

Anke Wolf

Die Stimme der Verbraucher

Der Verbraucherzentrale Bundesverband vertritt die Interessen der Verbraucher gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Der Verband stellt sich vor.

Vor 15 Jahren, am 1. November 2000, wurde der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) gegründet. Zu dieser Zeit erschütterte die BSE-Krise Europa, der erste deutsche BSE-Fall wurde gemeldet. Der Lebensmittelskandal führte vor Augen, wie dringend nötig ein starker Akteur für den Verbraucherschutz ist, der bundesweit die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern vertritt. Der vzbv ging aus der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände, der Stiftung Verbraucherinstitut und dem Verbraucherschutzverein hervor. Als Dachverband bündelt er die Kompetenzen der 16 Verbraucherzentralen in den Bundesländern und 25 Verbraucherschutzorganisationen als Mitglieder. Der vzbv ist gemeinnützig, parteipolitisch neutral und allein den Interessen der Verbraucher verpflichtet.

Die BSE-Krise war ein Anstoß zur Gründung, doch der vzbv macht sich weit über den Lebensmittelbereich hinaus für Verbraucher stark, sei es auf dem Finanzmarkt, im Bereich Energie, Mobilität und Reiserecht oder im Gesundheitsbereich. Datenschutz und Datensicherheit sind große aktuelle Herausforderungen für den Verbraucherschutz. Die Digitalisierung erfasst jeden Lebensbereich: Fitnessarmbänder messen Gesundheitsdaten, Autos werden zunehmend digital gesteuert, Smart Meter können den Stromverbrauch in Echtzeit ermitteln und übertragen. Die Vernetzung der Welt erfordert auch ein vernetztes Arbeiten innerhalb des vzbv: Die Experten der verschiedenen Themenbereiche — darunter zum Beispiel Juristen, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler — arbeiten eng zusammen und tauschen sich aus, damit Verbraucher auch in der digitalen Welt geschützt sind. Sie beobachten aktuelle Entwicklungen, identifizieren Probleme, die mit dem Sammeln zahlreicher persönlicher Daten einhergehen, und entwickeln Lösungsvorschläge. So setzt sich der vzbv beim Thema Datenschutz dafür ein, dass nicht mehr Daten als nötig erfasst werden und Verbraucher die Kontrolle über persönliche Informationen behalten.

Angesichts komplexer, international verwobener und zum Teil hochtechnologisierter Märkte wird es für Verbraucher schwieriger, den Überblick und die Orientierung zu behalten. Der vzbv strebt transparente Märkte und klare Informationen an. Ziele sind zudem gesundheitlich unbedenkliche Produkte und Dienstleistungen, der Schutz der Verbraucher vor Übervorteilung durch Unternehmen und die Förderung eines nachhaltigen Konsums. Um dies zu erreichen, handelt der Verband auf drei Ebenen:

► Der vzbv vertritt Verbraucherinteressen auf politischer Ebene.

Der vzbv setzt sich dafür ein, dass die Bedürfnisse der Verbraucher bei der Entwicklung neuer Gesetze nicht auf der Strecke bleiben, und prüft, wie verbraucherfreundlich bestehende Regelungen sind. Mittels Gutachten, Umfragen und Studien macht der vzbv Verbraucherinteressen sichtbar, deckt strukturelle Missstände auf Märkten auf und benennt Probleme. Der Verband zeigt Lösungen auf und streitet für die Umsetzung, zum Beispiel im persönlichen Gespräch mit Entscheidern und über Stellungnahmen zu Gesetzentwürfen. Wichtig für die politische Arbeit ist auch die Rückkopplung an die Verbraucherzentralen in den Ländern, die Verbraucher beraten und nah an den täglichen Problemen sind. Ein Beispiel: Nachdem sich unzählige Betroffene in Verbraucherberatungsstellen über Internetabzocke mit angeblichen Gratisangeboten beschwert hatten, ging der vzbv nicht nur rechtlich gegen Unternehmen vor. Er setzte sich auch für einen besseren gesetzlichen Schutz ein. Im Jahr 2012 trat die Buttonlösung in Kraft. Danach müssen Verbraucher beim Onlinekauf vor dem Klick auf den Bestellbutton eindeutig erkennen können, ob es sich um ein kostenpflichtiges Angebot handelt. Mit den beiden Marktwächtern für Finanzen und die Digitale Welt haben Verbraucherzentralen und vzbv seit diesem Jahr zudem ein neues Instrument, um strukturelle Verwerfungen im Markt frühzeitig zu erkennen.

