



Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz  
Kaiser-Friedrich-Straße 5a | 55116 Mainz

DIE MINISTERIN

Kaiser-Friedrich-Straße 5a  
55116 Mainz  
Postfach 31 70  
55021 Mainz  
Telefon 06131 16-0  
Telefax 06131 16-2644  
Ministerbuero@mffjiv.rlp.de  
www.mffjiv.rlp.de

Vorsitzender des  
Ausschusses für Familie, Jugend,  
Integration und Verbraucherschutz  
Herr Jochen Hartloff, MdL  
Landtag Rheinland-Pfalz  
55116 Mainz



Mein Aktenzeichen Ihr Schreiben vom Ansprechpartner/-in / E-Mail  
Neneh Braum  
neneh.braum@mffjiv.rlp.de

Telefon / Fax  
06131 16-5670  
06131 16175670

04. JUNI 2020

**Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucher-  
schutz am 14.05.20.**

**TOP 7 „Förderansätze für das Haushaltsjahr 2021 bei Familienbildungsstätten“,  
Antrag der Fraktion der CDU,  
Vorlage 17/6448**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

in der vorgenannten Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Ver-  
braucherschutz wurde zugesagt, den Ausschussmitgliedern den Sprechvermerk zu  
TOP 7 zukommen zu lassen. Dieser Bitte komme ich gerne nach und übersende Ihnen  
den beigefügten Sprechvermerk.

Mit freundlichen Grüßen

Anne Spiegel

Anlage



## Anlage

**Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucherschutz am 14.05.20.**

**TOP 7 „Förderansätze für das Haushaltsjahr 2021 bei Familienbildungsstätten“,**

**Antrag der Fraktion der CDU,**

**Vorlage 17/6448**

## Sprechvermerk

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,  
sehr geehrte Abgeordnete,

die Verbreitung des Corona-Virus hat dazu geführt, dass alle rheinland-pfälzischen Familieninstitutionen, so auch die Familienbildungsstätten, im März ihre Räume für die Öffentlichkeit schließen mussten, um die Ausbreitungsdynamik des Virus zu unterbrechen. Die bewährten und guten Angebote der Familienbildung konnten daher nicht in gewohnter Weise fortgesetzt werden und mussten aufgrund der bestehenden Kontaktbeschränkungen vorrangig digital erbracht werden.

Es freut uns sehr, dass ab dieser Woche wegen des Rückgangs der Infektionszahlen wieder Bildungsangebote unter Hygieneauflagen auch in den Räumlichkeiten der Familienbildungsstätten möglich sind. Trotzdem wird es wahrscheinlich noch länger dauern, bis die Kurse wieder wie gewohnt stattfinden können.

Unsere Familieninstitutionen haben sehr schnell auf die neue Situation reagiert und entwickeln trotz der eigenen finanziellen Unsicherheit aufgrund wegfallender Einnahmen digitale Angebote, um weiter für ihre Familien da sein und mit ihnen in Kontakt bleiben zu können.

Unseren Familieninstitutionen kommt eine große gesellschaftliche Bedeutung zu: Sie fördern den Austausch von Familien miteinander und unterstützen Eltern darin, ihren



Familien- und Erziehungsalltag gut zu gestalten. Dort finden Familien eine zuverlässige Begleitung für alle Familienphasen von der Schwangerschaft und der Geburt eines Kindes bis hin zur Betreuung älterer Angehöriger. Sie kennen die Bedarfe von Familien, halten Informationen aus einer Hand bereit und bündeln Angebote für Kinder, Eltern und ältere Menschen. Es ist uns deshalb ein großes Anliegen, die Familienbildungsstätten – genau wie alle anderen Institutionen – in dieser Krise so gut es geht in ihrer wichtigen Arbeit zu unterstützen.

Unsere Förderpraxis für die Familienbildungsstätten sieht vor, dass die Landeszuwendungen anhand der erfolgten Zeiteinheiten des Vorjahres berechnet und ausbezahlt werden. Da die Landesmittel somit immer für das zurückliegende Jahr bestimmt sind, stellt sich die Abrechnung der Kurse in diesem Jahr trotz der Corona-Pandemie unproblematisch dar. Für dieses Jahr wurden von allen Familienbildungsstätten Kurse in Höhe von rund 569.000 Euro abgerechnet. Für die Landesförderung im Jahr 2021 werden grundsätzlich die Kurse von diesem Jahr zugrunde gelegt, die stattgefunden haben. Hierzu haben wir für dieses Jahr Fördergrundsätze für Familienbildungsstätten entwickelt, die den Familienbildungsstätten die Abrechnung von digitalen Angeboten der Familienbildung ermöglichen. Damit möchten wir sicherstellen, dass die Familienbildungsstätten ihre Angebote, die sie aufgrund der Corona-Pandemie umstrukturieren, auch über die Landesförderung abrechnen können.

