



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM FÜR FAMILIE,
FRAUEN, JUGEND, INTEGRATION
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

Dezember 2018

GUTER VERBRAUCHERSCHUTZ IN RHEINLAND-PFALZ - SICHERHEIT UND VERTRAUEN IN EINER ZUNEHMEND DIGITALEN ZUKUNFT

Vereinbarung zwischen dem Land Rheinland-Pfalz, vertreten durch das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. über die Zusammenarbeit in den Jahren 2019 bis 2021

PRÄAMBEL

Verbraucherinnen und Verbraucher umfassend schützen, ihnen ein flächendeckendes Angebot an persönlicher Information und Beratung bieten, Verbraucherbildung fördern, Verbraucherrechte sichern, verbessern und durchsetzen, Datenschutz vorantreiben, sichere Produkte und Lebensmittel garantieren – das sind gemeinsame Ziele des Landes Rheinland-Pfalz, vertreten durch das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz (im Folgenden: Land) und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. (im Folgenden: VZ). Um diese Ziele zu erreichen, haben das Land und die VZ bislang fair und konstruktiv zusammengearbeitet, um ein grundständiges Angebot sicherzustellen. Mit dieser Vereinbarung beschließen sie, diese Zusammenarbeit fortzuführen, sich frühzeitig gegenseitig über wichtige Angelegenheiten zu informieren und auftretende Fragen offen und sachlich zu diskutieren.

Eine weitere Verbesserung des Verbraucherschutzes durch eine Grundförderung wird vor allem bei den nachfolgend genannten Schwerpunktthemen angestrebt. Da dies nur mit Hilfe eines koordinierten Einsatzes unterschiedlicher Instrumente möglich ist, vereinbaren das Land und die VZ für diese Handlungsfelder weiterhin eine intensive Zusammenarbeit. Die Sicherung des durch die Grundförderung ermöglichten Verbraucherschutzes wird ergänzt durch einzelne im Rahmen von Projektförderungen definierte Maßnahmen.

Bereits zum dritten Mal wird eine Vereinbarung über die Zusammenarbeit des Landes und der VZ für einen kontinuierlichen und effektiven Verbraucherschutz geschlossen. Im Jahr 2013 hatten die VZ und das Land erstmals eine Zusammenarbeit im Verbraucherschutz schriftlich festgehalten. Die Vereinbarung „Verbraucherschutz und Verbraucherrechte auf hohem Niveau gewährleisten“ galt für die Jahre 2013 bis 2015 und hatte vor allem das Ziel, das finanzielle Fundament und eine kontinuierliche Arbeit der VZ auf hohem Niveau sicherzustellen. Dieses Ziel wurde erreicht. Die zweite Vereinbarung für die Jahre 2016 bis 2018 sah die VZ als wichtigen Partner für einen starken Verbraucherschutz und mehr Lebensqualität.

Die nun vorliegende dritte Vereinbarung dient einer Sicherstellung und Stärkung der Arbeit der VZ bzw. dem Ausbau ihres Angebots vor allem im digitalen Bereich und mit digitalen Formaten – **„Guter Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz - Sicherheit und Vertrauen in einer zunehmend digitalen Zukunft“**.

Durch die Vereinbarung für die Jahre 2019 bis 2021 erhält die VZ Planungssicherheit für die kommenden drei Jahre. Denn damit verbunden ist eine finanzielle Zusage des Landes, die ein sicheres Fundament für die Zukunft des Verbraucherschutzes in Rheinland-Pfalz schafft und die VZ in die Lage versetzt, den erreichten hohen Standard an Verbraucherinformation, Verbraucherberatung und Interessenvertretung der Verbraucherinnen und Verbraucher qualitativ und quantitativ weiterhin anzubieten. Diese Vereinbarung will die bestehenden Beratungsangebote sichern und das Beratungsstellen- und Stützpunktenetz der VZ mindestens weiter auf dem bestehenden Niveau gewährleisten sowie neue Akzente setzen. Gegenstand der Vereinbarung zwischen dem Land und der VZ ist die Zusammenarbeit auf wichtigen Feldern des Verbraucherschutzes.

Die Erfahrungen aus der Beratungspraxis der VZ sind wichtig für die Schwerpunktsetzung der Politik: Bei der Verbraucherarbeit der VZ zeigen sich Fehlentwicklungen auf den Märkten, Gefahren und Risiken für Verbraucherinnen und Verbraucher, die VZ formuliert verbraucherpolitische Forderungen, fordert präventive Schutzmaßnahmen und setzt sich für die Stärkung der Verbraucherrechte ein, stößt Gesetzesänderungen an bzw. bezieht in Gesetzgebungsverfahren Stellung.