► Der vzbv setzt Verbraucherrechte gerichtlich durch.

Zwischen April 2014 und März 2015 hat der vzbv mehr als 200 Abmahnungen und knapp 80 Klagen eingereicht und für Verbraucher wichtige Erfolge erstritten. So müssen bei der Angabe von Flugkosten zum Beispiel die Endpreise vollständig angegeben werden — einschließlich Steuern, Gebühren und Zuschlägen. Das entschied der Europäische Gerichtshof und der Bundesgerichtshof im Jahr 2015 nach einer Klage des vzbv gegen Air Berlin. Damit sind Preise für Verbraucher auf einen Blick vergleichbar. Verfahren des vzbv beruhen oft auf konkreten Verbraucherbeschwerden. Der Verband wird aber auch tätig, um es erst gar nicht zu individuellen Auseinandersetzungen kommen zu lassen und zu verhindern, dass Verbrauchern ein Schaden entsteht. Behält sich ein Teledienste-Anbieter etwa vor, die vertraglich vereinbarten Preise oder Leistungen einseitig zu ändern, können die Verbraucherorganisationen dafür sorgen, dass die Verträge geändert werden. In einigen Fällen dienen die Verfahren aber auch dazu, Rechtsklarheit zu schaffen, wenn ein Gesetz unterschiedliche Auslegungen ermöglicht. Auf diese Weise bekommen die Klagen auch eine politische Bedeutung. Wenn die so erzielte Rechtsprechung Gesetzeslücken sichtbar macht, ist das ein wichtiger Hinweis für den Gesetzgeber, bestehende Vorschriften zu überarbeiten.

► **Der vzbv stärkt Verbraucherberatung und -information sowie Verbraucherbildung.**

Die Verbraucherzentralen der Länder bieten Verbrauchern Information und unabhängige Beratung. Dass Verbraucher bundesweit in einheitlicher Qualität beraten werden, dafür sorgt der vzbv mit Fortbildungen für die Berater. Daneben setzt sich der vzbv für Verbraucherbildung ein: Schon Kinder und Jugendliche müssen auf den Konsumalltag mit vielfältigen Herausforderungen vorbereitet werden. Sei es der Umgang mit Geld, der Datenschutz im Netz oder verantwortungsbewusster Konsum. Der vzbv spricht sich dafür aus, dass Verbraucherbildung bundesweit in allen Schulformen auf den Lehrplan kommt und prüfungsrelevant wird. Dabei kommt es auf die Lehrkräfte an. Sie müssen diese Themen kompetent in den Unterricht einbringen können. Der vzbv fordert deshalb

eine bundesweite Qualitätsoffensive für Verbraucherbildung. Lehrkräfte müssen systematisch fortgebildet werden und sie brauchen qualitativ hochwertige, geprüfte Unterrichtsmaterialien, mit denen sie den Unterricht gestalten können.

Anke Wolf ist Pressereferentin und stellvertretende Pressesprecherin beim Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. in Berlin.

Kontakt:

Markgrafenstraße 66, 10969 Berlin

Tel. (030) 25 800-525 — Fax (030) 25 800-522

anke.wolf@vzbv.de

Kommentar

Ulrich Krüger

Und nun verkünden Sie wieder ... ?

Und nun verkünden sie uns wieder,
man muss doch,
man kann doch nicht,
dennoch ist es richtig,
unseren Beitrag zu leisten,
militärisch natürlich,
natürlich ziehen wir nicht in den Krieg.
Immer das Gleiche,
von Irak über Afghanistan,
vom Kosovo nach Libyen und Syrien,
immer das Gleiche ...
Reden hilft jetzt nicht mehr, man muss was tun,
mit militärischen Mitteln,
andere haben wir nicht,
die anderen doch auch
immer das Gleiche
und immer mehr Unfrieden
und immer mehr Unsicherheit

und mehr unermessliches Leid,
draußen vor unserer Tür.
Und nun erzählen Sie uns wieder,
das geht leider nur so,
wir müssen unseren militärischen Beitrag leisten,
in Somalia, in Mali, in Syrien und anderswo
und nur so ist es zu schaffen,
immer das Gleiche,
die Opfer unserer Kriege,
das Leid,
nur mit unseren Waffen.
Es klopft an meiner Tür.

Die Bomber werfen immer auch
Sprengstoffgürtel ab,
den zieht der Bruder der
zerfetzten Aischa an.