



VERBRAUCHER
wählen ZUKUNFT

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

DIE ZUKUNFT IM BLICK – SICHER. NACHHALTIG. VERBRAUCHERFREUNDLICH.

Verbraucherpolitische Forderungen zur Landtagswahl Rheinland-Pfalz
am 14. März 2021



 **VERBRAUCHER**
wählen ZUKUNFT

LIEBE LESERINNEN UND LESER,



die Corona-Krise hat Politik, Wirtschaft und Gesellschaft vor unerwartete Aufgaben und immense wirtschaftliche Herausforderungen gestellt. Ebenso hat sie jede einzelne Verbraucherin und jeden einzelnen Verbraucher betroffen. Wie groß die Verunsicherung war und weiterhin ist und wie viele Fragen sich durch die Krise ergeben, können wir an den vielen Anfragen und Beratungsgesprächen rund um dieses Thema erkennen. Mit vielen Informationsangeboten, einer Corona-Hotline sowie der Rechtsberatung per Telefon und Videochat konnten und können

wir die Verbraucher*innen in dieser Krise unterstützen und oftmals auch zu mehr finanzieller Sicherheit beitragen.

Vielfältige Herausforderungen

Doch bereits vor der Corona-Pandemie war die Liste der Aufgaben lang: Digitalisierung, Klimaschutz, demografischer Wandel – das sind nur drei Stichworte für die vielen Herausforderungen, vor denen Deutschland und damit auch das Land Rheinland-Pfalz steht. Unsere Gesellschaft befindet sich in einem tiefgreifenden Wandel, für den die Politik Lösungen finden muss.

Die Corona-Pandemie hat uns allen in den vergangenen Monaten noch einmal deutlich gemacht, wie wichtig die Digitalisierung inzwischen geworden ist. Der Verbraucheralltag wird immer digitaler, selbst Behördengänge und Services öffentlicher Einrichtungen werden zunehmend digital angeboten. Ohne Zugang zu einer – ausreichend schnellen – Internetverbindung und ohne eine entsprechende Medienkompetenz werden die Menschen am gesellschaftlichen Leben in Zukunft immer weniger teilnehmen können.

Auch der Klimawandel schreitet immens voran. Um ihn aufzuhalten, bedarf es u. a. umweltfreundlicher Energie, innovativer Mobilitätskonzepte und einer nachhaltigen Produktion, die wiederum einen nachhaltigen Konsum erleichtert.

Durch die immer älter werdende Gesellschaft gibt es auch immer mehr pflegebedürftige Menschen. Diese müssen unter anderem in stationären Einrichtungen immer höhere Eigenanteile zahlen, die sich viele nicht mehr leisten können. Damit auch zukünftig Pflegebedürftige gut versorgt werden können, braucht es dringend Reformen in der Pflegeversicherung.

Bereits diese drei Beispiele zeigen: Es gibt viel zu tun für einen guten Verbraucherschutz. Die Liste lässt sich noch um etliche Punkte fortsetzen: Es braucht einen wirksamen Schutz vor alltäglichen Kostenfallen. Es fehlt ein kostengünstiges Standardprodukt für eine rentable private Altersvorsorge. Und die Einführung eines nationalen Tierwohllabels lässt ebenfalls auf sich warten.

Verbraucher wählen Zukunft

Es ist deshalb aus unserer Sicht von großer Bedeutung, die Alltagsprobleme der Verbraucher*innen in den nächsten fünf Jahren in den Fokus des politischen Handelns zu rücken. Ziel muss es sein, den Verbraucheralltag einfacher zu machen, die Menschen besser zu schützen und finanziell zu entlasten. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist mit ihren sechs Beratungsstellen und acht Beratungspunkten sowie vielfältigen digitalen Angeboten eine wichtige Anlaufstelle für die Verbraucher*innen in Rheinland-Pfalz. Aus der täglichen Beratung wissen wir, wo den Menschen der Schuh drückt, an welchen Punkten es im Verbraucheralltag immer wieder knirscht bzw. zu großen Problemen kommt. In verschiedensten Gremien vertreten wir zudem die Interessen der Verbraucher*innen und setzen uns für einen besseren Verbraucherschutz ein. Durch Bildungsangebote unterstützen wir, dass Verbraucher*innen, angefangen bei Kindern und Jugendlichen, besser für den Konsumalltag gerüstet sind. Unter dem Slogan „**Verbraucher wählen Zukunft**“ haben wir 15 zentrale verbraucherpolitische Forderungen und konkrete Handlungsempfehlungen zusammengestellt. Sie sollen dazu beitragen, den Verbraucheralltag sicherer, nachhaltiger und verbraucherfreundlicher zu gestalten.

Für Verbraucher*innen ist es wichtig, mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz auch weiterhin einen starken Partner an ihrer Seite zu haben. Grundlage dafür ist eine solide finanzielle Förderung. Nur dadurch können wir unsere niedrigschwelligen Beratungs- und Informationsangebote fortführen und ausbauen sowie uns über kollektivrechtliche Maßnahmen für mehr Verbraucherschutz einsetzen.

Die Zukunft im Blick

Rund 4,1 Millionen Rheinland-Pfälzer*innen vertrauen darauf, dass die Landespolitik sich den drängenden Herausforderungen in den nächsten Jahren stellt.

Unser Appell an alle Kandidatinnen und Kandidaten für die Landtagswahl, an die Mitglieder des neuen Landtags sowie an die neue Landesregierung: Machen Sie sich für die Umsetzung unserer 15 Forderungen stark, um 4,1 Millionen Rheinland-Pfälzer*innen einen guten und sicheren Verbraucheralltag zu ermöglichen.

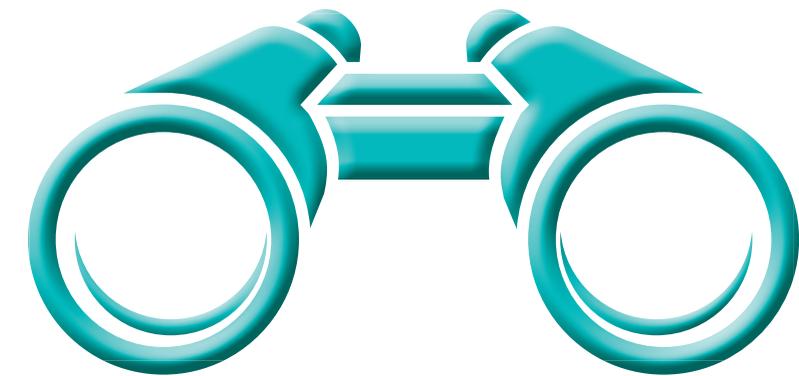
Ihre

Ulrike von der Lühse
Vorstand

INHALT

EDITORIAL	4
I. VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN IM ÜBERBLICK	7
II. VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN IM EINZELNEN	11
1. Digitale Teilhabe	12
2. Algorithmen	13
3. Cyberkriminalität	14
4. Untergeschobene Verträge	15
5. Tierwohlkennzeichen	16
6. Lebensmittelüberwachung	17
7. Nachhaltiger Konsum	18
8. Private Altersvorsorge	19
9. Unabhängige Patientenberatung	20
10. Pflegekosten	21
11. Energiewende und Klimaschutz	22
12. Energiearmut	23
13. Barrierefrei Bauen und Wohnen	24
14. Verbraucherbildung	25
15. Mobilität	26
III. ANSPRECHPARTNER*INNEN	27

I. VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN IM ÜBERBLICK



15 VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN ZUR LANDTAGSWAHL RHEINLAND-PFALZ

- 1 **Digitale Teilhabe für alle Verbraucher*innen ermöglichen** | Schnelles Internet für alle rheinland-pfälzischen Haushalte ist Grundvoraussetzung für die digitale Teilhabe. Darüber hinaus brauchen Verbraucher*innen aller Altersstufen gute Angebote zur Förderung der Medienkompetenz.
- 2 **Algorithmen kontrollieren und Verbraucher*innen vor Diskriminierung schützen** | Algorithmen bestimmen mehr und mehr über Chancen, die Verbraucher*innen im Alltag erhalten. Verbindliche Regeln und Transparenz schützen Verbraucher*innen vor Diskriminierung durch Algorithmen und künstliche Intelligenz.
- 3 **Cybercrime und Online-Abzocke konsequent bekämpfen** | Abzocke im Internet ist ein Dauerärgernis für Verbraucher*innen. Online-Abzocke muss konsequent bekämpft werden. Fake-Shops können durch eine Identifikationspflicht für Domaininhaber bei der Denic verhindert werden.
- 4 **Verbraucher*innen vor untergeschobenen Verträgen schützen** | Am Telefon untergeschobenen Telekommunikations- oder Energie-Verträgen muss endlich ein Riegel vorgeschoben werden. Die Bestätigungslösung in Textform für jegliche am Telefon abgeschlossene Verträge über Dauerschuldverhältnisse ist überfällig.
- 5 **Verbindliches Tierwohllabel einführen** | Verbraucher*innen können bislang beim Fleischeinkauf nur schwer erkennen, ob die Tiere gut gelebt haben. Ein verbindliches, staatliches Tierwohllabel hilft Verbraucher*innen, auf einen Blick zu erkennen, aus welcher Tierhaltung ein Produkt stammt.
- 6 **Misstände bei der Lebensmittelüberwachung beheben** | Die Lebensmittelskandale der vergangenen Jahre zeigen die Misstände in der Lebensmittelüberwachung auf. Die Verantwortung für die Lebensmittelüberwachung muss statt bei den Kommunen wieder vollständig auf Länderebene liegen. Mehr Ressourcen für häufigere und intensivere Kontrollen sind unabdingbar.
- 7 **Nachhaltigen Konsum einfach machen** | Um einen nachhaltigen Konsum zu etablieren, sind klare und verbindliche staatliche Mindestkriterien für eine sozial und ökologisch verantwortungsvolle Produktion in allen Branchen notwendig. Produkte müssen außerdem auf lange Nutzbarkeit ausgerichtet sein, etwa indem sie reparaturfreundlich gestaltet werden.
- 8 **Die Extrarente als private Altersvorsorge für alle einführen** | Die private Altersvorsorge in Deutschland funktioniert nicht – denn die bestehenden Produkte sind teuer und unrentabel. Nur ein öffentlich organisiertes Standardprodukt für die private Altersvorsorge, das sich an den Interessen der Verbraucher*innen orientiert, sichert Verbraucher*innen fürs Alter ab.
- 9 **Die Unabhängige Patientenberatung zivilgesellschaftlich verankern** | Eine unabhängige Patientenberatung als Regelleistung für alle Versicherten ist gesetzlich vorgesehen. Sie darf jedoch nicht – wie derzeit – in den Händen privatwirtschaftlicher Anbieter liegen, sondern muss wieder zivilgesellschaftlich verankert werden.
- 10 **Pflegebedürftige finanziell entlasten und Pflegeversicherung zukunftsfähig machen** | Pflegebedürftige, insbesondere in Pflegeheimen, müssen immer höhere Eigenanteile an den Heimkosten zahlen. Viele Verbraucher*innen können sich die hohen Kosten nicht mehr leisten. Reformen in der Pflegeversicherung sind dringend erforderlich, damit Pflegebedürftige finanziell entlastet werden und die Pflegeversicherung für die Zukunft aufgestellt ist.
- 11 **Kosten für Energiewende und Klimaschutz gerecht verteilen** | Die Kosten der Energiewende und für ein umfassendes Klimaschutzkonzept dürfen nicht zu einer einseitigen Belastung der Privathaushalte führen. Die EEG-Umlage muss spürbar gesenkt werden und eine Rückerstattung der Einnahmen aus der ab 2021 vorgesehenen CO₂-Bepreisung an die Verbraucher*innen muss eingeleitet werden.
- 12 **Verbraucher*innen vor Energiearmut schützen** | Privathaushalte mit niedrigem Haushaltseinkommen haben häufig vergleichsweise hohe Energiekosten. Sie müssen mit gesetzlichen Vorgaben besser vor Energieschulden geschützt werden.
- 13 **Barrierefreies Bauen konsequent und richtig umsetzen** | Barrierefreiheit muss bei Bauprojekten konsequent mitgedacht und umgesetzt werden. Barrierefrei-Konzepte für Wohn- und Nichtwohngebäude müssen von Anfang an erstellt und der Genehmigungsplanung beigelegt werden. Ihre Umsetzung muss fachgerecht kontrolliert werden.
- 14 **Werbefreie Verbraucherbildung für Kinder und Jugendliche sicherstellen** | Kinder und Jugendliche müssen bereits in der Schule für den Verbrauchalltag fit gemacht werden. Damit Lehrkräfte Verbraucherkompetenzen vermitteln können, müssen sie entsprechende Fortbildungen erhalten. Der Einfluss der Wirtschaft an Schulen muss begrenzt und transparent gemacht werden.
- 15 **Mobilität neu denken** | Es braucht neue, innovative Mobilitätskonzepte, die sich an den Bedürfnissen von Verbraucher*innen orientieren und auch Menschen im ländlichen Raum Mobilität ermöglichen (etwa durch Anrufsammeltaxis, Carsharing, Apps für Fahrgemeinschaften). Ein weiterer wichtiger Baustein für eine erfolgreiche Verkehrswende ist eine bessere Ladeinfrastruktur für Elektroautos.

#VerbraucherWählenZukunft

II. VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN IM EINZELNEN



Mehr zu unseren politischen Forderungen unter
www.verbraucherzentrale-rlp.de/verbraucherpolitik-rlp

Besuchen Sie uns auch auf **Twitter** | @VZRLP | twitter.com/vzrlp



DIGITALE TEILHABE FÜR ALLE VERBRAUCHER*INNEN ERMÖGLICHEN

1

Die Digitalisierung aller Lebensbereiche schreitet seit Jahren voran – ob Einkauf, Unterhaltung, Job- oder Partnersuche, zunehmend sogar Behördengänge oder digitale Patientenakte: Verbraucher*innen erledigen immer mehr Angelegenheiten online. Um auch künftig am gesellschaftlichen Leben teilnehmen zu können, ist die digitale Teilhabe unerlässlich. Insbesondere die Corona-Krise hat die Bedeutung digitaler Dienste noch einmal verstärkt und auch gezeigt, wie wichtig ein einfacher Zugang zum digitalen Leben ist. Doch leider gibt es immer noch Hürden, die Verbraucher*innen daran hindern, am digitalen Geschehen teilnehmen zu können.

Grundvoraussetzung für die digitale Teilhabe ist schnelles Internet. Dieses wiederum setzt einen Ausbau der entsprechenden Infrastruktur voraus. In einem stichprobenartigen Marktcheck der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz von Anfang 2020 erreichten nur 20 Prozent der 185 teilnehmenden Haushalte die vertraglich vereinbarte Internetgeschwindigkeit. Bei rund 47 Prozent stand weniger als die Hälfte der gebuchten Leistung zur Verfügung.

Doch gerade in Zeiten der Corona-Pandemie sind Millionen Menschen im Homeoffice oder beim Homeschooling auf eine stabile und leistungsfähige Internetverbindung angewiesen. Eine Grundversorgung mit Breitband bzw. Glasfaser ist heutzutage genauso essenziell wie der Wasser- oder Stromanschluss – sie ist Teil der öffentlichen Daseinsvorsorge.

FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ...✚ Ein flächendeckender Breitbandausbau in Rheinland-Pfalz muss zügig erfolgen.
- ...✚ Bessere Gewährleistungsregelungen bei mangelhaft gelieferter Internetgeschwindigkeit sind notwendig.
- ...✚ Der Zugang zum stationären und mobilen Internet muss auch für Empfänger von Arbeitslosengeld II Teil der Regelleistung werden.
- ...✚ Ein breites Spektrum an Informations- und Bildungsangeboten, um Verbraucher*innen in ihrer Medienkompetenz zu stärken, muss sichergestellt sein.

Neben dem weiteren Ausbau mit Breitband und Glasfaser auch in ländlicheren Gegenden ist daher dringend eine gesetzlich definierte Mindestbandbreite notwendig, die überall in Deutschland zur Verfügung stehen muss. Ebenso wichtig ist, dass Verbraucher*innen sich gegenüber Anbietern effektiv wehren können, wenn diese nicht die vertraglich zugesicherte Internetgeschwindigkeit liefern. Hierzu fehlt es bislang an ausreichenden gesetzlichen Gewährleistungsregelungen.

Eine weitere Grundvoraussetzung für digitale Teilhabe ist die Medienkompetenz: Für Verbraucher*innen müssen Angebote zur Verfügung stehen, damit sie sich über Chancen und Risiken im Internet informieren können. Nur mit ausreichender Medienkompetenz können sich Verbraucher*innen sicher im Netz bewegen, um ihre Daten zu schützen und nicht auf Online-Abzocke hereinzufallen.