Zusätzlich zu den neuen Fördergrundsätzen haben wir im Familienministerium ein Förderprogramm für die digitale Ausstattung unserer Institutionen aufgelegt. Aus diesem Programm können die Familienbildungsstätten zusätzlich 1.000 Euro für ihre digitale Ausstattung beantragen.

Zu den Haushaltsansätzen für das kommende Jahr 2021 kann ich Ihnen leider keine Auskunft geben, da wir uns noch im Aufstellungsverfahren befinden.

Wir setzen uns dafür ein, dass die wichtige Arbeit der Familienbildungsstätten – auch im Falle des Andauerns der Corona-Pandemie im Jahr 2021 – gegebenenfalls auf neuen Wegen gut fortgeführt werden kann.



Ministerium für Familie, Frauen, Jugend, Integration und Verbraucherschutz  
Kaiser-Friedrich-Straße 5a | 55116 Mainz

Vorsitzender des  
Ausschusses für Familie, Jugend,  
Integration und Verbraucherschutz  
Herr Jochen Hartloff, MdL  
Landtag Rheinland-Pfalz  
55116 Mainz



DIE MINISTERIN

Kaiser-Friedrich-Straße 5a  
55116 Mainz  
Postfach 31 70  
55021 Mainz  
Telefon 06131 16-0  
Telefax 06131 16-2644  
Ministerbuero@mffjiv.rlp.de  
www.mffjiv.rlp.de

Mein Aktenzeichen Ihr Schreiben vom Ansprechpartner/-in / E-Mail  
Neneh Braum  
neneh.braum@mffjiv.rlp.de

Telefon / Fax  
06131 16-5670  
06131 16175670

04. JUNI 2020

**Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucher-  
schutz am 14.05.20.**

**TOP 3 „Verbraucherschutz im Zeichen der Corona-Krise“,  
Antrag der Fraktionen der SPD, FDP und BÜNDNIS 90/Die Grünen,  
Vorlage 17/6443**

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,

in der vorgenannten Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucher-  
schutz wurde zugesagt, den Ausschussmitgliedern den Sprechvermerk zu  
TOP 3 zukommen zu lassen. Dieser Bitte komme ich gerne nach und übersende Ihnen  
den beigefügten Sprechvermerk.

Mit freundlichen Grüßen

Anne Spiegel

Anlage



## Anlage

**Sitzung des Ausschusses für Familie, Jugend, Integration und Verbraucherschutz am 14.05.20.**

**TOP 3 „Verbraucherschutz im Zeichen der Corona-Krise“,**

**Antrag der Fraktionen der SPD, FDP und BÜNDNIS 90/Die Grünen,**

**Vorlage 17/6443**

## Sprechvermerk

Sehr geehrter Herr Vorsitzender,  
sehr geehrte Abgeordnete,

bereits in der letzten Sitzung des AFJIV hat Ministerin Spiegel einen Überblick über die aktuellen Entwicklungen im Bereich Verbraucherschutz gegeben – daran knüpfe ich gerne an.

Lassen Sie mich zunächst etwas zum aktuellen Sachstand des Beratungs- und Informationsangebots der Verbraucherzentrale sagen:

- Die Verbraucherzentrale bietet mit Themenseiten rund um Corona, Musterbriefen und einem neuen Podcast-Format ein umfangreiches Informationsangebot im Netz an.
- Die persönliche Beratung wurde auf eine Beratung per Mail, Video-Chat oder am Telefon umgestellt. Seit Anfang des Jahres fanden insgesamt 60 Videochatberatungen statt. 30 Beratungen betrafen die unabhängige Finanzberatung, 9 das Thema Versicherungen und 21 Verbraucherrechte und digitale Themen.
- Speziell zur Corona-Krise wurden bisher 2 Web-Seminare zu den Themen Reisen und Verträge und ein Seminar zum Thema: Achtung – Abzocke rund um Corona angeboten. Ein Teilnehmenden-Vergleich zeigt den verstärkten Bedarf



an diesem digitalen Informationsangebot infolge der Corona-Pandemie: An 9 Web-Seminaren im Jahr 2019 nahmen 172 Interessierte teil, in den ersten vier Monaten des Jahres 2020 nahmen an den 12 Web-Seminaren bereits 531 Interessierte teil.