Dabei bezieht sie sich auf das moderne Verbraucherbild der Verbraucherpolitik des Landes. Dieses berücksichtigt die unterschiedlichen Interessen, Fähigkeiten und Lebensumstände von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Verbraucherinnen und Verbraucher sind je nach Konsum- und Lebensbereich als „verletzlich“, „vertrauend“ oder „verantwortungsvoll“ handelnd einzuordnen. Auch wenn die gleiche Person in der einen Marktsituation „vertrauend“ sein kann, in einer anderen „verletzlich“ und wieder in einer anderen „verantwortungsvoll“, wird dies jeweils auch von Merkmalen wie Alter, Sprache, Herkunft, Ausbildung oder Einkommen und der jeweiligen Marktsituation sowie davon beeinflusst, ob sie sich in einem analogen oder einem digitalen Markt bewegt. Verbraucherschutzarbeit muss dies berücksichtigen.

VERBRAUCHERSCHUTZ AUF DEN MÄRKTEN SICHERN UND DURCHSETZEN

Verbraucherrecht, Datenschutz und Digitales – fair, sicher und transparent gestalten

Die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher müssen an zahlreichen Stellen gesichert und ausgebaut werden. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen stark gemacht werden, damit sie fundierte Entscheidungen treffen, ihre eigenen Rechte gegenüber unfair handelnden Marktteilnehmern durchsetzen und Konflikte lösen können. Das dient nicht allein nur den Verbraucherinteressen, sondern auch den Unternehmen, die korrekt und fair handeln. Die VZ widmet sich in ihrer Arbeit allen Bereichen des Verbraucherhandelns. Sie setzt aber in einzelnen Marktsegmenten aufgrund der Nachfrage und der Marktrelevanz Schwerpunkte.

Die Digitalisierung ist aus dem Verbraucheralltag mittlerweile nicht mehr wegzudenken. Es bieten sich einerseits zahlreiche neue Möglichkeiten für Verbraucherinnen und Verbraucher. Andererseits lauern auch immer wieder Stolpersteine und Kostenfallen. Internetnutzerinnen und -nutzer bewegen sich nicht in einem geschützten Raum: Sie geben, oftmals leider viel zu freizügig, ihre Daten her für Angebote wie Online-Shopping, Messenger-Dienste, soziale Netzwerke, mobiles Bezahlen, Musik- oder Filmstreaming. In manchen Fällen sind diese Angebote „kostenlos“ – bezahlt wird jedoch mit den personenbezogenen Daten. Diese nutzen zahlreiche Unternehmen für ihre geschäftlichen Zwecke. Immer wieder zeigt sich, dass viele Bürgerinnen und Bürger nicht wissen, wie sie sich vor Datenmissbrauch schützen können. Die VZ steht hier vor großen Herausforderungen: Die Sicherstellung größtmöglicher Transparenz, die Verfolgung von Missbrauch, die Durchsetzung von Kundenrechten und die Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher setzen spezialisiertes technisches Wissen der Beraterinnen und Berater voraus. Auch nach dem Inkrafttreten der EU-Datenschutz-Grundverordnung bleibt das Thema Datenschutz und Digitalisierung eine der zentralen Zukunftsaufgaben der Verbraucherarbeit.

Neben einem Informations- und Beratungsangebot für private Nutzerinnen und Nutzer zum Thema Datenschutz steht im Mittelpunkt die Prävention: Verbraucherinnen und Verbraucher werden mit Hilfe verschiedener Aktionen zu datenschutzrelevanten Themen informiert. Bei der Durchsetzung von Datenschutzrechten im Zusammenhang mit dem Sammeln, Speichern, Berichtigen und Löschen personenbezogener Daten werden sie unterstützt.

Das landesweite Informations- und Beratungsangebot der VZ zu rechtlichen und technischen Fragen und Problemen der Digitalisierung ist seit vielen Jahren etabliert. Dabei stehen die Unterstützung der Verbraucherinnen und Verbraucher im Einzelfall, aber auch die Aufklärung über neue digitale Angebote und Geschäftsmodelle sowie die Durchführung von Marktchecks im Vordergrund. Dies bezieht sich auf den Telekommunikationsmarkt ebenso wie auf das Internet der Dinge, in dem vernetzte Geräte und Gegenstände miteinander kommunizieren können. Kostenfallen, Datenschutz und IT-Sicherheit, aber auch der Digitale Nachlass sind nur einige Beispiele für Anliegen, die der Verbraucherschutz in einem zunehmend digitalen Alltag fest im Blick hat.

Mit Hilfe der weiteren vom Land - auch durch andere Ressorts – geförderten Projekte ist über die Jahre ein sehr erfolgreiches unabhängiges Beratungs- und Informationsangebot der VZ entstanden, das permanent weiterentwickelt wird. Es trägt dazu bei, dass Verbraucherinnen und Verbraucher aller Altersgruppen, insbesondere auch Kinder und Jugendliche, aber auch Seniorinnen und Senioren einen sicheren und selbstbestimmten Umgang mit den digitalen Medien erlernen und selbstbewusste Konsumententscheidungen treffen. Im Bildungsbereich für Schülerinnen und Schüler ist die VZ aktive Partnerin im Landesprojekt „MedienkomP@ss“.

Daneben unterstützt das Land beispielsweise das Projekt „Silver Surfer“, bei dem die VZ zusammen mit dem MedienKompetenzNetzwerk Main-Rheinhessen Seniorinnen und Senioren fit macht für einen sicheren Umgang mit PC, Smartphone und Internet.

