschuldete, aber erwerbstätige Menschen, Bezieher von Krankengeld, Rentner oder Hausfrauen/-männer erhalten hingegen kein oder kein adäquates Angebot.

Bei einer Verbraucherin mit befristetem Arbeitsvertrag geht eine Lohnpfändung ein. Der Arbeitgeber erklärt ihr, eine Weiterbeschäftigung nach Ablauf der Befristungszeit sei nur möglich, wenn sie nachweise, dass sie zur Lösung ihrer Finanzprobleme eine Schuldnerberatung aufsuche. Verzweifelt muss sie feststellen, dass die Wartezeit für eine Beratung bei einer gemeinnützigen Beratungsstelle mindestens neun Monate beträgt. Wäre sie arbeitslos, könnte sie mit einer Bescheinigung des Jobcenters innerhalb von sechs Wochen einen Termin erhalten.

- Unsere Forderung

Erhöhung der Landesmittel für die Verbraucherinsolvenzberatung dringend nötig

Je früher beraten wird, desto eher können Berater dabei helfen, Arbeitsplätze zu erhalten, die Zahlung von Transferleistungen zu vermeiden und bei Eintritt in den Ruhestand vor Altersarmut zu schützen. Die Mittel für die landesgeförderte Verbraucherinsolvenzberatung sollten daher von derzeit jährlich 5,5 Millionen Euro um mindestens 50 Prozent auf 8,25 Millionen Euro erhöht und zukünftig in regelmäßigen Abständen den steigenden Kosten angepasst werden.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/Schuldner-und-Verbraucherinsolvenzberatung

3. UMSETZUNGSPROBLEME BEIM PFÄNDUNGSSCHUTZKONTO GEFÄHRDEN EXISTENZMINIMUM

- Das Problem

Das 2010 eingeführte P-Konto soll jedem Verbraucher den Schutz des Existenzminimums sichern, auch wenn eine Kontopfändung vorliegt. Dieses Ziel ist nicht erreicht worden. Vor dem Hintergrund von monatlich etwa 450.000 Kontopfändungen führt die derzeitige Rechtslage in der Praxis dazu, dass immer wieder Geldbeträge, die an sich unpfändbar sein sollten, an Gläubiger des Verbrauchers abgeführt werden. Das be-

⁶ Creditreform, Schuldneratlas 2016

⁷ Creditreform, Schuldneratlas 2016

⁸ Förderprogrammcontrolling Verbraucherinsolvenzberatung 2015, MFKJKS

trifft zum Beispiel Guthaben auf Gemeinschaftskonten oder Nachzahlungen von Sozialleistungen und Renten oder Ansparsummen kleinerer Beträge für notwendige Reparaturen.

Ein Verbraucher bekommt am 29. Januar 850 Euro ALG II-Leistungen für Februar auf sein P-Konto überwiesen. Von diesem Geld lässt er 50 Euro für die anstehende Reparatur der Waschmaschine im März stehen, wie es das Sozialrecht vorschreibt. Am 5. März werden die 50 Euro dennoch von seiner Bank an einen seiner pfändenden Gläubiger überwiesen.

- Unsere Forderung

Probleme durch Gesetzesänderungen beseitigen

Das P-Konto muss den Schutz des Existenzminimums betroffener Bürger gewährleisten. NRW sollte sich auf Bundesebene daher für eine zeitnahe Überarbeitung der gesetzlichen Regelungen stark machen.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/p-konto

VI. NACHHALTIGES KONSUMIEREN ERLEICHTERN

1. VERPACKUNGSMÜLL NIMMT KONTINUIERLICH ZU

- Das Problem

Deutschland ist EU-Spitzenreiter beim Pro-Kopf-Aufkommen von Verpackungsmüll. Verpackungen können zwar zum Teil recycelt werden, sind in ihrer Herstellung und Verwertung aber energieintensiv, verbrauchen erhebliche Ressourcen und verursachen Kosten für die Entsorgung. Trotz zahlreicher Absichtserklärungen und gesetzlicher Vorgaben, die die Vermeidung von Abfällen fordern, ist eine Trendwende bei den anfallenden Mengen von Haushaltsabfällen nicht in Sicht. Besonders augenfällig ist der hohe Verbrauch an Einwegverpackungen in der Außer-Haus-Verpflegung.