Übrigens: Digitale Teilhabe darf nicht vom Einkommen abhängig sein. Gerade auch einkommensschwache Haushalte müssen eine Chance haben, am digitalen Leben teilnehmen zu können.



2

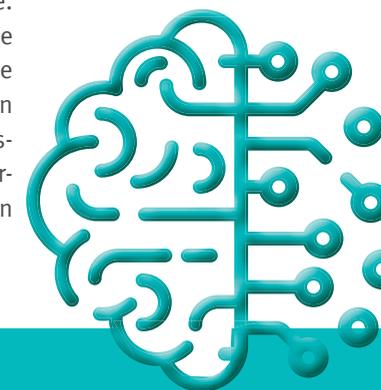
ALGORITHMEN KONTROLLIEREN UND VERBRAUCHER*INNEN VOR DISKRIMINIERUNG SCHÜTZEN

Algorithmen und künstliche Intelligenz (KI) durchdringen bereits heute den Alltag von Verbraucher*innen: Jede Recherche in einer Suchmaschine, jede Routenplanung mit einem Navigationssystem und jede Produktempfehlung eines Online-Shops stammt von einem Algorithmus. Welche Produkte Verbraucher*innen zu welchen Preisen angeboten werden und wie kreditwürdig jemand ist – auch hierüber bestimmen Algorithmen.

Spätestens beim Thema Kreditwürdigkeit wird deutlich, welches Diskriminierungspotential die auf algorithmischen Bewertungen basierenden Entscheidungen haben. Ein Grundproblem besteht bereits darin, dass Anbieter nur unzureichend über den Einsatz derartiger Systeme informieren – hier braucht es weitere Transparenz. Aus Verbrauchersicht ist außerdem erforderlich, dass die Menschen wissen, welche Systeme zum Einsatz kommen und welche Daten in welcher Gewichtung verwendet werden. Nur so sind die Ergebnisse nachvollziehbar und Diskriminie-

rungspotentiale kontrollierbar. Auch für Aufsichtsbehörden sind die Angaben unerlässlich, um ihre Kontrollaufgaben effektiv ausüben zu können.

Je nach Risikopotential eines Algorithmus muss dieser einer angemessenen Kontrolle unterworfen sein, bis hin zur Möglichkeit eines Verbots algorithmischer (selbstlernender) Anwendungen in besonders sensiblen Bereichen. Es liegt dabei auf der Hand, dass Kaufempfehlungen nicht das gleiche Risikopotential haben wie Entscheidungen über die Kreditwürdigkeit oder die Auswahl von Bewerber*innen für Vorstellungsgespräche. Zukünftige selbstlernende Systeme, die in der Pflege oder im autonomen Fahren eingesetzt werden, müssen noch strikteren Vorabkontrollen unterworfen werden.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ...✚ Verwender von Algorithmen und KI-Systemen sollten gesetzlich verpflichtet werden, sich an klare Transparenz- und Protokollierungsvorgaben zu halten.
- ...✚ Die Vorgaben sollten im Rahmen eines staatlich legitimierten Kontrollsystems bestimmt werden, bei dem Aufsichtsbehörden und Betreiber zur Sicherstellung einer angemessenen Kontrolle zusammenwirken.
- ...✚ Entsprechend der Analyse der Datenethikkommission sollte ein mehrstufiges System zur Algorithmenkontrolle eingerichtet werden, das fallspezifisch umso strenger und schärfer kontrolliert, je größer das Risikopotential des Algorithmus ist.

CYBERKRIMINALITÄT UND ONLINE-ABZOCKE KONSEQUENT BEKÄMPFEN

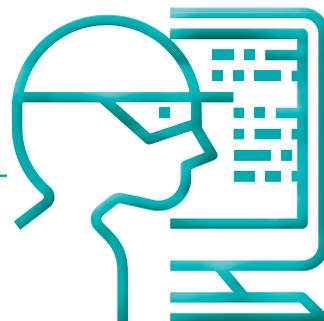
3

Verbraucher*innen haben sich fast schon daran gewöhnt, dass im Internet an jeder Ecke und hinter jedem Angebot Abzocke lauern kann. Seit Jahren steigen die Zahlen der Cybercrime-Delikte kontinuierlich an und die Maschen werden immer professioneller. Wie breit das Spektrum der Internetkriminalität ist, lässt sich auch gut an den Fällen erkennen, mit denen Verbraucher*innen zur Verbraucherzentrale kommen. Neben Datenklau und Identitätsdiebstählen (durch z.B. Phishing) und Betrug durch vermeintliche Microsoft-Anrufe sind Fake-Shops ein massives Problem. Mit diesen gefälschten Online-Shops zocken Kriminelle Verbraucher*innen ab: Sie bieten dort vermeintliche Ware gegen Vorkasse an, die nie geliefert wird. Zunehmend sind auch gefälschte Online-Dienste, etwa für Film- und Musik-Streaming oder E-Books, anzutreffen. Häufig sind derartige Seiten nur sehr schwer als Fälschung zu erkennen, denn sie sind oft professionell gestaltet und vermitteln einen seriösen Eindruck. Ist das Geld bereits geflossen, ist es in den allermeisten Fällen unwiederbringlich verloren, da die Täter im Ausland sitzen und Zahlungen bewusst so steuern, dass sie nicht zurückgebucht werden können.

Besonders ärgerlich dabei

ist: Für Kriminelle ist es ein leichtes, neue Fake-Shops und Fake-Webseiten zu erstellen und zu registrieren, da niemand kontrolliert, wer der Seitenbetreiber ist. Wird eine freie Domain registriert, findet keine Überprüfung statt, ob es sich um eine seriöse Seite handelt oder nicht. Auch die persönlichen Daten des Seitenbetreibers werden nicht überprüft. Die Betreiber von Fake-Webseiten können daher gefahrlos falsche Angaben machen und sind nicht ermittelbar. **Mehr noch:** Häufig werden gestohlene Adressdaten von Verbraucher*innen dort angegeben, die mit dem Fake-Shop nichts zu tun haben.

Dass es auch anders geht, zeigen andere europäische Länder wie etwa Dänemark. Dort macht die Registry es durch eine rechtlich verpflichtete Identitätsprüfung am schwersten, eine Domain für einen Fake-Shop zu registrieren. Lag im November 2017 der Anteil von betrügerischen Web-Shops an allen dänischen Webseiten noch bei 6,7 Prozent, so sank er nach Einführung der verschärften Identitätsprüfung auf 1 Prozent.¹



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ...✚ Für Webseiten sollte es eine Identifikationspflicht geben, bevor diese bei der Denic registriert werden.
- ...✚ Online-Abzocke muss konsequent bekämpft werden. Dafür müssen Polizei und Staatsanwaltschaften im Kampf gegen Cyberkriminalität mit den nötigen Ressourcen ausgestattet werden.

4

VERBRAUCHER*INNEN VOR UNTERGESCHOBENEN VERTRÄGEN SCHÜTZEN

Am Telefon untergeschobene Verträge für Telekommunikationsdienstleistungen oder Energieversorgung sind seit vielen Jahren ein Dauerärgernis für Verbraucher*innen.

Damit sind Verträge gemeint, die Verbraucher*innen gar nicht abschließen wollten bzw. bei denen ihnen nicht bewusst ist, dass sie geschlossen haben sollen. Ein Klassiker hierbei sind die Kundenrückgewinnungsanrufe unseriöser Vertriebsmitarbeiter*innen von Telekommunikations- oder Pay-TV-Unternehmen. Diese melden sich nach einer ausgesprochenen Kündigung telefonisch, um die Verbraucher*innen doch noch zur Fortführung des Vertrags zu überreden. Im schlimmsten Fall bekommen die Angerufenen hierbei trotz klar kommunizierter Ablehnung eine angebliche Vertragsbestätigung. Gleiches passiert häufig im Zusammenhang mit Energieverträgen. Ein Anruf und plötzlich haben Verbraucher*innen den Energieanbieter gewechselt, ohne dass sie dies beabsichtigt hatten.

Den Aufwand, einen solchen Vertrag wieder aus der Welt zu schaffen und dabei nicht auf zusätzlichen Kosten sitzen zu bleiben, haben einzig die

Verbraucher*innen. Rechtlich müsste in diesen Fällen das jeweilige Unternehmen beweisen, dass der Vertrag geschlossen wurde. De facto setzen Anbieter Betroffene häufig mittels Inkassodiensten unter Druck. Da das am Telefon gesprochene Wort nur schwer zu belegen ist, kommen die Betroffenen in Beweisnot, wenn sie gegen den untergeschobenen Vertrag vorgehen wollen. Abhilfe ist hier nur zu erreichen, wenn rechtlich vorgeschrieben wird, dass alle telefonisch angebotenen Verträge über Dauerschuldverhältnisse schriftlich bestätigt werden müssen.