Mehr Finanzkompetenz und Rechtsschutz durch unabhängige Aufklärung

Verbraucherinnen und Verbraucher treffen immer wieder Fehlentscheidungen im Finanzbereich. Gründe hierfür sind nicht nur fehlende Finanzkompetenz und Unwissenheit zu Finanzprodukten, sondern auch die mit einem Wissensvorsprung ausgestattete Anbieterseite oder der durch Finanzskandale eingetretene Vertrauensverlust im Finanzsektor, der zu spontanen, „aus dem Bauch heraus getroffenen“ Entscheidungen führt.

Das falsche Einsetzen ihrer finanziellen Ressourcen beeinträchtigt immer die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit der Bürgerinnen und Bürger. Im schlimmsten Fall, etwa durch Anlageverluste oder scheiternde Kreditfinanzierungen, kommt es zu Überschuldung, Insolvenz bis hin zu einer Bedrohung der Existenz sowie der Sicherung des Lebensabends. Doch wenn die Angebote der privaten Altersvorsorge beispielsweise nicht oder kaum genutzt werden, hat das mitunter gravierende Folgen: Fehlgeschlagene oder versäumte Altersvorsorge kann nur selten nachgeholt werden. All diese Fehlentscheidungen führen dann häufig zur Inanspruchnahme öffentlicher Sozialleistungen.

Um Verbraucherinnen und Verbrauchern eine verlässliche und anbieterunabhängige Alternative bei der Orientierung im komplexen Finanzmarkt anzubieten, unterstützt das Land die Aktivitäten der VZ zur Information und Aufklärung zu privaten Finanzfragen, insbesondere im Bereich der Geldanlage und privaten Altersvorsorge. Mit dem Internetportal www.geld-bewegt.de bieten die Verbraucherzentralen zudem übersichtliche Informationen zur gesamten Bandbreite ethisch-ökologischer Finanzprodukte. Interessierte können in verschiedenen Kategorien Anbieter und Produkte hinsichtlich ihrer Konditionen und Nachhaltigkeitsstandards vergleichen, zum Beispiel bei Girokonten und Sparprodukten.

Beratungen und Informationen zur Immobilienfinanzierung sowie zum Zahlungsverkehr sind weitere Beratungsangebote. Gerade im Bereich des Zahlungsverkehrs wird es durch die Digitalisierung des Finanzdienstleistungssektors auch zu einer Vielfalt neuer Angebote kommen, die für Verbraucherinnen und Verbraucher Chancen, aber auch neue Risiken bergen. Diese Entwicklung wird die VZ beobachten und auch mit entsprechenden Beratungsangeboten für die Verbraucherinnen und Verbraucher begleiten. Sie wird weiter auch ihre Sensorfunktion für mögliche Fehlentwicklungen im gesamten Finanzmarkt wahrnehmen.

Im Rahmen weiterer Projektförderungen übernimmt die VZ Aufgaben zu weiteren Bereichen des Verbraucherschutzes. Diese **Einzelprojekte** werden sowohl vom Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz, als auch von weiteren Ressorts unterstützt. Sie kann damit wichtige Akzente in den ganz unterschiedlichen Handlungsfeldern des Verbraucherschutzes setzen.

Im Einzelnen:

Seit 40 Jahren bietet die VZ **persönliche Energieberatung** in Rheinland-Pfalz an. Bürgerinnen und Bürger können sich inzwischen an rund 70 Standorten in Rheinland-Pfalz mit allen Fragen zu ihrem Energieverbrauch und den Möglichkeiten der Energieeinsparung an die VZ wenden. Ziel des Projektes ist es, den Bürgerinnen und Bürgern in Rheinland-Pfalz eine kostenlose, neutrale und fachlich fundierte Erstberatung im Energiebereich anzubieten.

Neben der Erstberatung zur Energieeinsparung bieten die Beraterinnen und Berater **Energie-Checks vor Ort** an, um Hausbesitzerinnen und -besitzern, Wohnungseigentümerinnen und -eigentümern sowie Mieterinnen und Mietern eine Bewertung des Strom- und Heizenergieverbrauchs zu ermöglichen sowie Hinweise zur Ausschöpfung von Einsparpotentialen zu geben.

Wenn Hausbesitzer und -besitzerinnen bereit sind, hohe Beträge für eine energetische Modernisierung zu investieren, haben sie auch einen Anspruch

auf eine hohe Qualität bei der Umsetzung der Maßnahmen seitens der Planer und Handwerksunternehmen. Die VZ erarbeitet daher **Qualitätsstandards**, die sich auf die Dämmung einzelner Bauteile, auf Maßnahmen in der Anlagentechnik sowie auf das Gesamtkonzept für ein Gebäude beziehen. Diese Standards vermittelt die Energieberatung als Orientierung für die Hausbesitzerinnen und -besitzer, um sinnvolle Zielgrößen einer energetischen Modernisierung darzustellen. Darüber hinaus begleitet die VZ modellhafte Modernisierungen fachlich und stellt sie der Öffentlichkeit vor. Im Rahmen der persönlichen Energieberatung wird das Thema Eigenstromerzeugung vor allem durch Einbau von Photovoltaik-Anlagen mit Batteriespeichern gezielt adressiert. Mit Hilfe von Excel-Tools erfolgt eine Abschätzung zur Dimensionierung und Wirtschaftlichkeit.

