



Rheinland-Pfalz

MINISTERIUM DER JUSTIZ UND  
FÜR VERBRAUCHERSCHUTZ

verbraucherzentrale

*Rheinland-Pfalz*

„Ein starker Verbraucherschutz für mehr Lebensqualität -  
Verbraucherzentrale als wichtiger Partner“

**Vereinbarung  
zwischen  
dem Land Rheinland-Pfalz  
und  
der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.  
2016 bis 2018**

## **I. Verbraucher auf hohem Niveau informieren, beraten und weiterbilden – Den Markt beobachten und Missstände aufzeigen**

Ein starker und wirkungsvoller Verbraucherschutz ist ein wesentlicher Baustein für die Lebensqualität der Menschen in unserem Land und stärkt auch den Wirtschaftsstandort Rheinland-Pfalz. Denn durch ihre Kaufentscheidungen beeinflussen Verbraucherinnen und Verbraucher das Angebot auf den Märkten und beleben den Wettbewerb.

Ziel der Verbraucherpolitik der Landesregierung ist es, die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher weiter zu stärken und ihnen Orientierung zu bieten. Die Landesregierung setzt sich dafür ein, dass Verbraucherinnen und Verbraucher gut informiert sind, sich souverän in der heutigen Konsumlandschaft bewegen können, ihre Rechte wahrnehmen und selbstbestimmt und kritisch Konsumententscheidungen treffen, die den eigenen Interessen und Wünschen entsprechen.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. mit ihrer anbieterunabhängigen, professionellen Beratungstätigkeit und ihrem breit gefächerten Informationsangebot ist dabei eine wichtige Partnerin der Landesregierung. Da die Verbraucherzentrale häufig die erste Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher darstellt, ist sie nicht nur wegen ihrer vor- und nachvertraglichen Verbraucherberatung von Bedeutung, sondern sie nimmt auch eine gewichtige Rolle in der Marktbeobachtung und als Sensor in der Politikberatung wahr.

Die Grundlage für die verbraucherorientierte Marktbeobachtung sind vor allem die zahlreichen Beratungsfälle der Verbraucherzentralen. Dafür ist der Marktwächter „Digitale Welt“ ein gutes Beispiel. Er hat die Aufgabe, Entwicklungen auf dem digitalen Markt systematisch zu beobachten, frühzeitig Missstände zu erkennen, zu analysieren und Lösungen aufzuzeigen. Nach der Devise „Erkennen – Informieren - Handeln“ werden die Beobachtungen der Verbraucherzentralen standardisiert erfasst, von fünf Schwerpunktverbraucherzentralen analysiert und mit konkreten Handlungsempfehlungen an relevante staatliche Aufsichtsstellen, Politik und Öffentlichkeit weitergegeben. Dass die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. ausgewählt wurde, um als eine der fünf Schwerpunktverbraucherzentralen des Marktwächters Digitale Welt den Teilmarkt „Digitale Güter“ zu beobachten, unterstreicht auch die Kompetenz ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## **II. Laufzeit der Vereinbarung - Planungssicherheit für die Verbraucherzentrale für die Jahre 2016 bis 2018**

Es hat sich bewährt, die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz auf eine verlässliche Grundlage in Form einer Vereinbarung zu stellen. Mit der Vereinbarung erhält die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. auch im Interesse einer kontinuierlichen und stetig zu optimierenden Aufgabenwahrnehmung mittelfristig finanzielle Planungssicherheit. Damit kann das qualifizierte, unabhängige und kontinuierliche Beratungs- und Informationsangebot gesichert und somit auch die Rolle der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. als unabhängiger Marktwächter gestärkt werden.

Mit dem Abschluss der ersten Vereinbarung zwischen dem Land Rheinland-Pfalz und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. vom 15. Mai 2013 erfolgte die Umsetzung des Landtagsbeschlusses vom 22. März 2012 (LT Drs. 16/1051), mit dem Ziel, den „Verbraucherschutz und die Verbraucherrechte auf hohem Niveau zu gewährleisten.“ Im Rahmen der Haushaltsberatungen zum Landeshaushaltsgesetz 2014/2015 hat der Landtag den Beitrag der Verbraucherzentrale zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher gewürdigt und sich dafür ausgesprochen, die geltende Vereinbarung von 2013 über das Jahr 2015 hinaus zu verlängern und damit der Verbraucherzentrale die notwendige Planungssicherheit zu geben, ihre wichtige Arbeit auch künftig fortsetzen zu können (siehe auch LT Drs. 16/3106). Dafür wurden im Haushalt Verpflichtungsermächtigungen in Höhe von jeweils 1,7 Millionen Euro zur Verfügung gestellt.

Die neue Vereinbarung umfasst die Haushaltsjahre 2016 bis 2018.

Das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sichert der Verbraucherzentrale – vorbehaltlich der Zustimmung des Landtages im Rahmen der jeweiligen Haushaltsberatungen – eine jährliche Grundförderung in Form einer Festbetragsförderung ab dem Jahr 2016 in Höhe von mindestens 1.700.000 Euro zu (Kapitel 05 02 Titel 684 01).

Darin enthalten sind die Landesmittel für Verbraucherschutzprojekte im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz, die vom Bund in gleicher Höhe gefördert werden.

