LANDTAG RHEINLAND-PFALZ
16. Wahlperiode

Drucksache 16/2397
zu Drucksache 16/1051
27. 05. 2013

Unterrichtung

durch die Landesregierung

Beschluss des Landtags Rheinland-Pfalz vom 22. März 2012 „Verbraucherschutz und Verbraucherrechte auf hohem Niveau gewährleisten“

In der vorbezeichneten Sitzung hat der Landtag zu oben genannten Tagesordnungspunkten die Landesregierung aufgefordert, eine Vereinbarung mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. zu schließen.

Am 15. Mai 2013 erfolgte die Unterzeichnung der betreffenden Vereinbarung, die ich Ihnen hiermit zu Ihrer Unterrichtung zusende.

Jochen Hartloff
Staatsminister

Dem Präsidenten des Landtags mit Schreiben des Ministers der Justiz und für Verbraucherschutz vom 27. Mai 2013 übersandt.

Druck: Landtag Rheinland-Pfalz, 17. Juni 2013

Anlage

Vereinbarung
zwischen
dem Land Rheinland-Pfalz
und
der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.
2013 bis 2015

I. Ziele der Verbraucherpolitik und der Verbraucherarbeit

1. Verbrauchersicherheit und Verbraucherrechte gewährleisten – Wissen und Kompetenz der Verbraucherinnen und Verbraucher stärken

Verbraucherschutz ist ein Zukunftsthema, das mehr und mehr an Bedeutung gewinnt. Globalisierung und Liberalisierung der Märkte, die zunehmende Innovationsgeschwindigkeit der Informations- und Kommunikationstechnologien haben dazu geführt, dass Produkte und Dienstleistungen Verbraucherinnen und Verbrauchern heute in einem schier unüberschaubaren Ausmaß zur Verfügung stehen. Dadurch hat sich das Ungleichgewicht des Wissens zwischen Anbieterseite und Nachfrageseite zuungunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher weiter verschärft. Angebotsvielfalt und Komplexität der Angebotsbedingungen und Tarifstrukturen, Informationsflut oder unvollständige Informationen führen dazu, dass Verbraucherinnen und Verbraucher für sie nachteilige Konsumentscheidungen treffen.

Um informierte und bedürfnisgerechte Kaufentscheidungen treffen und ihre Handlungsspielräume besser nutzen zu können, sind Verbraucherinnen und Verbraucher in immer mehr Lebensbereichen auf verlässliche Informationen, unabhängige Beratung und rechtliche Vertretung angewiesen.

Die Themenpalette des Verbraucherschutzes wird immer umfangreicher. Ein Kernanliegen der rheinland-pfälzischen Landesregierung ist nach wie vor der vorsorgende Schutz der Gesundheit, d. h. sichere und gesundheitlich unbedenkliche Lebensmittel und andere Erzeugnisse sowie der Schutz vor Täuschung. Daneben treten weitere Verbraucherthemen immer mehr in den Vordergrund: informationelle Selbstbestimmung und Sicherheit in der digitalen Welt, die Erbringung und Gewährung von Leistungen im Gesundheitswesen und deren Qualität, die Beratung und Qualität von Finanzdienstleistungen, Risiken von Geldanlagen, bezahlbare und umweltfreundliche Energieversorgung – Verbraucherpolitik berührt heute die Bürgerinnen und Bürger in den unterschiedlichsten Lebensbereichen.

Die Verbraucherpolitik der Landesregierung versteht sich als ressortübergreifende Querschnittsaufgabe, die Verbraucherinnen und Verbraucher u. a. vor schädlichen und unsicheren Produkten des privaten Konsums, vor unlauterem Geschäftsgebaren und vor dem Missbrauch ihrer Daten schützt. Zugleich setzt die Landesregierung auf Markttransparenz, anbieterunabhängige Information und Beratung. Ein wichtiger Schwerpunkt liegt zudem in der Verbraucherbildung und -aufklärung.