- Zudem verstärkte die Verbraucherzentrale bestehende Kooperationen – z.B. mit dem LKA und den Digitalbotschaftern bei Web-Seminaren – und plant gemeinsam mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und Informationsfreiheit ein Web-Seminar zur Corona-Tracing-App.
- Es wurde die Einrichtung und sukzessive Ausweitung der Zeiten und der personellen Besetzung einer Corona-Hotline vorangetrieben: Die erste Corona-Hotline wurde am 19. März – für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos – eingerichtet. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde sie seit 23. März auf 4 Leitungen, seit dem 06. Mai auf 5 Leitungen erweitert. Dies bedeutet eine Beratungsleistung von 3x wöchentlich jeweils 6 Stunden täglich. Bis Ende April konnten fast 2.000 Beratungsgespräche durchgeführt werden.

71 Prozent der Anfragen betreffen das Thema Reisen:

- vor allem Pauschalreisen mit 36 Prozent,
- Fragen zu Hotels und Unterkünften (16 Prozent),
- zu Flügen (10 Prozent)
- und Kreuzfahrten (4 Prozent) oder zu sonstigen Freizeitangeboten wie Veranstaltungen (Tickets) oder Fitnessstudios.

Dazu kommen Fragen zu Käufen von Möbeln oder Autos.

Über die Hälfte der Anfragen betrifft das Thema „Vertrag“ (Kündigung, Rücktritt, Gutschein statt Rückzahlung/Stornogebühren/keine Rückzahlung).

Die neuesten Statistiken zeigen auch Beschwerden zu unverständlichen Rechnungen, Lieferproblemen oder untergeschobenen Verträgen, mit denen die Verbraucherinnen und Verbraucher konfrontiert werden.



Hier wird deutlich: Die Erhöhung der Projektförderung durch das MFFJIV im Bereich digitale Medien und Digitale Verbraucherbildung in den letzten drei Jahren um knapp 27 Prozent kommt Verbraucherinnen und Verbrauchern nun in Zeiten der Corona-Krise sehr zugute.

Zum Thema Reisen:

Nach den Auswertungen der Verbraucherzentrale bewegt das Thema Reisen die Verbraucherinnen und Verbraucher sehr stark. Auch wenn langsam wieder andere Themen Gegenstand der Beratungen sind, blieben Reisen das „Dauerbrennerthema“, zumal Reisewarnungen fortbestehen und die Lage bzgl. möglicher Lockerungen noch im Fluss ist. Ein Beispiel: Bei gebuchten Pauschalreisen müssen Reisende regelmäßig 30 Tage vor Reisebeginn den Großteil des Reisepreises zahlen. 30 Tage vor Reisebeginn ist aber häufig noch unklar, ob es für den Reisezeitraum eine Reisewarnung geben wird. Hier wenden sich viele Reisende mit der Frage an die Verbraucherzentrale, ob sie zusätzlich zu der bereits erfolgten Anzahlung in Höhe von meist etwa 20 Prozent des Gesamtpreises weitere Zahlungen leisten müssen – obwohl etwa bei Auslandsreisen eine starke Vermutung dafür besteht, dass die Reise nicht stattfinden können wird. Hier spielte auch die Frage eine Rolle, ob man möglicherweise letztlich mit einem Gutschein auskommen müsse.

Verbraucherinnen und Verbraucher seien auch bezüglich der Sicherheit möglicher Reisen verunsichert: Wenn man wieder reisen darf, kann man das bedenkenlos tun? Oder sollten Reisende etwa der Risikogruppen, besser stornieren und können Sie das kostenfrei?

Viele Personen fragten im Zusammenhang von Reisen auch nach dem Kostenrisiko: Sollten sie lieber frühzeitig stornieren – aber das Risiko tragen, dass sie dann die Stornokosten tragen müssen, auch wenn die Reise am Ende ohnehin abgesagt wird? Oder sollten sie abwarten und riskieren, dass kurz vor Reisebeginn mitgeteilt wird, dass die Reise stattfindet – aber unter für sie problematischen Bedingungen?



Schließlich suchten viele Reisewillige Rat, die individuell Unterkünfte, Flüge, Tickets, Mietwagen etc. im Ausland gebucht hatten. Diese standen vor besonderen Herausforderungen, da auf die Verträge meist ausländisches Recht anwendbar ist und dadurch Rechtskenntnis wie Rechtsdurchsetzung für Verbraucherinnen und Verbraucher enorm erschwert ist. Häufig kamen solche Verträge durch Vermittlung deutschsprachiger Internetportale zustande – weswegen Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht bewusst war, einen Vertrag nach ausländischem Recht abgeschlossen zu haben. Verbraucherinnen und Verbraucher fragten hier nach der Rolle dieser Portale bzw. erwarteten deren Hilfestellung.