Von hohen Energiekosten sind besonders Menschen mit geringem Einkommen betroffen. Mit einem umfassenden **Beratungsansatz für Energieschuldnerinnen und -schuldner** stehen je nach Problemlage die technische Energieeinsparberatung, die juristische Beratung, eine Mediation mit Gläubigern oder die psychosoziale Beratung in Zusammenarbeit mit Wohlfahrtsverbänden oder anderen karitativen Einrichtungen im Vordergrund. Daneben beraten in der **Energirechtsberatung** Juristinnen und Juristen der VZ Ratsuchende zu allen rechtlichen Fragen rund um die Energieversorgung.

Die VZ unterstützt einen **nachhaltigen Konsum** bei Verbraucherinnen und Verbrauchern als Klammer zwischen individuellen Bedürfnissen und gesellschaftlichen Anforderungen. Ziel ist es, auf eine Veränderung des Konsumverhaltens für mehr Klima- und Ressourcenschutz sowie Nachhaltigkeit hinzuwirken. Eine besondere Bedeutung kommt der Verringerung der Lebensmittelverschwendung und der Wertschätzung unserer Lebensmittel zu. Die Themen reichen hier von „Bio“ über „Fairen Handel“ und regional erzeugte Lebensmittel bis hin zum Tierschutz. Die VZ begleitet die Entwicklungen am Markt, setzt sich für verbraucherfreundliche Kennzeichnungen ein und gibt Verbraucherinnen und Verbrauchern im Rahmen von Beratungs- und Informationsaktionen Orientierung für den Einkauf. Sie ergreift auch Initiativen, um eine gesunde, ausgewogene und nachhaltige Ernährung in den Lebens- und Alltagswelten zu unterstützen. Im Hinblick auf besondere Zielgruppen widmet sich die VZ vor allem Seniorinnen und Senioren, die in stationären Einrichtungen leben, sowie vulnerablen Zielgruppen wie Langzeitarbeitslosen und Migrantinnen und Migranten.

Marktchecks der VZ zu aktuellen Lebensmitteltrends schaffen mehr Transparenz im unübersichtlichen Lebensmittelmarkt und sind Grundlage für Informationsmaterialien und die Vertretung der Verbraucherinteressen gegenüber Wirtschaft und Politik.

Die VZ arbeitet aktiv mit an der **Kampagne des Landes „Naturgefahren erkennen – elementar versichern“**. Unter anderem hat sie ein Informationstelefon geschaltet, an dem sie Fragen rund um das Thema beantwortet und Tipps zum Abschluss einer Elementarschadenversicherung gibt.

Für Bauherren bietet die VZ ein vernetztes Beratungsangebot, welches neben den Themen Baufinanzierung und energiesparendes Bauen auch Beratungen zur Bauweise, zu ökologischen Materialien, zu Um- und Anbau, zu Sanierungs- und Modernisierungsmöglichkeiten, zur Prüfung von Bau- und Leistungsbeschreibungen sowie zu baurechtlichen Fragestellungen umfasst. Durch eine umfassende Beratung im Frühstadium – bestenfalls vor dem Treffen von Grundsatzentscheidungen – können Verbraucherinnen und Verbraucher vor möglichen Fehlern und hohen Folgekosten bewahrt werden.

Barrierefreiheit bedeutet Komfort, Lebensqualität und Sicherheit – für jeden und jede von uns. In derzeit 13 regionalen Beratungsstellen geben Architektinnen und Architekten im Auftrag der **Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen** Hilfestellung bei individuellen Wohnproblemen und beraten kostenlos und firmenneutral in allen planerischen und bautechnischen Fragen sowie zu Kosten und Fördermitteln beim barrierefreien Bauen und Wohnen. Die Beratung findet bei Bedarf auch bei den Betroffenen zuhause statt. Träger der Landesberatungsstelle ist die VZ; Kooperationspartner ist die Architektenkammer Rheinland-Pfalz.

Die VZ ist mit verschiedenen Angeboten für pflegebedürftige Menschen und ihre Angehörigen da. So berät sie an ihrem **Informations- und Beschwerdetelefon „Pflege und Wohnen in Einrichtungen“** rund um Fragen zu Pflege, zum Wohnen in Wohnformen nach dem Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe (LWTG) sowie zum Vertragsrecht nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz. Die VZ unterstützt **Pflegebedürftige und deren Angehörige mit kostenloser Rechtsberatung** und vertritt ihre Rechte gegenüber den Pflegekassen oder den Anbietern ambulanter bzw. stationärer Dienste etc. Die VZ vermittelt die Fragen und Probleme je nach Themengebiet auch an die Beratungs- und Prüfbehörde nach dem Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe (BP-LWTG), den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung beziehungsweise die Pflege- oder Krankenkassen.