Eine an der Lebenswirklichkeit der Menschen orientierte Verbraucherpolitik berücksichtigt, dass es „den“ Verbraucher nicht gibt. Vielmehr haben Verbraucherinnen und Verbraucher unterschiedliche Bedürfnisse, Kompetenzen und auch finanzielle Möglichkeiten. Faktoren wie Zeitknappheit, mangelnde Konsumerfahrung, Beeinträchtigungen durch Krankheit und Pflegebedürftigkeit, Gewohnheiten und z. B. durch Werbung erzeugte Emotionen bestimmen häufig die Auswahl der Produkte und Dienstleistungen.

Die verbraucherbezogene Forschung zeigt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher sich beispielsweise aufgrund fehlender, zu umfangreicher oder unverständlicher Informationen im Alltag u. a. an Freunden orientieren, „Daumenregeln“ verwenden oder eher kurz- als langfristig handeln. Entscheidungen beispielsweise zur privaten Altersvorsorge werden daher auch immer wieder verschoben oder gar nicht getroffen.

Ziel der Verbraucherpolitik der Landesregierung und der Verbraucherarbeit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. ist es, Verbraucherinnen und Verbraucher dabei zu unterstützen, sich als informierte und eigenverantwortliche Konsumenten ein eigenes Urteil zu bilden und sich selbstbewusst am Markt zu bewegen – im Idealfall „auf gleicher Augenhöhe mit der Anbieterseite“.

Die Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. sind für die Schwerpunktsetzung der Politik von Bedeutung: Die Verbraucherzentrale zeigt Fehlentwicklungen auf den Märkten, Gefahren und Risiken für Verbraucherinnen und Verbraucher auf, formuliert verbraucherpolitische Forderungen, fordert präventive Schutzmaßnahmen und die Stärkung der Verbraucherrechte, stößt Gesetzesänderungen an bzw. bezieht im Gesetzgebungsverfahren Stellung.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. unterstützt die Landesregierung hier mit ihrer Sensorfunktion und ihrem Wissen. Sie arbeitet u. a. im von der Landesregierung veranstalteten „Verbraucherdialog“ mit und ist Partner bei der Veröffentlichung von Informationsmaterialien.

Mit ihrer über 50-jährigen Erfahrung in der Verbraucherberatung, -bildung und -information ist die Verbraucherzentrale – auch mit ihren verbrauchernahen Mitgliedsverbänden – ein wichtiger Partner der Landesregierung. Die breite politische Akzeptanz, die die Arbeit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. genießt, dokumentiert nicht zuletzt der folgende Landtagsbeschluss.

Der rheinland-pfälzische Landtag hat sich in seiner 25. Sitzung am 22. März 2012 mit dem Thema „Verbraucherschutz und Verbraucherrechte auf hohem Niveau gewährleisten“ (Landtagsdrucksache 16/1051) beschäftigt und beschlossen: „Die Landesregierung wird aufgefordert: Es soll eine Vereinbarung mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. über die Zusammenarbeit in den Jahren 2012 bis 2015 geschlossen werden. Die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz soll für mehrere Jahre auf eine längerfristige Grundlage in Form einer bis 2015 befristeten schriftlichen Vereinbarung zwischen der rheinland-pfälzischen Landesregierung und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. fixiert werden. Diese Vereinbarung hat zum Ziel, der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. Planungssicherheit zu verschaffen und die bestehenden Beratungsangebote zu sichern und das Beratungsstellennetz weiter auf hohem Niveau zu gewährleisten.“

Mit der vorliegenden Vereinbarung setzen die rheinland-pfälzische Landesregierung und die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. den Landtagsbeschluss um.

Gegenstand der Vereinbarung zwischen

dem Land Rheinland-Pfalz, vertreten durch das Ministerium der Justiz und für Verbraucherschutz,

und

der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

sind die Zusammenarbeit auf wichtigen Feldern des Verbraucherschutzes und die Sicherung der Informations- und Beratungsangebote für die Menschen in Rheinland-Pfalz.

2. Schwerpunkte der Zusammenarbeit zwischen Landesregierung und Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V.

Mehr Finanzkompetenz und Rechtsschutz für Verbraucherinnen und Verbraucher durch unabhängige Finanzberatung:

In der Finanzmarktkrise sind zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher dramatisch geschädigt worden. Private Anlegerinnen und Anleger wurden zum Kauf risikoreicher Anlageprodukte überredet, die nicht auf ihre Anlagebedürfnisse zugeschnitten waren. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher verloren zum Teil über Jahrzehnte angesparte Vermögen, auch Anlegerinnen und Anleger, die in der Hoffnung auf eine ergänzende Altersvorsorge investiert hatten, erlitten erhebliche finanzielle Schäden.