Generell fordern die Verbraucherzentralen in Sachen Verträgen bereits seit längerem verkürzte Vertragslaufzeiten und vereinfachte Kündigungsmöglichkeiten.

Wenn sich nicht mehr gewollte Verträge automatisch um ein ganzes Jahr verlängern, ist dies nicht nur ärgerlich für Verbraucher*innen, sondern es bindet auch Geld, das sie an anderer Stelle gebrauchen könnten. Die Kündigung von Verträgen darf zudem nicht absichtlich erschwert werden.



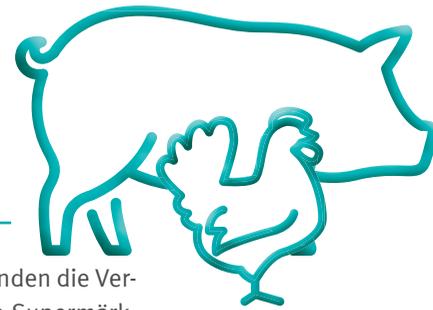
FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ...✚ Eine Bestätigungslösung bei allen telefonisch angebotenen Verträgen über Dauerschuldverhältnisse muss eingeführt werden. Verbraucher*innen müssten Verträge dann erst in Textform bestätigen, bevor sie wirksam werden.
- ...✚ Verkürzte Fristen für Kündigungen und kürzere Laufzeiten bei Vertragsverlängerungen müssen gesetzlich festgelegt werden, um ungewollte Verträge schneller beenden zu können.

¹ <https://www.verbraucherzentrale.de/marktbeobachtung/fakeshops-relevantes-verbraucherproblem-in-deutschland-40267>

5

VERBINDLICHES TIERWOHLABEL EINFÜHREN



Bislang können Verbraucher*innen beim Fleischeinkauf nur schwer erkennen, ob die Tiere gut gelebt haben. Dabei ist es laut Umfragen² der Mehrheit der Verbraucher*innen wichtig, dass Lebensmittel aus tiergerechterer Haltung stammen. Danach würden sie für mehr Tierschutz auch mehr Geld fürs Fleisch ausgeben. Es fehlen ihnen aber Informationen und Transparenz über die Tierhaltung. So wissen sie nicht, wie sie Fleisch aus artgerechter Tierhaltung an der Ladentheke erkennen können.

Derzeit vorhandene Label sind mit Ausnahme der Bio-Kennzeichnung wenig bekannt. Wer Fleisch aus deutlich verbesserter Tierhaltung kaufen möchte, hat in den Geschäften zudem nur eine sehr geringe Auswahl. Bei einem bundesweiten Marktcheck im

Mai und Juni 2019 fanden die Verbraucherzentralen in Supermärkten und Discountern überwiegend Fleischprodukte aus Haltung nach gesetzlichem Mindeststandard. Nicht einmal zehn Prozent des Angebots stammten aus Haltungsformen mit deutlich mehr Tierschutz.³

Ein unabhängiges, staatliches Tierwohlkennzeichen kann hier für mehr Orientierung sorgen. Zwar gibt es seit Anfang 2019 die Kriterien für ein dreistufiges freiwilliges staatliches Label für die Schweinemast, eine entsprechende Verordnung wurde bislang aber noch nicht veröffentlicht. Es braucht ein verbindliches, staatliches Tierwohllabel, das auf einen Blick erkennen lässt, aus welcher Tierhaltung das Produkt stammt.

FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ... Das Tierwohlkennzeichen für Schweine muss zügig bundesweit eingeführt und auf alle Nutztierarten ausgeweitet werden.
- ... Mittelfristiges Ziel muss eine EU-weite verbindliche Tierwohlkennzeichnung sein.
- ... Die Überwachung der Tiergesundheit und des Tierwohls über ein Monitoring muss künftig bereits auf der Weide oder im Stall erfolgen und nicht erst im Schlachthof am toten Tier.
- ... Eine finanzielle Förderung muss an ein betriebsgenaues Tierwohl- und Tiergesundheitsmonitoring geknüpft werden.
- ... Es fehlen detaillierte Haltungsstandards etwa bei Milchkühen und Puten. Gesetzliche Mindeststandards sind für alle Nutztiere verbindlich festzulegen.

6

MISSTÄNDE BEI DER LEBENSMITTELÜBERWACHUNG BEHEBEN

Der Skandal in 2019 um mit Listerien belastete Wurst bei der Firma Wilke legte erneut die Schwachstellen in der Lebensmittelüberwachung offen. Die Aufklärung durch die Behörden dauerte zu lang, es bestanden konkurrierende Interessen bezüglich der Lebensmittelsicherheit einerseits und dem Erhalt von Arbeitsplätzen andererseits (vor allem auf kommunaler Ebene) und die Informationen für Verbraucher*innen waren dürftig.

Ausstattung und Strukturen der kommunal angesiedelten Lebensmittelüberwachung reichen nicht aus, um Missstände in Lebensmittelbetrieben zeitnah zu erkennen, zu beheben und die Sicherheit von Verbraucher*innen zu gewährleisten. In Rheinland-Pfalz arbeiteten in 2018 rund 130 Kontrolleur*innen der Kommunen und etwa zwei Dutzend Weinkontrolleur*innen. Bei etwa jedem sechsten kontrollierten Betrieb stellten sie Verstöße wie mangelnde Hygiene fest. Verbraucher*innen erfahren davon nichts.

Die Lebensmittelüberwachungsbehörden in Rheinland-Pfalz haben viel zu wenig Personal und können

ihre Aufgaben schon jetzt kaum bewältigen. Gleichzeitig werden die gesetzlich vorgeschriebenen Aufgaben immer vielfältiger. So soll sich die Lebensmittelüberwachung künftig auch stärker auf Lebensmittelkriminalität und Betrugsfälle sowie Tierschutz fokussieren.

Mit der Globalisierung steigt zudem die Zahl der international agierenden Betriebe. Dadurch wird das Aufgabenfeld der Kontrolleure zunehmend komplexer. Betriebe sollten im digitalen Zeitalter jederzeit ihre Lieferketten nachvollziehbar belegen können. Der Zugriff der Kontrolleure auf dieses System muss gewährleistet sein.

Zudem müssen endlich Vorschläge auf den Tisch, wie die Lebensmittelüberwachung reformiert werden kann, um Verbraucher*innen tatsächlich flächendeckend vor Gesundheitsrisiken, Betrug sowie Irreführung und Täuschung zu schützen.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ... Die Zuständigkeit für die Lebensmittelüberwachung muss ausschließlich auf Länderebene liegen statt in kommunaler Selbstverwaltung.
- ... Lieferketten müssen schneller nachvollziehbar sein, zum Beispiel durch ein digitales System, auf das die Lebensmittelüberwachung Zugriff hat.
- ... Ergebnisse der Lebensmittelüberwachung müssen transparent und zugänglich sein, zum Beispiel durch ein „Kontrollbarometer“ oder einen „Smiley“.
- ... Anzahl und Häufigkeit der Kontrollen müssen durch mehr Personal sichergestellt werden.

² Umfrage der Marketingberatung Zühlsdorf + Partner GbR im Auftrag des vzbv, Januar 2018

³ <https://www.verbraucherzentrale-rlp.de/wissen/lebensmittel/lebensmittelproduktion/erst-ein-staatliches-label-bringt-durchblick-beim-einkauf-von-fleisch-25484>

7

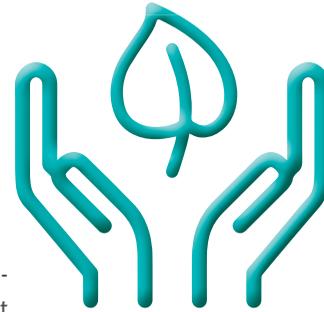
NACHHALTIGEN KONSUM EINFACH MACHEN

Immer mehr Verbraucher*innen wollen nachhaltig konsumieren. Sie legen Wert auf Produkte, die ressourcenschonend, unter Einhaltung von Arbeitschutzstandards und nicht zu Lasten kommender Generationen produziert wurden. Der Dschungel von unzähligen Labels und unterschiedlichen Standards, die Nachhaltigkeit ausloben, bietet dabei wenig Orientierung. Zudem kommen die Unternehmen ihrem Versprechen nicht nach, freiwillig für die Einhaltung von Menschenrechten und Umweltstandards bei im Ausland produzierten Waren zu sorgen. Auch der Begriff „nachhaltig produziert“ ist nicht einheitlich geregelt.