Die Deutsche Umwelthilfe hat ausgerechnet, dass in Deutschland stündlich rund 320.000 Einwegbecher verbraucht werden, das sind fast drei Milliarden Becher jährlich. Ihre Produktion verschlingt zehntausende Tonnen Holz und Kunststoff sowie Milliarden Liter an Wasser. Für die Produktion ist jährlich eine Energiemenge nötig, mit der man eine Kleinstadt versorgen könnte.⁹

⁹ http://www.duh.de/uploads/tx_duhdownloads/DUH_Coffee-to-go_Hintergrund_01.pdf

- Unsere Forderung

Abfallvermeidung besser durchsetzen

Mit einer Gesetzgebung, die starke Anreize zur Vermeidung von Abfällen setzt, müssen Hersteller und Händler nachdrücklich dazu bewegt werden, Produkte – wo immer möglich – weniger stark verpackt anzubieten. Für die Eindämmung der Becherflut heißt das konkret: Die öffentlichkeitswirksame Darstellung vorbildlicher Anbieter und Hersteller, wie auf der Internetseite des hessischen Umweltministeriums, zeigt wie ein Anreizsystem funktionieren kann, für das sich auch das Land NRW einsetzen sollte.¹⁰ Abgabelösungen für Verpackungen sollten im Hinblick auf ihre Lenkungswirkung geprüft werden.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/verpackungsaerger

VII. GESUNDE UND SICHERE ERNÄHRUNG

1. KITA- UND SCHULESSEN LÄSST ZU WÜNSCHEN ÜBRIG

- Das Problem

Die Qualität der Verpflegungsangebote in Kindertageseinrichtungen und Schulen entspricht selten den Empfehlungen der wissenschaftlichen Fachgesellschaften und den Kriterien einer nachhaltigen Ernährung. Darüber hinaus erfüllen die Rahmenbedingungen häufig nicht die Anforderungen an eine professionelle Verpflegungsorganisation. Dies betrifft die räumliche Ausstattung, knappe finanzielle und personelle Ressourcen genauso wie eine oftmals unzureichende Qualifikation des Personals. Verbindliche Qualitätskriterien in Ausschreibungen und bei Vertragsabschlüssen mit Dienstleistern sind noch kein Standard.

Die Praxis zeigt zum Beispiel: Zu oft stehen Fleisch und Fleischerzeugnisse auf dem Speiseplan, zu selten werden Gemüse und Vollkornprodukte angeboten. Mehr als 50 Prozent des Mittagessens wird warm angeliefert. Hiermit verbunden sind häufig Nährstoffverluste und geschmackliche Einbußen.

- Unsere Forderung

Die Verpflegungsqualität verbessern

Notwendig ist eine verbindliche Implementierung der Qualitätsstandards der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für die Kita- und Schulverpflegung in Landesgesetzen (z. B. im Kinderbildungsgesetz und Schulgesetz) und die Überprüfung der Einhaltung durch die Lebensmittelüberwachung. Ernährungsbildung als Teil der Verbraucherbildung sollte darüber hinaus ebenfalls Bestandteil des Kinderbildungsgesetzes und

¹⁰ <https://hessen-nachhaltig.de/de/becherbonus.html>

des Schulgesetzes sein. Die fachliche Qualifikation der Pädagogen in Kitas und Schulen muss durch Aus- und Fortbildungen sichergestellt werden.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/2-dialog-schulverpflegung

2. ÜBERWACHUNG DES INTERNETHANDELS MIT LEBENSMITTELN UNZUREICHEND

- Das Problem

28 Prozent der Online-Käufer haben 2016 auch Lebensmittel im Internet bestellt – fünf Prozent mehr als im Jahr 2014. Der Anteil schnell verderblicher Frischware hieran steigerte sich im Vergleich zum Vorjahr sogar um sechs Prozent auf 37 Prozent¹¹. Gerade im Internet gibt es aber schwarze Schafe, die sich das anonyme Medium zunutze machen. Zudem stellen unzureichende Kenntnisse einzelner Händler über die lebensmittelrechtlichen Anforderungen ein Problem dar. Diesen Defiziten kann die amtliche Lebensmittelüberwachung derzeit nicht ausreichend begegnen, was nicht zuletzt daran liegt, dass sich viele Internetanbieter nicht an ihre Registrierpflicht halten und daher erst aufwendig von den Behörden ermittelt werden müssen. Auch eine gerichtsfeste Probenahme ist wegen fehlender gesetzlicher Grundlagen aktuell nicht möglich.