Bereits im Jahr 2008 hat das Verbraucherschutzministerium Rheinland-Pfalz als Folge der Finanzmarktkrise mit der Verbraucherzentrale das Förderprojekt „Ausbau der unabhängigen Finanzberatung“ initiiert. Seit November 2008 sind nunmehr Geldanlage- und Altersvorsorgeberatung gegen Gebühr in allen sechs Beratungsstellen der Verbraucherzentrale möglich (zuvor nur in Mainz). Als eines der wenigen Bundesländer hat Rheinland-Pfalz damit seinen Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit zu einer anleger- und anlagegerechten, provisionsunabhängigen Beratung gegeben.
Darüber hinaus bietet die vom Land geförderte Verbraucherzentrale seit Ende des Jahres 2009 einmal pro Monat an fünf Standorten im Land durch Honoraranwälte eine Rechtsberatung bei Falschanlagen an.
Mit beiden Beratungsformen „vor Ort“ wird auch weiterhin gewährleistet, dass Verbraucherinnen und Verbraucher eine unabhängige Beratung erhalten, die eine Bewertung der Anlageprodukte unter Berücksichtigung der finanziellen, beruflichen und familiären Situation der Verbraucherinnen und Verbraucher ermöglicht. Mit dieser anbieterunabhängigen Alternative nimmt die Verbraucherzentrale auch ihre Sensorfunktion im Finanzmarkt im Rahmen ihrer Möglichkeiten wahr.

Medienkompetenz stärken – Verbraucherschutz in der digitalen Welt:

Bei der Nutzung digitaler Medien sehen sich Verbraucherinnen und Verbraucher einer rapiden technologischen Entwicklung, einem globalen Markt und zunehmend komplexen, kommerziellen Strukturen gegenüber. Nur gut informierte Verbraucherinnen und Verbraucher sind in der Lage, Chancen und Risiken der neuen Medien zu erkennen und ein eigenverantwortliches Medienverhalten auszuüben. Dazu gehört ganz wesentlich, dass Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Rechte kennen und Beratung und Unterstützung bei der Ausübung dieser Rechte erhalten. Dies gilt namentlich für besonders schutzbedürftige Personengruppen wie Kinder und Jugendliche sowie Seniorinnen und Senioren. Mit dem von der Landesregierung geförderten Projekt „Landesweite Information und Beratung der Verbraucher zu aktuellen technischen und rechtlichen Problemen bei der Digitalisierung“ ist über die Jahre ein sehr erfolgreiches unabhängiges Beratungs- und Informationsangebot der Verbraucherzentrale entstanden, welches durch permanente Weiterentwicklung der unterschiedlichen Bausteine dazu beiträgt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher einen sicheren und selbstbestimmten Umgang mit den digitalen Medien erlernen und selbstbewusste Konsumentscheidungen treffen. Bestandteile sind u. a. die persönliche, schriftliche und telefonische Verbraucherberatung zu medienspezifischen Fragestellungen, zielgruppengerechte Informationsangebote sowie die Durchführung von Marktbeobachtungen. Ein wichtiger Projektschwerpunkt liegt auf den Workshops zu „Gefahren im Internet“, welche kostenfrei an allgemeinbildenden Schulen ab Klassenstufe 5 angeboten werden. Durch Aufklärung in Schulen sollen Schülerinnen und Schüler zu den Themen „Kostenfallen im Internet“, „Schuldenfalle Handy“, aber auch „Social Communitys“ sensibilisiert werden.

Seit Ende 2012 können die Workshops im Rahmen von zwei zusätzlichen Pilotprojekten auch für die Klassenstufe 4 und im Bereich der außerschulischen Jugendarbeit realisiert werden.

Daneben unterstützt die Landesregierung zusammen mit der Verbraucherzentrale und dem MedienKompetenzNetzwerk Mainz-Rheinhessen Seniorinnen und Senioren im sicheren Umgang mit PC und Internet durch das Projekt „Silver Surfer“ sowie die Vernetzung von Senioren-Internet-Gruppen.