Für enorme Verunsicherung, Beratungsbedarf und Unverständnis hat nach den Erfahrungen aus der Beratungspraxis der Verbraucherzentrale die fortdauernde Diskussion um eine Gutscheinelösung im Reisebereich gesorgt. Nach den Erfahrungen der Verbraucherzentrale zögerten Reiseveranstalter dem Anschein nach bewusst die Erstattung des Reisepreises heraus – wohl in der Hoffnung, dass das geltende Recht geändert wird und sie die Kundinnen und Kunden auf einen Gutschein verweisen können, anstatt ihnen das Geld auszahlen zu müssen. Nach derzeit geltendem Recht sind sie aber zu einer Rückzahlung verpflichtet. Die entsprechenden Regelungen gelten EU-weit, so dass der Bund hier keine Änderungen vornehmen kann. Allerdings hat das Corona-Kabinetts bereits Anfang April entsprechend Appelle an die EU-Kommission angekündigt.

Laut Medienberichten will nun auch die EU-Kommission – nach anfänglichen Aussagen keine Änderungen der Rechtslage zu unterstützen – empfehlen, dass Reiseunternehmen statt einer sofortigen Rückerstattung der Reisekosten Gutscheine ausstellen können, die mindestens ein Jahr gültig und gegen Insolvenz abgesichert sein sollen. Mit den Gutscheinen sollen den Kundinnen und Kunden die gleichen Flug- und Reisebedingungen gewährt werden, wie in der ursprünglichen Buchung. Wollen die Kundinnen und Kunden den Gutschein letztlich doch nicht einlösen, sollen sie bis zu 12 Monate nach Ausstellung des Gutscheins ein Recht auf vollständige Rückzahlung haben. Die



näheren Regelungen müssen allerdings zunächst noch in eine Rechtsform gebracht werden, die dann unmittelbar auch hier Geltung entfalten würden.

Aus unserer Sicht ist zu begrüßen, dass die Annahme der Gutscheine auch weiterhin nur auf freiwilliger Grundlage erfolgen soll und die Gutscheine gegen Insolvenz abgesichert sein müssen.

Ich teile voll und ganz, dass der Tourismuswirtschaft geholfen werden muss, auch um die Angebotsvielfalt für die Bürgerinnen und Bürger zu erhalten. Der Tourismus war als einer der ersten Wirtschaftsbereiche von der Corona-Krise betroffen. Aber auch viele Verbraucherinnen und Verbraucher sind von der Krise schwer betroffen. Ihnen darf daher insbesondere nicht das Risiko aufgebürdet werden, bei einer eventuellen Insolvenz ihr Geld nicht zurück zu bekommen. Ziel sollte daher ein Sicherungsfonds des Bundes sein, der der Reisebranche und ihren Kundinnen und Kunden gleichermaßen Sicherheit bringt.

Lassen Sie mich noch auf Betrugsmaschen im Zuge der Corona-Krise zu sprechen kommen:

Leider wollen einige Menschen aus der Krise Profit schlagen. Nach den Erfahrungen der Verbraucherzentralen lässt sich zusammenfassend sagen, dass auch während der Corona-Pandemie bei Kriminellen „gängige“ Formate wiederzuerkennen sind. Die Täterinnen und Täter passten die „erprobten“ Betrugsmaschen situativ passend dem Thema Corona an. So berichtet die Verbraucherzentrale, dass im Internet zahlreiche Fake-Shops zu finden sind, in denen einerseits knappe Hygieneartikel (insb. Atemschutzmasken & Desinfektionsmittel) und andererseits Gesundheits- und Medizinprodukte mit teilweise unglaublichen Schutzversprechungen angeboten werden. Daneben spielten insbesondere Phishing Fälle eine große Rolle. Die Täter geben sich dabei wahlweise als Hausbank, Arbeitgeber, Gesundheitsbehörde oder ähnliches aus und wollen Verbraucherinnen und Verbraucher unter Vorspiegelung einer Corona-Geschichte dazu bringen, auf einen Link zu klicken oder ihre persönlichen Daten einzugeben. Diese Daten werden von den Tätern dann für Missbrauch eingesetzt (z.B. Einkäufe



unter Identitätsdiebstahl). Zudem können über die Links Schadsoftware auf die Geräte der Betroffenen gelangen.

Schließlich gibt es Berichte über sogenannte Enkeltrick-Fälle. In Corona-Zeiten geben sich die Täter als erkrankte Verwandte oder Ärzte aus, die Geld für Behandlungen benötigten oder als Beschäftigte von Gesundheitsämtern, die Geld für Corona-Tests oder Zugang zu Wohnungen verlangten.