Vor allem Geräte aus dem Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie wie Smartphones, Tablets und Computer sind ressourcenintensiv in der Produktion, haben aber oft nur eine begrenzte Lebens- und Nutzungsdauer. Ihre Wertschöpfungskette muss vorrangig verbessert werden.

Da diese Geräte ohne funktionierendes oder nur mit eingeschränkt laufendem Betriebssystem nicht mehr sicher nutzbar sind, ist es erforderlich, für die einzelnen Produktgruppen festzulegen, wie lange Software-Updates zur Verfügung gestellt werden müssen. Das Design von Produkten muss außerdem auf lange Nutzbarkeit ausgerichtet sein, etwa indem sie reparaturfreundlich gestaltet werden.

Die Verantwortung für nachhaltigen Konsum darf nicht weiter einseitig auf die Verbraucher*innen abgeschoben werden. Hersteller und Handel müssen ein Angebot schaffen, das nachhaltiges Konsumieren ermöglicht. Die Politik muss hierfür Regeln festlegen. Es braucht klare und verbindliche staatliche Mindestkriterien für eine sozial und ökologisch verantwortungsvolle Produktion und Gestaltung von Produkten in allen Branchen.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ... Ein Lieferkettengesetz, das alle Bereiche und die gesamte Wertschöpfungskette umfasst, ist dringend erforderlich. Die Einhaltung des Gesetzes muss kontrolliert und Verstöße müssen sanktioniert werden.
- ... Notwendig sind gesetzliche Anforderungen an das Design von Produkten und Gütern, damit diese langlebig, reparaturfähig und letztlich recyclingfähig sind. Gerade auch für digitale Produkte müssen solche Standards etabliert werden.
- ... Es braucht einen gesetzlichen Mindestzeitraum, in dem Hersteller verpflichtet sind, Software-Updates für auf Software basierende elektronische Geräte zur Verfügung zu stellen.
- ... Es darf keine Subventionen für nicht nachhaltige Produkte und Dienstleistungen geben.

8

DIE EXTRARENTE ALS PRIVATE ALTERSVORSORGE FÜR ALLE EINFÜHREN

Die Hoffnung auf ein sorgloses Leben im Ruhestand kann schnell zur Illusion werden. Die zu erwartende gesetzliche Rente allein wird meist nicht ausreichen, um den gewohnten Lebensstandard auch im Ruhestand zu halten. Damit das Geld im Alter nicht knapp wird, sind viele Verbraucher*innen auf eine private Zusatzvorsorge angewiesen.

Dabei gibt es jedoch ein Problem: Die Riester-Rente funktioniert nicht gut. Denn meist werden teure, kaum rentable und unflexible Rentenversicherungen angeboten, von denen vor allem die Versicherungswirtschaft und deren Vertriebe profitieren. Und auch bei Banken, Sparkassen und Finanzvermittlern erhalten Verbraucher*innen keine unabhängige Beratung, sondern die Berater*innen verdienen über Provisionen am Verkauf der Produkte mit. Im schlimmsten Fall bekommen Verbraucher*innen nicht das Produkt, das am besten zu ihnen passt – sondern das, mit dem die Berater*innen am meisten verdienen. Da verwundert es auch nicht, dass laut einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes (vzbv) 58 Prozent aller Verbraucher*innen in Deutschland gern mehr privat für das Alter vorsorgen würden, aber mangelndes Vertrauen in die Angebote am Markt als Hinderungsgrund nennen.⁴ Zudem führt die anhaltende Niedrigzinsphase dazu, dass viele sich fragen, ob sich private Altersvorsorge überhaupt noch lohnt.

Eine Reform der privaten Altersvorsorge ist daher zwingend erforderlich. Verbraucher*innen wollen

eine Rente, die fair und einfach ist und ihnen mehr Geld im Alter bringt. Durch die Einführung eines öffentlich-rechtlich organisierten Standardproduktes – der Extrarente – könnten Verbraucher*innen in Deutschland deutlich günstiger und besser fürs Alter vorsorgen als bisher. Bei dem Modell der Extrarente werden sie automatisch über ihren Arbeitgeber einbezogen. Selbstständige können in die Extrarente proaktiv einzahlen. Die Extrarente wird über die öffentliche Hand durch Ausschreibungen statt über gewinnorientierte Unternehmen organisiert. So sinken die Kosten für die Verwaltung deutlich, Kosten für den Vertrieb entfallen ganz. Allein durch die geringeren Kosten fällt die spätere Rente für Verbraucher*innen deutlich höher aus als bei den heute üblichen Angeboten. Die Extrarente legt vor allem in Aktien an und erzielt damit langfristig eine höhere Rendite, als viele private Vorsorgeverträge. Ab dem Renteneintritt können Verbraucher*innen flexibel über ihr Geld verfügen und entscheiden, ob sie weiterhin am Kapitalmarkt anlegen wollen oder eine lebenslange, klassische Rente wählen möchten. Knapp drei Viertel der Verbraucher*innen befürworten ein solches, vom Staat organisiertes Standardprodukt, in das sie zusätzlich zur gesetzlichen Rente einzahlen können. Von den 14- bis 29-jährigen Verbraucher*innen in Deutschland wünschen sich sogar 88 Prozent ein staatliches Angebot.⁵



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ... Einführung der „Extrarente“ als öffentlich-rechtlich organisiertes Standardprodukt zur privaten Altersvorsorge.
- ... Private Altersvorsorgeprodukte müssen sich an den Bedürfnissen der Menschen orientieren. Sie dürfen nicht provisionsorientiert verkauft werden.

⁴ Kantar Emnid, repräsentative Befragung im Auftrag des vzbv, April 2019. Siehe: <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/vzbv-stellt-extrarente-vor>
⁵ Ebd.

DIE UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG ZIVILGESELLSCHAFTLICH VERANKERN

9

Das Sozialgesetzbuch sieht eine unabhängige Patientenberatung als Regelleistung für alle Versicherten in Deutschland vor, die die Interessen der Patient*innen vertritt. Ursprünglich wurde die Unabhängige Patientenberatung (UPD) bundesweit durch gemeinnützige Verbände getragen, u.a. durch den Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und den Sozialverband VdK.

Seit 2016 ist der private Gesundheitsdienstleister Sanvartis, der für Krankenkassen und Pharmafirmen Callcenter betreibt, Träger der UPD. In 2018 ging Sanvartis in den Besitz einer Holding unter Führung des Pharma-Hegdefonds Careforce über. Die zahlreichen vertraglichen Verflechtungen zwischen UPD, Sanvartis GmbH sowie weiteren Unternehmen werden dazu führen, dass bis zum Ende der Förderperiode in 2021 etwa ein Drittel der gesamten Fördersumme an diese Unternehmensallianz geflossen sein wird.⁶ Gleichzeitig bleibt die derzeitige UPD trotz erheblich verbesserter finanzieller Ausstattung deutlich hinter den von ihr angekündigten Beratungszahlen zurück.⁷

Unter diesen Bedingungen ist fraglich, ob die derzeitige UPD ihre gesetzlich verankerte Unabhängigkeit bewahren und gute Hilfe leisten kann.

Die Verbraucherzentralen und der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) könnten die Wahrnehmung der UPD in der Öffentlichkeit durch ihren hohen Bekanntheits- und Vertrauensgrad massiv stärken. So haben 75 Prozent der Wahlberechtigten in Deutschland laut einer Umfrage im Auftrag des WDR⁸ sehr großes bis großes Vertrauen in die Verbraucherzentralen. Zu ähnlichen Ergebnissen kommt auch der Verbraucherreport 2020.⁹

Die Unabhängige Patientenberatung muss den Verbraucher*innen dienen und daher allein den Interessen der Patient*innen verpflichtet sein. Eine wirklich unabhängige Patientenberatung muss frei von wirtschaftlichen Interessen oder anderen Abhängigkeiten sein.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ... Die derzeitige Rechtsgrundlage der Unabhängigen Patientenberatung muss so geändert werden, dass die Trägerentscheidung nicht länger beim GKV-Spitzenverband liegt.
- ... Die bestehenden Aufgaben der Patientenberatung in Deutschland müssen langfristig sichergestellt und institutionalisiert werden.
- ... Die Unabhängige Patientenberatung muss wieder direkt an die Zivilgesellschaft in Deutschland angebunden werden.