Zusätzlich zur Grundförderung werden der Verbraucherzentrale zur Durchführung von Einzelprojekten, insbesondere in den Bereichen „Digitale Medien“ und „Finanzen“, Fördermittel in Höhe von rund 300.000 Euro jährlich (Kapitel 05 02 Titel 534 01) in Aussicht gestellt. Die Projektplanung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Ministerium. Das Projekt „Flüchtlinge als Verbraucherinnen und Verbraucher“ wird im Laufe des Jahres 2016 evaluiert. Sollte sich ergeben, dass eine weitere Förderung sinnvoll und finanziell möglich ist, wird diese Projektförderung über das Jahr 2016 hinaus angestrebt.

Projekte und Maßnahmen außerhalb des Einzelplanes 05 (Kapitel 02, Titel 534 01 und 686 01) sind von der Vereinbarung nicht berührt.

### **III. Ortsnahe Beratungs- und Informationsangebote**

Das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. sind sich einig, dass angesichts der demografischen Entwicklung und der Bedeutung der persönlichen Beratung für Verbraucherinnen und Verbraucher der unmittelbare Kontakt vor Ort erhalten werden muss. Deshalb ist es Ziel der Verbraucherzentrale, das bestehende Netz aus sechs Beratungsstellen und sechs Stützpunkten aufrecht zu erhalten. Die finanzielle Förderung der sechs Stützpunkte erfolgt zurzeit mit kommunalen Mitteln.

### **IV. Jahresgespräche zwischen Verbraucherzentrale und Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz**

Die rheinland-pfälzische Landesregierung und die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. werden auch weiterhin zum Wohl der Verbraucherinnen und Verbraucher partnerschaftlich und konstruktiv zusammenarbeiten.

Auf der Leitungsebene von Verbraucherschutzministerium und Verbraucherzentrale findet zum Gedankenaustausch und zur gegenseitigen Information über die aktuelle Entwicklung in den jeweiligen Arbeitsschwerpunkten ein regelmäßiges Jahresgespräch statt.

Darüber hinaus soll der inhaltliche Austausch zwischen der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. und dem Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz auf der Fachebene intensiviert werden. Die Gespräche sollen vierteljährlich und wie

bereits bisher bei Bedarf durchgeführt werden, u. a. um sich frühzeitig über wichtige Angelegenheiten zu informieren.

## **V. Gerichtskosten bei wettbewerbsrechtlichen Unterlassungsverfahren**

Zur Minderung ihres Prozesskostenrisikos hat die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. im Rahmen der Vereinbarung vom 15. Mai 2013 eine Einlage in Höhe von 50.000 € erhalten. Die Mittel sind auch weiterhin zweckgebunden und ausschließlich zur Deckung von Prozesskosten zu verwenden. Im Gegenzug ist bei Prozessgewinn sowie bei Einnahmen aus Vertragsstrafen die Einlage bis zur genannten Höhe aufzufüllen. Darüber hinaus gehende Einnahmen und Entschädigungen kann die Verbraucherzentrale gemäß ihrer satzungsmäßigen Bestimmung verwenden. Mit der Vorlage des Verwendungsnachweises sind die Zu- und Abflüsse der Einlage im vergangenen Jahr darzustellen.

## **VI. Pflichten der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.**

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. verpflichtet sich, die Zuwendungsmittel im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben und entsprechend den Vorschriften nach § 44 LHO in Verbindung mit der Verwaltungsvorschrift zum Vollzug der Landeshaushaltsordnung (VV-LHO) wirtschaftlich und sparsam zu verwenden.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. verpflichtet sich daneben zu folgenden Punkten:

- Es ist Ziel der Verbraucherzentrale, den Umfang und die grundsätzliche Art der Beratung der Verbraucherzentrale in der bisherigen Weise zu erhalten.
- Die Erreichbarkeit der Telefonzentrale der Verbraucherzentrale wird mindestens auf dem jetzigen Niveau gehalten. Auch in Krankheits- und Urlaubsfällen wird die Besetzung mit mindestens zwei Mitarbeitern gewährleistet.
- Die Verbraucherzentrale erarbeitet weiterhin ein Beschwerdemonitoring, mit dem der Beratungsumfang in den einzelnen Arbeitsbereichen ersichtlich ist. Diese Auswertung legt sie dem Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz halbjährlich vor.

- Die Verbraucherzentrale informiert das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in regelmäßigen Abständen über die Ergebnisse der verbraucherorientierten Marktbeobachtung.
- Soweit die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. für das „Verbraucherbarometer“ (Consumer Markets Scoreboard) der Europäischen Kommission eigene zusammengefasste Erhebungen von Verbraucherbeschwerden oder Verbraucherkontakten an den Verbraucherzentrale Bundesverband weiterleitet, übersendet sie diese Ergebnisse in Kopie ebenso dem Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz.
- Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. 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.
- Die Verbraucherzentrale informiert das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz über ihre Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere die Projektplanung. Bei Veröffentlichungen wird in geeigneter Form auf die Förderung mit Mitteln des Landes Rheinland-Pfalz e.V. hingewiesen.

## **VII. Planungssicherheit für die Verbraucherzentrale über das Jahr 2018 hinaus**

Die Partner streben eine rechtzeitige Verlängerung der Vereinbarung an, damit die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V. über 2018 hinaus Planungssicherheit erhält.

Mainz, den

---

Prof. Dr. Gerhard Robbers  
Staatsminister

---

Ulrike von der Lüche  
geschäftsführender Vorstand