Die Landesregierung – und hier namentlich die Zentralstelle für IT und Multimedia – arbeitet intensiv und konstruktiv mit der Verbraucherzentrale, auch hinsichtlich einer Nutzung des Landesportals und weiterer künftiger Kooperationen im digitalen Bereich, zusammen.

Die Projekte „Digitale Medien“ und „Unabhängige Finanzberatung“ werden für die Dauer der Vereinbarung durch die Landesregierung gefördert. Damit erhält die Verbraucherzentrale für ihre anbieterunabhängige, professionelle Beratungstätigkeit größere Planungssicherheit. Gerade bei der beratungsintensiven Finanzberatung ist der unmittelbare Kontakt von Angesicht zu Angesicht oftmals nicht zu ersetzen.

Konsumkompetenz durch Verbraucherbildung stärken:

Die Verbraucherbildung – insbesondere auch in den Schulen und mit externen Gruppen – soll besser vernetzt und leichter zugänglich werden.

Hierzu entwickelt die Landesregierung mit der Verbraucherzentrale und anderen Partnern Konzepte, um die Richtlinie Verbraucherbildung an allgemeinbildenden Schulen in Rheinland-Pfalz in den relevanten Bereichen Finanzkompetenz und Konsum – Ernährung und Gesundheit – Datenschutz mit Leben zu füllen. Alle genannten Bereiche werden kontinuierlich weiterentwickelt und an aktuelle Gegebenheiten angepasst. Dazu stehen die jeweiligen Fachreferate in einem regelmäßigen Austausch mit den Beraterinnen und Beratern der Verbraucherzentrale.

Ein wichtiger Schwerpunkt ist die Ernährungsbildung. Kinder und Jugendliche, aber auch Erwachsene sollen lernen, ihre Konsumentscheidungen kritisch, nachhaltig und bewusst zu treffen. Aspekte einer gesundheitsfördernden, nachhaltigen Ernährung und Lebensmittelauswahl sowie ein kritischer Blick auf die Werbestrategien von Lebensmittelindustrie und -handel stehen im Mittelpunkt der Projekte für Kindertagesstätten und Schulen. Zu Fragen der Gemeinschaftsverpflegung, nachhaltiger Ernährung und Lebensmittelkennzeichnung werden auch Multiplikatorenschulungen angeboten.

Die Verbraucherzentrale beteiligt sich an den jährlichen Veranstaltungen „Safer Internet Day“ und „iMedia“. Darüber hinaus ist sie an der Ausbildung der Landesberaterinnen und -berater Jugendmedienschutz beteiligt. Im Rahmen des Landesprogramms „Medienkompetenz macht Schule“ informiert die Verbraucherzentrale Eltern über die finanziellen Risiken im Internet und durch das Handy. Diese Veranstaltungen werden über das Landesprogramm finanziert.

Im Bereich der Finanzkompetenz werden regelmäßig Lehrerfortbildungen zum komplexen Themenfeld Schuldenprävention angeboten.

Für die zielgerichtete Aufklärung und Information von Seniorinnen und Senioren bietet die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. mit Unterstützung des Ministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz das Projekt „Seniorenberatung vor Ort“ an. Mit dem niederschwelligen, kostenfreien Angebot sollen Verbraucherinnen und Verbraucher ab 60 Jahren aus ganz Rheinland-Pfalz über grundlegende Gefahren im Geschäftsleben und bei der Internetnutzung informiert werden. Nur wenn ältere Menschen sensibilisiert sind, die Maschen kennen und Geschäftsmodelle immer wieder kritisch hinterfragen, können sie vor Überrumpelung geschützt werden. Im Vordergrund stehen u. a. Informationen zu Telefonwerbung, Gewinnversprechen, Kaffeefahrten sowie zu Datenschutz und Vertragsfallen im Internet.

In der Senioren-Info Rheinland-Pfalz „Spätlese“ des Sozialministeriums werden in jeder Ausgabe Tipps der Verbraucherzentrale für ältere Verbraucherinnen und Verbraucher veröffentlicht.