⁶ <https://www.tagesschau.de/investigativ/ndr-wdr/bundesrechnungshof-patientenberatung-101.html>

⁷ <https://www.sueddeutsche.de/wissen/patientenberatung-bundesrechnungshof-geldverschwendung-1.4937946>

⁸ <https://www1.wdr.de/unternehmen/der-wdr/unternehmen/studie-glaubwuerdigkeit-102.html>

⁹ https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/09/22/verbraucherreport_2020_ergebnispraesentation.pdf

PFLEGEBEDÜRFTIGE FINANZIELL ENTLASTEN UND PFLEGEVERSICHERUNG ZUKUNFTSFÄHIG MACHEN

10

Anders als die gesetzliche Krankenversicherung deckt die soziale Pflegeversicherung nur einen Teil der tatsächlich anfallenden Kosten ab. In einer repräsentativen Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) vom November 2018¹⁰ gaben mehr als drei Viertel der befragten Teilnehmer*innen (77 Prozent) an, dass sie sich im Ernstfall nicht ausreichend finanziell abgesichert fühlen – Tendenz steigend.

Die demografische Entwicklung und die spätestens seit der Corona-Pandemie erwünschten steigenden Lohnkosten in der Pflege führen zu einem erheblichen zusätzlichen Finanzbedarf in der Pflegeversicherung. Bereits heute müssen Pflegebedürftige, insbesondere, wenn sie im Heim leben, einen erheblichen Eigenanteil leisten. Dieser liegt im Bundesdurchschnitt bei 2.015 Euro, in Rheinland-Pfalz mit 2.119 Euro pro Monat sogar noch deutlich darüber.¹¹ Diese Summe setzt sich aus 787 Euro für die reinen Pflegekosten

und 895 Euro für Unterkunft und Verpflegung zusammen, zuzüglich 437 Euro für die nicht geförderten Investitionskosten.

Die durchschnittliche Rente bei mindestens 35 Versicherungsjahren betrug demgegenüber in West-Deutschland im Jahr 2019¹² 1.249 Euro. **Dies bedeutet:** Auch Durchschnittsverdiener*innen, die nicht auf eine ordentliche Betriebsrente und sonstige Einkünfte zurückgreifen können, werden schnell zu Sozialhilfeempfänger*innen. Die im Oktober 2020 vorgestellten Eckpunkte zur Pflege-reform mit einer Deckelung der reinen Pflegekosten auf 700 Euro pro Monat und deren Wegfall erst nach drei Jahren Heimaufenthalt sind nicht ausreichend, weil die meisten Bewohner*innen bereits vorher sterben.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ... Ein Steuerzuschuss zur Pflegeversicherung muss so ausgestaltet sein, dass Heimbewohner*innen bereits vor Ablauf von drei Jahren spürbar entlastet werden.
- ... Die Kosten der medizinischen Behandlungspflege in der stationären Pflege müssen von den Krankenkassen bezahlt werden.
- ... Die Investitionskosten in der Pflege sollten nicht mehr von den Pflegebedürftigen finanziert werden; diese Kosten sollte das Land Rheinland-Pfalz übernehmen, eventuell ergänzt durch Bundeszuschüsse.
- ... Die Leistungen der Pflegeversicherung müssen dynamisiert werden und dabei nicht nur die Inflationsrate, sondern auch die steigenden Personalkosten berücksichtigen.
- ... Mittelfristig sollte ein Finanzausgleich zwischen sozialer und privater Pflegepflichtversicherung angestrebt werden mit dem Ziel einer solidarisch und paritätisch finanzierten Pflegeversicherung.

¹⁰ https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2019/01/22/190122-vzbv-umfrage_pflegetfinanzierung.pdf

¹¹ https://www.vdek.com/presse/daten/f_pflegeversicherung.html

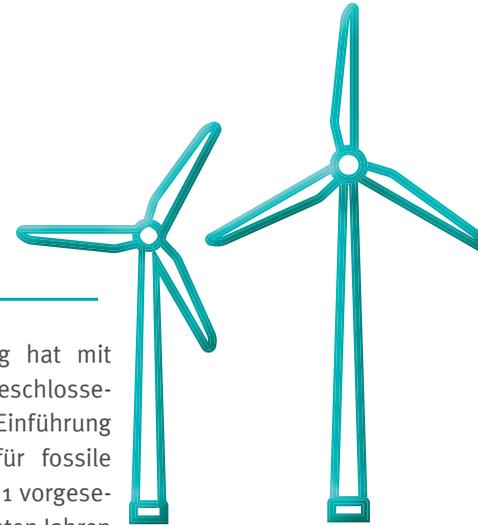
¹² Durchschnittliche Rente nach Abzug der Kranken- und Pflegeversicherungsbeiträge, siehe Flyer „Altersrenten im Zeitablauf 2020“, abrufbar unter: <https://www.deutsche-rentenversicherung.de>.

KOSTEN FÜR ENERGIEWENDE UND KLIMASCHUTZ GERECHT VERTEILEN

11

Die Energiewende ist eines der wichtigsten Infrastrukturprojekte in Deutschland und geht Hand in Hand mit dringend erforderlichen Maßnahmen gegen den Klimawandel. Genauso wie die große Mehrheit der Privathaushalte steht die Verbraucherzentrale hinter den Zielen, die in beiden Feldern bis 2050 erreicht werden sollen. Allerdings müssen die umfangreichen Kosten für diese großen Transformationsprozesse gerecht verteilt werden, so dass Verbraucher*innen nicht übermäßig belastet werden. Aktuell haben Verbraucher*innen in Deutschland einen Anteil am Gesamtstromverbrauch von knapp 25 Prozent, ihr Anteil an den zu tragenden Kosten für das Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) liegt jedoch bei 35 Prozent. Dies ist in erster Linie darauf zurückzuführen, dass die Entlastung stromintensiver Industriebetriebe von allen anderen EEG-Zählern getragen wird.

Die Bundesregierung hat mit dem Ende 2019 beschlossenen Klimapaket die Einführung eines CO₂-Preises für fossile Energieträger ab 2021 vorgesehen, der in den nächsten Jahren kontinuierlich steigen wird. Die Einnahmen aus dieser Bepreisung sollen unter anderem zur Senkung des Strompreises genutzt werden. Das konkrete Ausmaß der Senkung der EEG-Umlage soll zu einem späteren Zeitpunkt durch den Haushaltsgesetzgeber festgesetzt werden. Gleichzeitig hat die Bundesregierung im Rahmen ihres Konjunkturpakets als Reaktion auf die Corona-Pandemie eine Deckelung der EEG-Umlage in 2021 auf 6,5 Cent per kWh und auf 6 Cent in 2022 beschlossen. Offen ist bisher, wie beide Ziele gemeinsam umgesetzt werden sollen.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ... Die Höhe der EEG-Umlage muss rasch festgelegt werden, damit sich Verbraucher*innen frühzeitig darauf einstellen können, wie sich die Kosten für die CO₂-Bepreisung von fossilen Heiz- und Kraftstoffen einerseits und die Entlastungen insbesondere beim Strompreis andererseits zueinander verhalten werden.
- ... Die EEG-Umlage für private Haushalte muss deutlich gesenkt werden. Sowohl besondere Ausgleichsregelungen bei der EEG-Umlage für stromintensive Industriebetriebe als auch die Deckelung der EEG-Umlage im Rahmen des Konjunkturpakets müssen aus dem Steueraufkommen finanziert werden.
- ... Bei der Zahlung des CO₂-Preises muss es eine vollständige Transparenz beim Anteil der Privathaushalte am Gesamtaufkommen und bei der Höhe der gleichzeitigen Entlastung beim Strompreis geben. Mögliche Ausnahmen für Unternehmen sind aus dem Staatshaushalt zu finanzieren.
- ... Die Stromsteuer muss auf das von der EU geforderte Minimum gesenkt werden.