Darüber hinaus berät die VZ seit über fünfzehn Jahren rund um das **Insolvenzrecht**.

Die VZ nimmt an dem derzeitigen Bundesprojekt der **Marktwächter** teil. Diese Marktwächter wurden für drei Themen Digitale Welt, Finanzen und Energie eingesetzt. Die VZ ist derzeit eine der Schwerpunktverbraucherzentralen im Bereich des **Marktwächters Digitale Welt** mit dem Schwerpunkt „Digitale Güter“. Zum Zeitpunkt der Unterzeichnung beobachtete so die VZ digitale

Unterhaltungsmedien wie beispielsweise digitale Videos und Musik, E-Books, Spiele-Apps, PC- und Konsolenspiele sowie Software.

Besondere Verbrauchergruppen – VZ als Ansprechpartnerin für alle Menschen

Als weltoffene und tolerante Organisation ist die VZ Ansprechpartnerin für alle Menschen – ungeachtet ihrer persönlichen Situation, ihres Bildungsstandes oder ihrer Herkunft und Nationalität. Sie ist gleichermaßen Ansprechpartnerin für Jung und Alt, für Familien und sozial benachteiligte Menschen, für Geflüchtete und viele mehr. Die VZ erkennt die Vielfalt der Verbraucherinnen und Verbraucher und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse an und schließt keine Verbrauchergruppe aus.

Dank einer Projektförderung des Landes konnte die VZ – als bundesweit erste VZ – Flüchtlingshelferinnen und -helfer und Geflüchtete über wichtige Fragen des Verbraucheralltags informieren. Neben landesweiten Informationsveranstaltungen bietet sie Informationen auf ihrer Internetseite, mehrsprachige Faltblätter und auch Videos zur Informationsvermittlung an. Immer öfter nehmen die Geflüchteten auch das persönliche Beratungsangebot der VZ in Anspruch.

Die Erfahrungen der VZ aus der Beratungspraxis zeigen, dass sowohl bei Flüchtlingen als auch bei schon länger hier lebenden Menschen mit Migrationshintergrund die Sprachkenntnisse oftmals noch nicht so gefestigt sind, dass sie einer Verbraucherberatung in deutscher Sprache rechtssicher folgen können. Das Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz und die VZ erproben daher seit 1.1.2018 in einem weiteren Projekt ein Beratungsangebot, das die Sprachbarrieren durch einen niedrigschwelligen Zugang zu den Beratungen mithilfe einer / eines medial „zugeschalteten“ Sprachmittlerin / Sprachmittlers verringert. Die Medien „Telefondolmetschen“ und „Videodolmetschen“ sollen so im Rahmen der konkreten Beratungssituation erprobt und langfristig für den Beratungsbereich nutzbar gemacht werden.

KOLLEKTIVER RECHTSCHUTZ – DER WEG ZUR VERBESSERTEN RECHTSDURCHSETZUNG

Durch die fortschreitende Digitalisierung und das damit einhergehende Schutzbedürfnis von Verbraucherinnen und Verbrauchern kommt der Klagebefugnis der VZ und dem vom Land dafür zur Verfügung gestellten Prozesskostenfonds eine besondere Bedeutung zu.

Die Verbraucherzentralen haben nach dem Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb (UWG) und nach dem Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) die Möglichkeit, gegen wettbewerbs- und verbraucherrechtliche Verstöße vorzugehen. Der VZ steht ggf. ein Unterlassungsanspruch bezogen auf eine konkrete Verletzungshandlung eines Unternehmens zu. Daneben bestehen weitere Klagemöglichkeiten im Verbraucherinteresse oder bei drohender Marktverzerrung.

Zur Finanzierung solcher Verfahren und der Verfahrenskosten steht auf Grundlage der mit der VZ geschlossenen Vereinbarung vom 15. Mai 2013 ein Prozesskostenfonds in Höhe von 50.000 Euro zur Verfügung. Der kollektive Rechtsschutz dient Bürgerinnen und Bürgern in Rheinland-Pfalz, nutzt aber auch der anbietenden Wirtschaft im Schutz gegen unseriöse Anbieter. Seriös anbietende Dienstleistungsbetriebe und Handelsunternehmen haben ein Interesse an funktionierenden und transparenten Märkten.

Am 1. November 2018 ist das Gesetz zur Einführung einer Musterfeststellungsklage (MFK) in Deutschland in Kraft getreten. Die MFK ist ein Meilenstein für mehr kollektiven Verbraucherschutz. Auch wenn zunächst beobachtet werden soll, welche praktischen Erfahrungen der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) mit seiner (ersten) Klage gegen VW im sog. Diesel-Skandal macht, besteht auch für die VZ die Möglichkeit, unter bestimmten Voraussetzungen eine MFK zur Durchsetzung von Verbraucherrechten zu erheben. Im Übrigen kämpft die VZ bereits jetzt im Wege der Abmahnung und durch Unterlassungsklagen für die Durchsetzung kollektiver Verbraucherrechte.