Beratung und Information im Bereich Lebensmittel und Ernährung:

Die Verbraucherzentrale berät die Bürgerinnen und Bürger in Rheinland-Pfalz im Bereich Lebensmittel und Ernährung mit folgenden Zielen:

- Sensibilisierung für gesundheitsfördernde Ernährung und nachhaltig erzeugte Lebensmittel,
- Schaffen von Transparenz im unübersichtlichen Lebensmittelangebot, z. B. durch Marktchecks,
- Abbau von Verbraucherverunsicherung durch Orientierungshilfe, z. B. bei Lebensmittelskandalen,
- Schutz von Verbraucherinnen und Verbrauchern vor gesundheitlicher Beeinträchtigung sowie Irreführung und Täuschung, u. a. durch Zusammenarbeit mit dem Landesuntersuchungsamt,
- Wahrung von Verbraucherinteressen gegenüber Politik und Wirtschaft.

Inhaltliche Schwerpunkte der Beratung sind eine gesundheitsfördernde, nachhaltige Ernährung, Lebensmittel im Gesundheitsmarkt, Lebensmittelwertschätzung sowie die Themenfelder Lebensmittelrecht, -reklamation und Lebensmittelsicherheit.

Verbraucherberatung bei Schulden und Insolvenz:

Seit über zehn Jahren besteht das vom Sozialministerium geförderte Projekt „Expertentelefon zum Verbraucherinsolvenzverfahren“. Alle zwei Wochen, also insgesamt 26-mal im Jahr, steht ein Honoraranwalt der Verbraucherzentrale für jeweils vier Stunden den Bürgerinnen und Bürgern kostenfrei zur Verfügung, um aktuelle Fragen zu Themen des Verbraucherinsolvenzrechts zu beantworten.

Pflege:

Mit dem vom Sozialministerium geförderten Informations- und Beschwerdetelefon „Pflege und Wohnen in Einrichtungen“ steht die Verbraucherzentrale pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen für Fragen rund um die Pflege und das Wohnen in Wohnformen nach dem Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe (LWTG) sowie zum Vertragsrecht nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz zur Verfügung. Damit ist die Verbraucherzentrale eine kostenfreie und vertrauliche telefonische und schriftliche Anlaufstelle für alle Fragen und Probleme rund um die Pflege und das Wohnen in Einrichtungen. Menschen, die in diesem Bereich Rat suchen oder eine Beschwerde haben, können sich entweder an einen der landesweit 135 Pflegestützpunkte wenden oder an das Informations- und Beschwerdetelefon der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. Sofern die Zuständigkeit der Verbraucherzentrale nicht gegeben ist, vermittelt diese die Fragen und Probleme je nach Themengebiet auch an die Beratungs- und Prüfbehörden nach dem Landesgesetz über Wohnformen und Teilhabe (BP-LWTG), den Medizinischen Dienst der Krankenversicherungen beziehungsweise die Pflege- oder Krankenkassen. Die Verbraucherzentrale arbeitet mit den vorgenannten Behörden, Kassen und Einrichtungen eng und vertrauensvoll zusammen.

Zusammenarbeit im Bereich des Mess- und Eichwesens:

Das Landesamt für Mess- und Eichwesen Rheinland-Pfalz (LME) ist seit Jahren in Kontakt mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz und weiterhin an einer Zusammenarbeit interessiert. In einem Gespräch mit der Verbraucherzentrale im Herbst 2012 wurde festgelegt, weiterhin zusätzliche Gebiete, auf denen eine vertiefte Zusammenarbeit sinnvoll ist, zu identifizieren. Im Bereich der Energiekennzeichnung wurde eine intensivere Zusammenarbeit vereinbart.

Energieberatung:

Die Zusammenarbeit der Landesregierung mit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz besteht bereits seit vielen Jahren. Die Unterstützung – auch aus Landesmitteln – hat es ermöglicht, dass sich die Bürgerinnen und Bürger inzwischen an 64 Standorten in Rheinland-Pfalz mit allen Fragen zu ihrem Energieverbrauch und den Möglichkeiten der Energieeinsparung an die Verbraucherzentrale wenden können. Ziel des Projektes ist es, den Bürgerinnen und Bürgern in Rheinland-Pfalz eine kostenlose, neutrale und fachlich fundierte Erstberatung im Energiebereich anzubieten.