12

VERBRAUCHER*INNEN VOR ENERGIEARMUT SCHÜTZEN

Privathaushalte mit niedrigem Einkommen geben einen großen Teil ihrer Einnahmen für Energie aus. Das liegt an der Höhe der Strompreise, an ihrer Geräteausrüstung, aber auch an den rechtlichen Bedingungen rund um die Belieferung mit Energie, die für diese Kunden häufig nachteilig sind und zusätzliche Kosten verursachen. Einkommensschwache Haushalte sind häufig im teuersten Grundversorgungstarif, da sie aus verschiedenen Gründen den Anbieter oder Tarif nicht wechseln. Sie haben zudem weniger Kostenkontrolle, da die Zähler in großen Mietshäusern oft nicht ohne Weiteres zugänglich sind. Sie sind zudem damit überfordert, ihre Energiekosten richtig einzuschätzen und haben keine Rücklagen, wenn es zu hohen Nachzahlungen bei der Jahresabrechnung kommt. Gleichzeitig fehlen ihnen die Mittel, in energieeffizientere Wohnungen zu ziehen und in stromsparende Haushaltsgeräte zu investieren. Insbesondere eine elektrische Warmwasserbereitung oder Beheizung

mit Strom sorgen für hohe Verbrauchskosten und erhöhen das Risiko für Zahlungsprobleme oder gar eine Energiesperre.

Die Energieversorger bieten nur in begrenztem Rahmen Ratenzahlungsvereinbarungen an. Häufiger sind die geforderten Monatsraten zu hoch oder es wird kein Ratenplan über offenstehende Abschläge gewährt. Zusätzliche Gebühren entstehen durch Sperr- und Entsperkkosten, Forderungen von Inkassobüros, Zählerausbauten und Kautionen, deren Zahlung Versorger zur Bedingung einer Wiederbelieferung machen. Jobcenter in Rheinland-Pfalz haben unterschiedliche Vorgaben, ab wann sie Darlehen genehmigen oder in welcher Höhe sie Heizkosten noch als angemessen bewerten.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ... Versorger müssen verpflichtet werden, vor einer Versorgungssperre bezahlbare Ratenpläne anzubieten. Sperr- und Folgekosten sollten einheitlich gedeckelt und Zählerausbauten nur unter festgelegten Bedingungen erlaubt sein.
- ... Die Verhältnismäßigkeitsprüfung vor der Durchführung von Versorgungssperren muss als konkret definierter Prozess gesetzlich festgelegt werden.
- ... Bei Zahlungsproblemen ist eine monatliche Verbrauchsinformation nötig mit Warnhinweisen, wenn der Verbrauch den Monatsabschlag übersteigt.
- ... Die Vorgänge bei Sozialbehörden zur Gewährung von Darlehen und die Bewertung der Angemessenheit von Heizkosten sollten landesweit vereinheitlicht werden.
- ... Strom, der für eine elektrische Warmwasserbereitung erforderlich ist, sollte verbindlich separat erfasst werden, damit die Kosten der Warmwasserbereitung beim Leistungsbezug Berücksichtigung finden. Energetische Mindeststandards sind notwendig, dazu gehört der Verzicht auf elektrische Beheizung in schlecht gedämmten Wohnungen.
- ... Einkommensschwache Haushalte können keine Rücklagen bilden. Ein von neutraler Stelle verwalteter Rücklagenfonds oder ein kommunaler Nothilfefonds könnten Notfallsituationen lindern.

13

BARRIEREFREIES BAUEN KONSEQUENT UND RICHTIG UMSETZEN

Die Baubranche boomt – niedrige Zinsen, günstige Kredite sowie zusätzliche Darlehens- und Förderprogramme erleichtern die Entscheidung, neue Bauprojekte im ganzen Land anzugehen. Viele dieser Bauprojekte müssen barrierefrei umgesetzt werden und unterliegen hierbei unter anderem dem Grundgesetz, der UN-Behindertenrechtskonvention und der rheinland-pfälzischen Landesbauordnung oder auch den entsprechenden aktuellen Förderprogrammen von Bund und Land.

Die geforderte barrierefreie Ausführung wird oft nur teilweise, falsch, konzeptlos oder gar nicht umgesetzt. Bauliche, technische, aber auch organisatorische Punkte im Hinblick auf die Barrierefreiheit werden nicht von Anfang an mitgedacht und nachvollziehbar abgebildet. Spätestens bei der Genehmigungsphase zeigt sich, dass Genehmigungsbehörden bei der Prüfung der Vorgaben zur Barrierefreiheit erhebliche Schwierigkeiten haben können, da die eingereichten Unterlagen bereits fehlerhaft sind. Strei-

tigkeiten sind vorprogrammiert. Ein weiteres Problem stellt die oft nicht durchgeführte Kontrolle der barrierefreien Umsetzung nach Fertigstellung eines Gebäudes dar. Um eine gewissenhafte Prüfung bei rheinland-pfälzischen Baubehörden oder auch bei Förderinstitutionen zu gewährleisten, fehlt es meist an ausreichendem Personal.

Barrierefrei-Konzepte für Wohn- und Nicht-Wohngebäude müssen von Anfang konzipiert und der Genehmigungsplanung beigelegt werden und ihre Umsetzung muss fachgerecht kontrolliert werden. Bundesländer wie Hessen¹³ und Nordrhein-Westfalen,¹⁴ die bereits Barrierefrei-Konzepte gesetzlich fordern, sind Rheinland-Pfalz hier ein Stück voraus.

Ein Barrierefrei-Konzept benötigt einen umfassenden, schriftlichen Erläuterungsbericht, entsprechend den Vorgaben zur baulichen Barrierefreiheit, die durch Zeichnungen und Pläne sinnvoll ergänzt werden.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ...❖ Bauherren müssen im Zuge der Baugenehmigung für neu zu errichtende Wohn- und Nicht-Wohngebäude zur Vorlage eines Barrierefrei-Konzeptes verpflichtet werden.
- ...❖ Die Umsetzung der Barrierefreiheit während und nach Abschluss der Bauphase muss durch die Baubehörden kontrolliert werden. Dies muss durch mehr Personal in den Baubehörden sichergestellt werden.
- ...❖ Entsprechende Fördermittel müssen langfristig sichergestellt und ihr sachgerechter Einsatz muss geprüft werden.

¹³ <https://www.bfb-barrierefrei-bauen.de/barrierefrei-konzept-wird-pflicht/>

¹⁴ <https://www.aknw.de/nc/aktuell/meldungen/detailansicht/artikel/das-barrierefrei-konzept-als-neue-bauvorlage/>

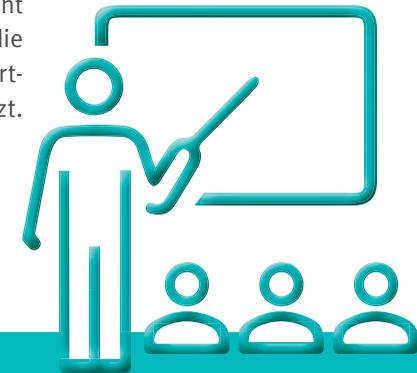
14

WERBEFREIE VERBRAUCHERBILDUNG FÜR KINDER UND JUGENDLICHE SICHERSTELLEN

Jede und jeder von uns ist Verbraucher*in. Doch unfit zu sein für den Verbraucheralltag, bedarf es bestimmter Kompetenzen, etwa im Umgang mit digitalen Medien, für das wirtschaftliche Handeln, für eine gesunde Ernährung oder für einen nachhaltigen Konsum. Auch ein kritisches Reflexionsvermögen im Umgang mit Werbung und Angeboten von Unternehmen ist wichtig. Kinder und Jugendliche müssen derartige Verbraucherkompetenzen bereits in ihrer Schulzeit vermittelt bekommen.

Es ist erfreulich, dass die aktuelle Landesregierung eine Neufassung der Richtlinie zur Verbraucherbildung in allgemeinbildenden Schulen¹⁵ in Rheinland-Pfalz erarbeitet hat und dabei verschiedene Akteure, darunter auch die Verbraucherzentrale, bei der Überarbeitung von Anfang an einbezogen hat. Nun gilt es, diese Richtlinie auch in der Praxis umzusetzen. Dafür braucht es Fortbildungsangebote für Lehrkräfte, die diese befähigen, Verbraucherkompetenzen in verschiedenen Themenbereichen zu vermitteln. Auch in den Ausbildungsplänen angehender Lehrer*innen muss dies verankert werden.

Doch gerade die Verbraucherbildung birgt auch das Risiko, Einfallstor für Angebote und Unterrichtsmaterialien aus der Wirtschaft zu sein. Dies können im Auftrag von Unternehmen erstellte Unterrichtsmaterialien sein, Schulkooperationen, Wettbewerbe oder technische Ausstattung und Fortbildungsangebote für Lehrkräfte. Im Jahr 2017 boten 22 von 30 DAX-Unternehmen Unterrichtsmaterialien an.¹⁶ Bei genauerer Betrachtung verstecken sich unter dem Deckmantel der unterstützenden Zusammenarbeit von Unternehmen, wirtschaftsnahen Verbänden und Stiftungen häufig Ziele wie Imagepflege, Kundenakquise, Agenda-Setting, verkaufsfördernde Werbung oder gar die Etablierung eines direkten Vertriebskanals. Es braucht deshalb Maßnahmen, die den Einfluss von Wirtschaft in Schulen begrenzt.