Der Marktwächter Digitale Welt der Verbraucherzentralen ermittelte 2016 mehr als 800 Online-Lebensmittelhändler in Deutschland, von denen 179 frische Lebensmittel überregional zum Versand anboten. Im Rahmen der Testkäufe wurden bei mehr als jedem zweiten bestellten Produkt die erforderlichen Kühltemperaturen nicht eingehalten. Auch bei der Produktinformation auf den Webseiten der Händler waren die Angaben häufig ungenau oder unvollständig.

- Unsere Forderung

Amtliche Kontrollen ausweiten und Verstöße besser ahnden

Es müssen rechtliche, organisatorische und finanzielle Voraussetzungen geschaffen werden, um beim Online-Handel von Lebensmitteln anonyme Probenahmen im Rahmen von verdeckten Bestellungen zu gewährleisten. Zudem muss die Zahl der amtlichen Proben das wachsende Angebot von Lebensmitteln aus dem Internet berücksichtigen. Für die Verfolgung von Verstößen sind Regelungen über die behördliche Zuständigkeit notwendig sowie Kooperationen mit Zoll und Strafverfolgungsbehörden. Schließlich ist aufgrund der spezifischen Rechtsmaterie des Lebensmittelsektors die Etablierung von Schwerpunktstaatsanwaltschaften sinnvoll.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/virtueller-lebensmittel-onlineshop

¹¹ Bitkom, Dezember 2016

VIII. VERBRAUCHERSCHUTZ ALS GESAMT-GESELLSCHAFTLICHE AUFGABE

1. VERBRAUCHERBILDUNG ALS HERAUSFORDERUNG FÜR SCHULEN

- Das Problem

2014 beschloss der NRW-Landtag, Verbraucherbildung stärker im Schulunterricht zu verankern. Über das im Sommer 2017 endende Leitprojekt „Verbraucherbildung an Schulen“ wurde eine Rahmenvorgabe zur Implementierung von Verbraucherbildung in die Lehrpläne aller Schulen im Land entwickelt. Die praktische Umsetzung dieser Vorgaben ab dem Schuljahr 2017/18 stellt für viele Schulen nun aber eine große Herausforderung dar.

Im Januar 2017 wurden in NRW sechs Schulen mit dem Titel „Verbraucherschule“ ausgezeichnet. Vorbildlich haben sie Themen, wie „umsichtig mit Geld umgehen“, „sicher in der virtuellen Welt surfen“ sowie „gesund und klimafreundlich leben“ im Unterricht und im Schulalltag umgesetzt. Dies sind jedoch nur sechs von über 5.000 allgemeinbildenden Schulen in NRW, in denen Verbraucherbildung bislang teilweise nur rudimentär vermittelt wird.

- Unsere Forderung

Schulen bei der Implementierung von Verbraucherbildung begleiten

Für eine erfolgreiche Implementierung der Rahmenvorgabe ist es wichtig, dass der Prozess auch nach Ende des Leitprojektes weiter vom Land begleitet und unterstützt wird. Benötigt werden insbesondere verbindliche Aus- und Fortbildungsangebote für die Lehrkräfte. Zudem muss die Vermittlung von Inhalten der Verbraucherbildung schon in den Lehramtsstudiengängen gewährleistet werden. Und es müssen verlässliche und dauerhafte Kooperationen mit außerschulischen Partnern, die unabhängig von wirtschaftlichen Interessen arbeiten, hergestellt werden.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/bildung

2. GROSSE UNTERSCHIEDE BEIM ZUGANG ZUM VERBRAUCHERSCHUTZ

- Das Problem

Defizite beim Breitbandausbau sowie lange Wege und schwierige Erreichbarkeit der Zentren führen zu einer Benachteiligung von Menschen in ländlichen Gebieten, wenn es darum geht, adäquate – auch präventiv angelegte – Hilfestellungen im Verbraucheralltag zu erhalten. Genauso wie bei der Stadtbevölkerung sind aber auch hier der Zugang zu rechtlicher Hilfe sowie eine präventiv angelegte Stärkung von Konsum-

und Finanzkompetenzen angezeigt, um Verbraucherübertreibung und finanziellen Problemlagen bis hin zu Existenz bedrohenden Situationen vorzubeugen.