Die Begrenzung der fossilen Energieträger, die verstärkte Nutzung erneuerbarer Energien und der daraus folgende Umbau der Energieversorgung haben in den letzten Jahren dazu geführt, dass sich das Angebot der Verbraucherzentrale im Bereich der Energieberatung deutlich erweitert hat. Neben der Energieerstberatung werden Spezialberatungen zu den Themen Photovoltaik- und Solarthermieanlagen sowie Wärmepumpen angeboten. Des Weiteren werden Seminare im Bereich der energetischen Altbausanierung oder des Neubaus (Energiespar- und Passivhäuser) durchgeführt. Ferner ist die Verbraucherzentrale an verschiedenen Veranstaltungen wie z. B. der Rheinland-Pfalz-Ausstellung mit ihren Energieberatern vertreten. Zudem soll die Kooperation mit lokalen Energieagenturen und Kommunen im Land verstärkt und damit die Umsetzung der Energiewende in Rheinland-Pfalz noch besser unterstützt werden.

Von steigenden Energiepreisen sind besonders Menschen mit geringem Einkommen betroffen. Die notwendige und von einer großen Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher unterstützte Energiewende darf jedoch sozial schwächere Verbrauchergruppen nicht benachteiligen. Mit „Energiearmut vorbeugen“ startete die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. daher ein vom Energieministerium gefördertes Pilotprojekt. Mit einem umfassenden Beratungsansatz für Energieschuldner, bei dem 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 steht, soll den vielfältigen Ursachen für Zahlungsschwierigkeiten bei der Energieversorgung begegnet werden. Das Pilotprojekt startete 2013 in Mainz und hat eine Laufzeit bis 2015.

Im Rahmen der ebenfalls geförderten Energierechtsberatung werden Verbraucher zu allen rechtlichen Fragen rund um die Energieversorgung beraten. Mit der Liberalisierung des Strom- und Gasmarkts und der zunehmenden Komplexität des Marktgeschehens ist hier ein neuer Beratungsschwerpunkt entstanden.

Bauen und Wohnen:

Für Bauherren bietet die Verbraucherzentrale ein vernetztes Beratungsangebot, das neben den Themen Baufinanzierung und energiesparendes Bauen auch Beratungen zur Bauweise, zu ökologischen Materialien, zum Um- und Anbau, zu Sanierungs- und Modernisierungsmöglichkeiten, die Prüfung von Bau- und Leistungsbeschreibungen sowie zu baurechtlichen Fragestellungen umfasst.

Derzeit ist die Landesberatungsstelle „Barrierefrei Bauen und Wohnen“ als Projekt in Trägerschaft der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz angesiedelt. Kooperationspartner ist die Architektenkammer Rheinland-Pfalz. In derzeit elf regionalen Beratungsstellen (einschließlich Mainz) geben Architektinnen und Architekten im Auftrag der Landesberatungsstelle Hilfestellung bei individuellen Wohnproblemen und beraten kostenlos und firmenneutral in allen planerischen und bautechnischen Fragen zu Kosten und Fördermitteln. Die Beratung findet bei Bedarf auch bei den Betroffenen zuhause statt.

3. Präventiver Verbraucherschutz durch Verbraucherinformation und Verbraucheraufklärung durch Öffentlichkeitsarbeit

Die Information über aktuelle Verbraucherthemen und Missstände sowie die Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte ist ein wesentlicher und zentraler Baustein in der Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. Sie ist wichtig für einen vorsorgenden Verbraucherschutz und hat in den letzten Jahren kontinuierlich an Bedeutung gewonnen. Dabei sind auch die Kommunikationswege vielseitiger und schneller geworden. Neben die klassische Pressearbeit und den Internetauftritt treten neue Kommunikationsformen und neue Kommunikationskanäle im Netz. Diese ermöglichen auch eine stärkere Interaktion und Verbraucherbeteiligung, auf die sich die Verbraucherzentrale einstellen will.