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ...❖ Die Vermittlung von Verbraucherkompetenzen muss in den Ausbildungscurricula angehender Lehrkräfte verankert werden; für Lehrer*innen bedarf es verpflichtender Fortbildungsangebote. In beiden Fällen muss auch ein kritischer Umgang mit Wirtschaft und Werbung in Schulen vermittelt werden.
- ...❖ Es braucht ein generelles Werbeverbot an Schulen, das Kinder und Jugendliche vor wirtschaftlicher Einflussnahme im Schulalltag schützt.
- ...❖ Stärkere Transparenz und Kontrollmöglichkeiten sind notwendig. Es sollte jederzeit nachvollziehbar sein, welche Unternehmen, wirtschaftsnahen Verbände und Stiftungen in Schulen aktiv sind und was sie dort tun. Dies lässt sich durch ein Transparenzregister und zuständige Ansprechpartner im Bildungsministerium sicherstellen.

¹⁵ Die Richtlinie legt fest, dass Schüler*innen Kompetenzen in den Themenfeldern Finanzen, Marktgeschehen und Verbraucherrecht, Ernährung und Gesundheit, Medien und Information sowie nachhaltiger Konsum und Globalisierung vermittelt werden müssen.

¹⁶ Lobbycontrol (2018): Lobbyismus an Schulen. Köln, S. 9., <https://www.lobbycontrol.de/produkt/lobbyismus-an-schulen-broschuere/>, abgerufen am 28.08.2020.

MOBILITÄT NEU DENKEN

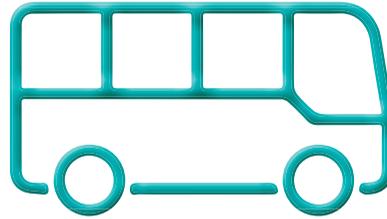
15

Volle Straßen, Staus und Lärm, Feinstaubbelastung und CO₂-Ausstoß, hohe Stickoxid-Werte in Innenstädten sowie knapper werdende Rohstoffe – dies sind nur einige der Gründe, warum in Deutschland ein Wandel vom Individualverkehr mit Verbrennungsmotor hin zu nachhaltigeren und umweltfreundlicheren Mobilitätslösungen gefunden werden muss. Rheinland-Pfalz ist ein Flächenland mit großen ländlichen Gebieten. Dort ist die Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr nicht oder nur unzureichend sichergestellt und zwingt die Bewohner*innen solcher Regionen, das eigene Auto zu nutzen. Wer sich dies nicht leisten kann bzw. möchte oder aus anderen Gründen kein Auto besitzt oder wer nicht selbst fahren kann, ist in seiner Mobilität stark eingeschränkt.

Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) hat nicht nur ökologische Vorteile. Er trägt auch dazu bei, dass Menschen ohne Auto am gesellschaftlichen Leben teilhaben und wichtige Orte wie Arbeitsplatz, Schule, Geschäfte sowie Arztpraxen, Krankenhäuser und Pflegeheime erreichen können. Er ist somit zugleich eine tragende Säule der Daseinsvorsorge im Land und das Rückgrat einer zukunftsorientierten und nachhaltigen Mobilität.

Ziel muss es sein, allen Verbraucher*innen in Rheinland-Pfalz einen Anschluss an den ÖPNV oder andere öffentlich zugängliche Verkehrsmittel zu ermöglichen. Dafür braucht es neue Mobilitätskonzepte, die den bestehenden ÖPNV ausbauen und erweitern: Anrufsammeltaxis, Mieträder, Car-Sharing und andere Angebote müssen als Teil eines Gesamtkonzeptes für Mobilität verstanden werden. Angebote müssen von der Nachfrageseite her gedacht werden. Dies beinhaltet auch verbraucherfreundliche Ticketsysteme, die den Kauf von Tickets digital oder am Automaten problemlos über Verkehrsverbünde hinweg ermöglichen sowie barrierefreie Zugänge zu allen öffentlichen Verkehrsmitteln.

Wer dennoch auf ein Auto angewiesen ist, kann mit einem E-Auto einen Beitrag zu Klimaschutz und geringerer Schadstoffbelastung in der Luft leisten. Doch derzeit gibt es noch zu wenige öffentliche Lademöglichkeiten für E-Autos in Rheinland-Pfalz, die Preise für die Kilowattstunde sind häufig nicht einfach zu ermitteln. Um E-Mobilität als weiteren Baustein einer Verkehrswende attraktiver zu machen, bedarf es einer besseren Ladeinfrastruktur für Autos und transparenter Preise. Auch eine Förderung privater Ladestationen würde die Akzeptanz der E-Mobilität weiter erhöhen.



III. ANSPRECHPARTNER*INNEN



FORDERUNGEN DER VERBRAUCHERZENTRALE:

- ...✚ Es braucht ein nachhaltiges Mobilitätskonzept für ganz Rheinland-Pfalz.
- ...✚ Neben klassischen Fahrplan-Angeboten müssen weitere Mobilitätsformen wie Anrufsammeltaxis, Apps für Car-Sharing, Mietfahräder usw. mit einbezogen werden, um eine bessere Anbindung auch in ländlichen Gebieten zu ermöglichen.
- ...✚ Ticketsysteme müssen verständlich und verbraucherfreundlich sein, ein Kauf von Tickets auch über Verkehrsverbünde hinweg muss digital und am Automaten problemlos möglich sein.
- ...✚ Der öffentliche Nahverkehr muss barrierefrei sein und somit auch für Menschen mit körperlicher Beeinträchtigung und Rollstuhlfahrer*innen problemlos nutzbar sein.
- ...✚ Für eine Stärkung der E-Mobilität braucht es zudem eine bessere Ladeinfrastruktur für Elektroautos. Preise für den Strom müssen transparent, nachvollziehbar und vergleichbar sein.





ULRIKE VON DER LÜHE

Vorstand



MANFRED SCHWARZENBERG

Referent Verbraucherpolitik

LORE HERRMANN-KARCH

Pressereferentin



FACHBEREICH DIGITALES UND VERBRAUCHERRECHT



DR. JULIA GERHARDS

Referentin Verbraucherrecht
und Datenschutz

MAXIMILIAN HEITKÄMPER

Fachbereichsleiter



JENNY HÄUSSER

Referentin Kollektive
Rechtsdurchsetzung



FACHBEREICH LEBENSMITTEL UND ERNÄHRUNG



WALTRAUD FESSER

Fachbereichsleiterin

FACHBEREICH ENERGIE UND BAUEN



FABIAN FEHRENBACH

Referent Energierecht



HANS WEINREUTER

Fachbereichsleiter



ANTJE KAHLHEBER

Referentin Energiekosten

FACHBEREICH GESUNDHEIT UND PFLEGE



CHRISTIANE GRÜNE

Leiterin Landesberatungsstelle
Barrierefrei Bauen und Wohnen



SABINE STRÜDER

Fachbereichsleiterin

FACHBEREICH FINANZDIENSTLEISTUNGEN UND VERSICHERUNGEN



MICHAEL WORTBERG

Referent Versicherungen

JOSEPHINE HOLZHÄUSER

Referentin Finanzdienstleistungen



Die Arbeit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
wird gefördert durch:



IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
Seppel-Glückert-Passage 10
55116 Mainz
Telefon **06131 2848-0**
Fax **06131 2848-66**

E-Mail: info@vz-rlp.de

www.verbraucherzentrale-rlp.de

Für den Inhalt verantwortlich: Ulrike von der Lühe

Redaktion: Manfred Schwarzenberg

Gestaltung: mischpunkt, Köln

Druck: Königsdruck – Printmedien und digitale Dienste

Stand: 12/2020

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier · Bildnachweise: Adobe Stock, Dreamstime, Freepik, Shutterstock

VERBRAUCHER *wählen* ZUKUNFT

60

Starker Partner
für Verbraucher.
Seit 60 Jahren.

verbraucherzentrale

Rheinland-Pfalz

www.verbraucherzentrale-rlp.de
twitter.com/vzrlp
#VerbraucherWählenZukunft