

Vom Verbraucherschutz zur Verbraucherpolitik - vor welchen Herausforderungen stehen wir?

Gerd Billen, Vorstand Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Meine sehr geehrten Damen und Herren!

Liebe Konsumsozialistinnen und -sozialisten, wäre ich jetzt geneigt, hinzuzufügen. Ich freue mich über die Gelegenheit, anlässlich 20 Jahre Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt nach Magdeburg zu kommen. Der Weg war lang. Ich bin mit einer Regionalbahn gekommen, gemeinsam mit dem Kollegen Zimper von der Verbraucherzentrale Saarland und Frau Francke von der Verbraucherzentrale Berlin. Aber diese Art von Entschleunigung schafft auch den Rahmen, sich zu überlegen, was eigentlich die Verbraucherthemen sind, die auf Bundes- und Europaebene besonders wichtig sind.

Ich glaube, wir stehen vor einem Paradigmenwechsel, nämlich vom Verbraucherschutz in einem alten traditionellen Verständnis hin zu einer modernen Verbraucherpolitik. Wir kommen aus einer Tradition, wo wir uns als Rächer der Enterbten, der Geknechteten zum Beispiel gegen Gewinnspiele oder Kaffeefahrten wehren, also gegen all die Vorkommnisse, bei denen es darum geht, Menschen davor zu bewahren, über den Tisch gezogen und getäuscht zu werden. Wir tun dies vor allem mit Information und Aufklärung.

Bei den aktuellen, modernen Themen brauchen wir aber ganz andere Hebel. Je tiefer ich mich zum Beispiel mit dem Finanzmarkt beschäftige, umso größer wird das Erschrecken und umso deutlicher wird die Erkenntnis, dass hier nur mit einer engagierten Verbraucherpolitik eine andere Richtung eingeschlagen werden kann.

Der Schritt vom herkömmlichen Verbraucherschutz zu einer modernen Verbraucherpolitik bedeutet für mich Folgendes: Sowohl Verbraucherorganisationen als auch Verbraucherpolitik brauchen ein realistisches Bild davon, wie Verbraucher ticken, nach welchen Maßstäben sie ihre Entscheidungen treffen. Darauf ist heute Morgen schon hingewiesen worden. Die bisherige Vorstellung, es würde schon helfen, wenn man uns jeden Tag mit immer mehr Informationen zuschüttet, und jedes Problem damit löst, dass man noch ein Gütezeichen, noch ein Siegel und noch ein Zertifikat auf den Markt wirft, verhindert eigentlich eine klare Beschäftigung damit, wie wir agieren und wie wir unsere Entscheidungen treffen.

Deswegen ist es – erstens – wichtig, dass die Verbraucherforschung auf Bundes- und auf Landesebene gestärkt wird. Wir müssen uns vor allem mit den Erkenntnissen der Verhaltensforschung näher beschäftigen, um differenzieren zu können: Wie können verschiedene Verbrauchertypen in die Lage versetzt werden, die für ihre Situation passenden Entscheidungen zu treffen? Nehmen wir das Beispiel Nährwertampel. Sie wird von der FDP, auch von der CDU als Bevormundung dargestellt, als etwas, mit dem man dem Verbraucher vorschreiben möchte, bestimmte Lebensmittel zu essen oder zu meiden – die Argumente sind teilweise auch nachvollziehbar. Genau so trifft aber auch zu, dass Verbraucher überfordert sind, mit der Fülle von Informationen auf den Verpackungen oder im Internet die ernährungs- und gesundheitsrelevanten Entscheidungen zu treffen– hier bleibt ihre Entscheidung mit dem Einkaufskorb auch auf der Strecke.

Das Beispiel zeigt die Notwendigkeit einer stärker evidenzbasierten Verbraucherpolitik, die genauer hinschaut, welche Verbrauchergruppen welche Probleme haben, und welche Konzepte es braucht, um sie zu lösen. Wo ist Schutz erforderlich – in einem ganz traditionellen Sinne? Wo ist es erforderlich, Produkte zu verbieten? Freiheit ist gut, aber ich finde, Freiheit endet dort, wo in Deutschland Lehmann-Zertifikate an ältere Menschen verkauft wurden, die eigentlich eine sichere Anlage suchten, während die gleichen Produkte in den USA nicht verkauft werden durften. Es muss also auch um Verbote gehen.