II. Anbieterunabhängige und kompetente Verbraucherberatung und -information für Bürgerinnen und Bürger in Rheinland-Pfalz sichern

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. erhält mit der vorliegenden Vereinbarung Planungssicherheit über die Höhe der Förderung in den nächsten Jahren und kann Verbraucherinformation und zielgruppenorientierte Beratung auf hohem Niveau fortführen. Dabei liegt der Blickpunkt auf einer kontinuierlichen und stetig zu optimierenden Aufgabenwahrnehmung.

Die für Verbraucherinnen und Verbraucher relevanten Themen ändern sich ebenso wie ihre Strategien zur Informationssuche. Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz beabsichtigt daher, mit Unterstützung des Ministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz eine Verbraucherbefragung durchzuführen. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse tragen dazu bei, die Verbraucherarbeit im Hinblick auf mögliche und notwendige Veränderungen und zukünftige Herausforderungen zu optimieren und weiterzuentwickeln. Mit dieser Untersuchung sollen auch Erkenntnisse der empirischen Verbraucherforschung unterstützt werden.

Die mit dieser Vereinbarung zugesicherte finanzielle Förderung ermöglicht es der Verbraucherzentrale, die Angebote und Dienstleistungen in den ortsnahen Beratungsstellen zu sichern. Darüber hinaus können die gegenwärtigen Stützpunkte mit ihrem individuellen Angebot anbieterunabhängiger und kompetenter Verbraucherberatung erhalten bzw. mit weiterer Unterstützung einzelner Kommunen und Landkreise ausgebaut werden.

Zugleich wird sich die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. neben den mittels dieser Vereinbarung zugesagten Fördersummen aus dem Haushalt des Verbraucherschutzministeriums um weitere Projektmittel öffentlicher Zuwendungsgeber bemühen, um Aufgaben im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher wahrzunehmen.

Für die Vertragsdauer wird das Land keine pauschalen Minderausgaben und Bewirtschaftsauflagen zum Zwecke von weiteren Einsparungen oder sonstigen Einschränkungen im Wege der Haushaltswirtschaft verfügen, soweit die Verbraucherzentrale ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag erfüllt hat.

III. Ausbau der ortsnahen Beratungs- und Informationsangebote durch Stützpunkte

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz genießt eine hohe Akzeptanz in der Bevölkerung: Rund 150 000 Beratungskontakte im Jahr 2011 belegen eindrucksvoll das Vertrauen in ihre Arbeit und den Bedarf an rechtlicher Vertretung, unabhängiger Beratung und Information.

Die Verbraucherzentrale ist bestrebt, in den nächsten Jahren in Rheinland-Pfalz weitere Stützpunkte zu errichten, um noch stärker in der Fläche präsent zu sein. Vorrangig in den Regionen mit einer großen Entfernung zu einer der Beratungsstellen (wie zum Beispiel Südpfalz/Eifel/Westerwald/Westpfalz) eruiert die Verbraucherzentrale in Zusammenarbeit mit den Landkreisen, kreisfreien Städten und Kommunen die Möglichkeit, neue Stützpunkte zu etablieren.

Die Landesregierung begrüßt das Engagement der kommunalen Gebietskörperschaften bei der Einrichtung weiterer Stützpunkte und wird die Verbraucherzentrale bei ihren Gesprächen mit deren Vertretern unterstützen, um allen Bürgerinnen und Bürgern einen flächendeckenden und ortsnahen Zugang zu unabhängigen Informations- und Beratungsangeboten zur Verfügung zu stellen. Damit wird auch der demografischen Entwicklung Rechnung getragen.

IV. Jahresgespräche zwischen Ministerium und Verbraucherzentrale

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 werden Gespräche auf der Fachebene mindestens halbjährlich und bei Bedarf durchgeführt.

V. Finanzierung der unabhängigen Verbraucherarbeit

Das Ministerium sichert der Verbraucherzentrale – vorbehaltlich der Zustimmung des Landtags im Rahmen der jeweiligen Haushaltsberatungen – eine jährliche Grundförderung in Form einer Festbetragsförderung ab dem Jahr 2013 in Höhe von mindestens 1 700 000 € zu (Kapitel 05 02, Titel 686 03).
Darin enthalten sind die Landesmittel für Verbraucherschutzprojekte im Bereich wirtschaftlicher Verbraucherschutz, die vom Bund in gleicher Höhe gefördert werden.