VERBRAUCHERBILDUNG – VERMITTLUNG LEBENSLANG NOTWENDIGER KOMPETENZEN

Konsumkompetenz fördern

Man lernt nie aus – auch für die Verbraucherbildung ist dieser Satz von zentraler Bedeutung. Ihr Ziel ist es, Verbraucherinnen und Verbrauchern fundierte und selbstbestimmte Entscheidungen und Handlungen zu ermöglichen. Das gilt sowohl für den privaten Bereich wie auch für Ausbildung und Berufsleben. Die VZ hat ihre Angebote der Verbraucherbildung mit Unterstützung des Landes in den vergangenen Jahren ausgeweitet und ergänzt. Sie beabsichtigt - insbesondere im Schulbereich und mit weiteren Gruppen wie zum Beispiel Familieninstitutionen – die Vernetzung fortzusetzen und den Zugang zu ihren Angeboten zu fördern.

Das Land hat gemeinsam mit der VZ und anderen Partnern Konzepte für die Richtlinie Verbraucherbildung an allgemeinbildenden Schulen in Rheinland-Pfalz in den relevanten Bereichen Finanzkompetenz, Konsum, Ernährung, Gesundheit und Datenschutz entwickelt. Die Richtlinie wird derzeit aktualisiert. Die VZ ist Mitglied der Steuerungsgruppe, die die Überarbeitung der Richtlinie bis 2019 zum Ziel hat.

Medienkompetenz stärken

In einer digitalisierten Welt spielt die Stärkung der Medienkompetenz eine besondere Rolle. Ziel der Medienbildung ist es, Medien und durch sie vermittelte Inhalte den eigenen Bedürfnissen entsprechend kritisch einzuordnen und zu nutzen – und dies passend für jedes Alter. Seit zehn Jahren informiert die VZ in ihren als „Schul-Workshops“ bekannten Veranstaltungen in allen Schulformen über soziale Netzwerke, Messenger-Dienste und Internetspiele.

Medienpädagoginnen und -pädagogen sensibilisieren für einen verantwortungsbewussten Umgang mit den Medien und informieren über Tücken wie Kostenfallen, Datenschutz und Profilbildung sowie über Urheberrechtsverletzungen.

Darüber hinaus bietet ein mit Unterstützung des Landes von der VZ konzipierter **Materialbaukasten für Lehrerinnen und Lehrer** fundierte Sachinformationen zu Smartphones und Apps, Online-Werbung und -spielen, Urheber- und Bildrechten sowie zu Social Communitys. Enthalten sind erprobte Methoden und Materialien, die Lehrkräfte in ihrem Unterricht einsetzen können. Das

Konzept und alle Materialien sind auf dem Materialserver „OMEGA“ des Landes Rheinland-Pfalz eingestellt (<https://omega.bildung-rp.de/>).

Auch an der Ausbildung der Landesberaterinnen und -berater Jugendmedienschutz beteiligt sich die VZ. Im Rahmen des Programms „Medienkompetenz macht Schule“ informiert sie Eltern über die finanziellen Risiken im Internet und bei der Smartphone-Nutzung.

Finanzkompetenz ausbauen

Eine fundierte **Finanzkompetenz** ist Voraussetzung für verantwortungsvolle Finanz- und Konsumententscheidungen. Hierzu gehören beispielsweise der richtige Umgang mit Geld und das Vermeiden von Überschuldung. Dazu bietet die VZ regelmäßige Lehrerfortbildungen an. Außerdem steht – analog zu den Medienthemen – auch zur Finanz- und Konsumkompetenz ein Baukasten mit Unterrichtsmaterialien und -methoden für Lehrkräfte zur Verfügung, der u.a. den Umgang mit Banken und Geld oder Versicherungen aufgreift. Des Weiteren organisiert die VZ eine „Banktour“ für Schulklassen, mit der junge Menschen fit gemacht werden für die unterschiedlichen Formen eines Girokontos.

VZ VOR ORT UND ONLINE ALS SOLIDES FUNDAMENT

Die VZ verfügt über ein Netz von zurzeit sechs Beratungsstellen in Kaiserslautern, Koblenz, Ludwigshafen, Mainz, Pirmasens und Trier. Hinzu kommen zurzeit sechs Stützpunkte in Betzdorf, Cochem, Germersheim, Hachenburg, Bad Kreuznach und Prüm. Im Frühjahr 2019 soll darüber hinaus ein weiterer Stützpunkt in Landau eröffnet werden. Damit kann von fast jedem Ort in Rheinland-Pfalz mit rund 30 bis 40 Minuten Fahrt mit dem PKW eine Beratungseinrichtung für die persönliche Beratung erreicht werden. Dieses Ziel konnte nur dank des zusätzlichen kommunalen Engagements realisiert werden.

Dieses Angebot an persönlicher, niederschwelliger Verbraucherberatung ist von großem Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger in Rheinland-Pfalz. Gerade einkommensärmere, ältere, bildungsschwächere Menschen und Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund sind verletzte Verbraucherinnen und Verbraucher, die die persönliche Unterstützung und Beratung besonders benötigen.