In Nordrhein-Westfalen existieren 31 Landkreise. In sechs dieser Landkreise ist örtliche Verbraucherarbeit über die Verbraucherzentrale NRW noch gar nicht präsent. In den verbleibenden 25 Landkreisen ist zwar mindestens eine Beratungsstelle für Verbraucher angesiedelt. In vier dieser Standorte verfügt die örtliche Beratungsstelle aber nur über eine einzige Beratungskraft, die nicht ausreichend in das Kreisumland wirken kann.

- Unsere Forderung

Zugang zum Recht auch für die Landbevölkerung verbessern

Neben der finanziellen Sicherung des bisherigen Netzes an Beratungsstellen muss ein starker Verbraucherschutz auch die strukturelle Unterversorgung von Verbrauchern in ländlichen Regionen abbauen. Dazu bedarf es der Schaffung eines niederschweligen und für alle Bevölkerungsgruppen erreichbaren und finanzierbaren Zugangs zum Verbraucherrecht und zu weiteren Beratungs- und Unterstützungsleistungen. Neben der derzeit vorherrschenden „Komm-Struktur“ von klassischen Angeboten der Verbraucherberatung sollten in ländlichen Regionen zusätzliche „Bring-Strukturen“ aufgebaut werden: zum Beispiel durch neue Formen standortflexibler Verbraucherberatung – ergänzt durch telefonische und Online-Angebote, durch zielgruppenspezifische Multiplikatorenarbeit und durch Maßnahmen der Verbraucherbildung in Form von präventiv angelegten Schulungs- und Trainingsmodulen. Diese Ansätze haben sich in der quartiersbezogenen Arbeit in Großstädten bewährt und sollten daher auch hier weiterverfolgt werden.

3. AUSBAU DER VERBRAUCHERFORSCHUNG ALS GRUNDLAGE FÜR GUTE VERBRAUCHERPOLITIK ERFORDERLICH

- Das Problem

Um eine gute Verbraucherpolitik zu gestalten, bedarf es in einer immer komplexer werdenden Verbraucherwelt wissenschaftlicher Expertise. Fragen nach unseren Kaufmotiven, nach den Hindernissen für eine nachhaltige und gesunde Ernährung, nach den Auswirkungen der Digitalisierung auf Verbraucher oder der Wirksamkeit verbraucherpolitischer Interventionen werden noch zu wenig systematisch beantwortet. Durch die Arbeit des Kompetenzzentrum Verbraucherforschung bei der Verbraucherzentrale NRW (KVF) konnten bislang viele Forscher erfolgreich vernetzt werden. Es fehlt aber ein ganzheitlicher, interdisziplinärer Ansatz, ein Ort unabhängiger Forschung und des Austauschs zwischen Wissenschaft, Zivilgesellschaft und Politik.

2015 erhielt mit Angus Deaton erstmals ein Ökonom den Wirtschaftsnobelpreis für die Untersuchung individuellen Verbraucherverhaltens. Damit wurde die Bedeutung der Verbraucherforschung anerkannt. In der Begründung der Royal Swedish Academy of Sciences heißt es: "Der Konsum von Gütern und Dienstleistungen ist

eine grundlegende Determinante der menschlichen Wohlfahrt. [...] Der Konsum und seine Verteilung hat Auswirkung auf viele wichtige wirtschaftliche, politische und soziale Fragen einer Gesellschaft – darunter Ungleichheit und Armut. [...]. Um eine Wirtschaftspolitik zu entwerfen, die das Wohlergehen fördert und Armut reduziert, müssen wir zuerst die individuellen Konsumententscheidungen verstehen."

- Unsere Forderung

Verbraucherforschung als wissenschaftliche Disziplin weiter stärken

NRW ist mittlerweile führend in der Förderung einer unabhängigen und transdisziplinären Verbraucherforschung. Der nächste Schritt ist die Gründung einer wissenschaftlichen Einrichtung am Hochschulstandort NRW, die sich unter Einbeziehung verschiedener Fachrichtungen und Praxispartner gezielt verbraucherrelevanter Forschung widmet. Ein Institut könnte die Verbraucherforschung entscheidend voranbringen und als eigenständige Disziplin etablieren. Das KVF NRW kann als zentrale und dauerhafte Schnittstelle den transdisziplinären Austausch gestalten und vorantreiben.

Mehr Informationen: www.verbraucherzentrale.nrw/kvfpf2017-info