Zusätzlich zur Grundförderung werden die Projekte „Digitale Medien“ und „Unabhängige Finanzberatung“ für die Dauer dieser Vereinbarung im bisherigen Umfang gefördert. Für diese Projektförderungen ist – vorbehaltlich der Zustimmung des Landtags im Rahmen der jeweiligen Haushaltsberatungen – ein jährlicher Ansatz von mindestens 200 000 € vorgesehen (Kapitel 05 02, Titel 534 01).

Projekte und Maßnahmen außerhalb des Einzelplans 05, Kapitel 02, Titel 534 01 und 686 03 sind von der Vereinbarung nicht berührt.

Die Vereinbarung umfasst die Haushaltsjahre 2013 bis 2015.

VI. Wettbewerbswidriges Verhalten wirksam bekämpfen – Zweckgebundene Einlage zur Abwicklung von Gerichtskosten bei wettbewerbsrechtlichen Unterlassungsverfahren

Die Verbraucherzentrale wird künftig gegen unseriöse Vertragsgestaltungen oder irreführende Werbung (bei Verstößen gegen das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb, Energiekennzeichnungsverordnung und andere Vorschriften) verstärkt mit Abmahnungen und Unterlassungsklagen vorgehen, um Anbieter und Hersteller zu einem Umdenken zu bewegen. Unterlassungsklagen sind ein unverzichtbares Instrument, um Benachteiligungen der Verbraucherinnen und Verbraucher durch die beanstandete Werbung oder die unzulässigen Klauseln abzustellen. Die den Verbraucherverbänden eingeräumten Klagerechte dürfen wegen des Kostenrisikos, das sie im Falle der Klageabweisung zu tragen haben, aber nicht zu einem stumpfen Schwert werden. Zur Minderung ihres Prozesskostenrisikos erhält die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. eine Einlage in Höhe von 50 000 €. Die Mittel sind 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 hinausgehende Einnahmen und Entschädigungen kann die Verbraucherzentrale gemäß ihrer satzungsmäßigen Bestimmung verwenden.

Die Verbraucherzentrale wird dabei das Prozesskostenrisiko mit den Erfolgsaussichten oder dem Verbraucherinteresse an der Klärung der jeweiligen Rechtsfrage abwägen.

Mit der Vorlage des Verwendungsnachweises sind die Zu- und Abflüsse der Einlage im vergangenen Jahr darzustellen.

Sollte die Vereinbarung über das Jahr 2015 hinaus verlängert werden, sind Regelungen zur weiteren Verwendung der Einlage zu treffen. Dazu ist ein halbes Jahr vor Ende der Laufzeit eine Aufstellung über die Einnahme-/Ausgabesituation vorzulegen, zusammen mit einer Aufstellung der durchgeführten Unterlassungsverfahren.

VII. Zuwendungsverpflichtung

Im Gegenzug verpflichtet sich die Verbraucherzentrale, 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 verpflichtet sich daneben zu folgenden Punkten:

- Der Umfang und die grundsätzliche Art der Beratung der Verbraucherzentrale in der bisherigen Weise bleiben erhalten.
- Die Erreichbarkeit der Telefonzentrale der Verbraucherzentrale wird verbessert. Auch in Krankheits- und Urlaubsfällen ist eine Besetzung von mindestens zwei Mitarbeitern zu gewährleisten.
- Die Verbraucherzentrale erarbeitet 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.
- Die Verbraucherzentrale legt bis zum 30. Januar 2014 ein Konzept zur zielgruppenorientierten Ansprache vor. Vorrangig sind die aktuell vorliegenden Projekte zu integrieren.

VIII. Verlängerung der Vereinbarung

Die Vertragsparteien streben gemeinsam eine rechtzeitige Verlängerung der Vereinbarung an, damit die Verbraucherzentrale auch über das Jahr 2015 hinaus Planungssicherheit erhält.

Die Vertragsparteien sind 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 15. Mai 2013

Jochen Hartloff Staatsminister	Ulrike von der Lühe geschäftsführender Vorstand