Vor allem auch für den ländlichen Raum ist es wichtig, auch weniger mobilen oder zeitlich beschränkten Verbraucherinnen und Verbrauchern einen einfachen Zugang zu Verbraucherberatung zu ermöglichen.

Online-Angebote

Einerseits bieten das Internet und die Sozialen Medien der VZ eine hervorragende Plattform, um Verbraucherinnen und Verbrauchern unabhängige Informationen zugänglich zu machen und neue Zielgruppen zu erreichen. Andererseits bedarf es erheblicher Anstrengungen, um die Angebote zielgruppengerecht aufzubereiten und in der Flut an teils zweifelhaften Informationen überhaupt noch sichtbar zu bleiben.

Das Land unterstützt die VZ daher beim Ausbau digitaler Angebote. Ziel ist, die Informations- und Deutungshoheit im Bereich des Verbraucherschutzes zu erlangen. Die VZ muss für unterschiedliche, gerade auch medienaffine Zielgruppen attraktiv und als verlässliche Ansprechpartnerin bekannt sein. Voraussetzung dafür ist ein leichtes Auffinden und eine schnelle Erreichbarkeit qualitätsgesicherter, unabhängiger Inhalte im Netz. Online-Zugangswege müssen sichergestellt und weiter ausgebaut, weitere digitale Kommunikationswege und -formate müssen geschaffen werden. Nur so kann die VZ mit der Digitalisierung des Alltags Schritt halten und Verbraucherinnen und Verbrauchern in ihren Lebenswelten abholen.

Im ländlichen Raum, aber auch unter dem Blickwinkel der Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie alters- oder krankheitsbedingter Einschränkungen kommt der Entwicklung digitaler Formate, die eine orts- und zeitsouveräne Nutzung ermöglichen, nochmals ein besonderer Mehrwert zu.

Mit dem Online-Service-Angebot, z.B. einer Online-Terminvergabe rund um die Uhr wird Internetnutzerinnen und -nutzern bereits der Zugang zu den Beratungs- und Informationsangeboten der VZ erleichtert. Auch Erklär-Videos in den sozialen Medien, die aktuelle Verbraucherthemen praxisbezogen und in Kürze abhandeln, oder Online-Seminare, die eine vertiefte Auseinandersetzung mit Sachverhalten, wie zum Beispiel vernetztem Kinderspielzeug ermöglichen, erleichtern die Verbraucherinformation im digitalen Zeitalter.

Weitere Verbesserungen in der Erreichbarkeit durch digitale Kommunikation verspricht sich die VZ nach der Einführung persönlicher Beratung mittels Video-Chat, die zunächst im Rahmen eines Pilotprojektes in der Beratung von Migrantinnen und Migranten sowie Geflüchteten erstmals zum Einsatz kommt. Diese Form der Beratung soll 2019 zunächst beispielhaft im Rahmen der Unabhängigen Finanzberatung in die Verbraucherarbeit Einzug halten. Ziel ist, ein alle Themen der Verbraucherberatung umfassendes digitales Angebot zu schaffen.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT – AKTUELL, INFORMATIV, PRÄVENTIV

Viele Menschen schnell über aktuelle Verbraucherthemen, Missstände und ihre Rechte informieren – das ist nicht nur ein wesentlicher und zentraler Baustein in der Öffentlichkeitsarbeit der VZ, sondern auch vorsorgender Verbraucherschutz. Die VZ nutzt dazu die klassische Pressearbeit, den gemeinsamen Internetauftritt von 14 Verbraucherzentralen und dem Verbraucherzentrale Bundesverband sowie zurzeit die sozialen Medien Twitter, Facebook und Youtube. Die Kommunikationsformen und -kanäle im Netz sind vielseitig, schnell und sorgen für Aufmerksamkeit. Sie ermöglichen eine stärkere Interaktion und Verbraucherbeteiligung und das Erreichen neuer, vor allem jüngerer Zielgruppen sowie politischer Stakeholder.

ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN LAND UND VZ

Jahresgespräche

Das Land und die VZ Rheinland-Pfalz werden auch weiterhin zum Wohl der Verbraucherinnen und Verbraucher partnerschaftlich und konstruktiv zusammenarbeiten.

Die Leitungsebene von Verbraucherschutzministerium und VZ treffen sich in einem regelmäßigen Jahresgespräch zum Gedankenaustausch und zur gegenseitigen Information über die aktuellen Entwicklungen in den jeweiligen Arbeitsschwerpunkten.

Darüber hinaus haben Ministerium und VZ den inhaltlichen Austausch weiter intensiviert. In vierteljährlichen Gesprächen und zusätzlich bei Bedarf tauschen sich beide frühzeitig über wichtige Angelegenheiten aus.

Expertenforen

Bei dem Expertenforum „Verbraucherdialog“ ist die VZ im Bereich Verbraucherschutz in der Digitalen Welt seit Beginn ein Kooperationspartner und unterstützt die Landesregierung mit ihrer Sensorfunktion und ihrem Wissen. Die VZ ist Partnerin bei Veranstaltungen und der Veröffentlichung von Informationsmaterialien. Ziel ist der Austausch mit Verantwortlichen aus Wirtschaft, Wissenschaft, Organisationen und Behörden, um so beispielsweise gemeinsame Handlungsempfehlungen zu erarbeiten, die über die gesetzlichen Regelungen hinausgehen, Vorschläge für Gesetzesvorhaben anzuregen und so Politik und Anbieter für einen besseren präventiven Verbraucherschutz zu sensibilisieren.

Im Einzelnen:

- Der Umfang und die grundsätzliche Art der Beratung der VZ mit den bestehenden Beratungsstellen und Stützpunkten bleiben mindestens in der bisherigen Weise erhalten und werden ergänzt durch digitale Angebote und Formate.
- Die VZ führt weiterhin ein Beschwerdemonitoring, mit dem der Beratungsumfang in den einzelnen Arbeitsbereichen ersichtlich ist. Diese Auswertung ist dem Ministerium – spätestens zusammen mit dem Verwendungsnachweis – jährlich vorzulegen. Rückschlüsse für die Arbeit in den einzelnen Bereichen sind aus dieser Auflistung zu ziehen.
- Das Land ist in regelmäßigen Abständen über die Ergebnisse der verbraucherorientierten Marktbeobachtung sowie rechtzeitig vor einer geplanten Veröffentlichung der Ergebnisse, insbesondere der Presseberichterstattungen zu informieren.
- Soweit die VZ für das „Verbraucherbarometer“ (Consumer Markets Scoreboard) der Europäischen Kommission eigene zusammengefasste Erhebungen von Verbraucherbeschwerden oder Verbraucherkontakten an den Verbraucherzentrale Bundesverband weiterleitet, wird sie diese Ergebnisse in Kopie ebenso dem Land übersenden.
- Die VZ achtet auf eine Fokussierung der Beratungsangebote zur Vermeidung von Doppelberatungen bei Verbraucherfragen, auf die Abgrenzung zu anderen Beratungsanbietern und die Aktualität und Bedarfsorientierung der Beratungsinhalte.
- Über die Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere die Projektplanung, ist der Zuwendungsgeber zu informieren. Bei Veröffentlichungen ist in geeigneter Form auf die Förderung mit Mitteln des Landes Rheinland-Pfalz hinzuweisen.

FINANZIERUNG

Das Ziel des Landes für die Jahre 2019 bis 2021 ist es, der VZ zu ermöglichen, ihre Arbeit in Rheinland-Pfalz in der gewohnten Qualität weiterzuführen. Dafür ist insbesondere das Angebot für Verbraucherinnen und Verbraucher vor Ort in den Beratungsstellen maßgebend. Um das hohe Niveau der Arbeit der VZ auch künftig aufrecht zu erhalten, benötigt sie Planungssicherheit über die Förderung in den kommenden Jahren. Diese Sicherheit will das Land mit dem Abschluss dieser Vereinbarung gewährleisten.

Das Land sichert der VZ – vorbehaltlich der Zustimmung des Landtages im Rahmen der jeweiligen Haushaltsberatungen – eine jährliche Grundförderung in Form einer Festbetragsförderung ab dem Jahr 2019 in Höhe von mindestens 1.760.000 Euro zu (Kapitel 07 02 Titel 684 02).

Darin enthalten sind die Landesmittel für Verbraucherschutzprojekte im Projektbereich „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“, die vom Bund in gleicher Höhe gefördert werden.

Zusätzlich zur Grundförderung werden der VZ zur Durchführung von Einzelprojekten, insbesondere in den Bereichen „Digitale Medien“ und „Finanzen“, „Verbesserung des kollektiven Rechtsschutzes“ und „Verbesserung der Verbraucherarbeit“, Fördermittel in Höhe von mindestens rund 300.000 Euro jährlich (Kapitel 07 02 Titel 534 01) in Aussicht gestellt. Die Projektplanung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Ministerium.

Die VZ verpflichtet sich, die Zuwendungsmittel im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben und entsprechend den Vorschriften nach §§ 23, 44 LHO in Verbindung mit der Verwaltungsvorschrift zum Vollzug der Landeshaushaltsordnung (VV-LHO) wirtschaftlich und sparsam zu verwenden. Zugleich wird sich die VZ neben der Förderung durch das Land um weitere Projektmittel öffentlicher Zuwendungsgeber bemühen, um Spenden werben und Eigeneinnahmen generieren, um Aufgaben im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher wahrzunehmen.

Verlängerung der Vereinbarung

Die Vertragsparteien streben gemeinsam eine rechtzeitige Verlängerung der Vereinbarung an, damit die VZ auch über das Jahr 2021 hinaus Planungssicherheit erhält.

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass Art und Ausmaß der Erfüllung dieses Vertrages bei der Formulierung der Folgevereinbarung und der Festlegung der Zuwendungshöhe zu berücksichtigen sind.

Mainz, den 18. 12. 2018

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large 'A' followed by a stylized 'S' and a horizontal line.

Anne Spiegel
Staatsministerin

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ulrike v. der Lüche' with a horizontal line underneath.

Ulrike von der Lüche
Geschäftsführender Vorstand