Um das richtige Instrument zu bestimmen, ist mehr Verbraucherforschung wichtig. Ich finde es erstaunlich, dass das Bundesverbraucherministerium vermutlich mehr ausgibt, um das Paarungsverhalten der Kartoffelkäfer zu untersuchen, als zu analysieren, nach welchen Kriterien Verbraucher ihre Entscheidungen treffen. Hier besteht ein eklatantes Missverhältnis.

Die zweite Forderung: Wer es ernst damit meint, dass Verbraucherpolitik für die soziale Marktwirtschaft wichtig ist, der muss auch dafür sorgen, dass sie ein hartes Politikfeld wird und wesentliche Entscheidungen nicht allein vom Wirtschafts-, Finanz- oder Gesundheitsminister gefällt werden, sondern auch vom Verbraucherminister. Wer entscheidet denn jeden Tag über unsere Portemonnaies? Ich führe zurzeit in Berlin eine Diskussion über Zusatzbeiträge zur Krankenversicherung. Nun ist Herr Rösler aufgewacht, und ich begrüße es, dass er nun energisch gegen die Pharmaindustrie mit ihren überhöhten Medikamentenpreisen vorgeht. Aber das wird nicht ausreichen. Er wird auch gegen die Ärzte und gegen die Apotheken vorgehen müssen. Er wird gegen all diejenigen vorgehen müssen, die sich in diesem System der Selbstbedienung eingerichtet haben und auf ihre Pfründe achten. Das ist okay und völlig legitim, aber wir haben die Aufgabe, auf die Pfründe der vielen Millionen Verbraucherinnen und Verbraucher zu achten. Dabei muss sorgsam und fair abgewogen werden.

Der Verteilungskampf in Berlin oder in Brüssel verläuft häufig nach ähnlichen Regeln. Es geht immer um die Fragen: In welcher Tasche landet das Geld? Wer bestimmt über Qualität? Als Frau Zypries noch Justizministerin war, habe ich mich mit ihr angelegt, weil sie in Brüssel in einem Maße einseitig die Interessen der deutschen Autoindustrie vertreten hat, die ich nicht verstanden habe. Es ging um die banale Frage, ob in Deutschland nur Originalautoersatzteile verkauft werden dürfen oder ob es Firmen auch erlaubt ist, andere Ersatzteile zu verkaufen, wie das in Holland und in Spanien der Fall ist. Das Beharren auf den Originalersatzteilen kostet die deutschen Autofahrer jährlich 400 Millionen Euro mehr, als wenn auch bei uns die holländischen oder spanischen Regeln Einzug gehalten hätten.

Aus ähnlichem Grund lege ich mich zurzeit mit der Bundesregierung wegen der Solarförderung an. Das ist für das Land Sachsen-Anhalt kein einfaches Thema. Trotzdem sage ich: Es kann nicht sein, dass durch eine hohe Förderung auf die Verbraucher enorme Stromkosten zukommen. Die Effekte von Subventionen und die Interessen von Herstellern und Verbrauchern müssen sorgfältiger abgewogen werden. .

Das gilt auch für den Finanzmarkt, der unserer ganzen Aufmerksamkeit bedarf. Hier geht es nicht nur darum, dass ich mich durch Mogelpackungen getäuscht fühle – das ist ärgerlich, die kaufe ich dann beim nächsten Mal nicht mehr. Hier geht es vielmehr darum, Sicherheit dafür zu schaffen, dass Millionen Menschen eine gute, solide und sichere private Altersvorsorge haben. Es ist doch ein Unding, dass die Bundesregierung Milliarden Euro zur Förderung der Riester-Rente ausgibt, wir aber bei ganz nüchterner Analyse feststellen, dass ein erheblicher Teil dieser öffentlichen Förderung nicht in der Altersvorsorge der Menschen landet, sondern in den Taschen von Versicherungsunternehmen und anderen Anbietern dieser Finanzprodukte. All das ist nicht in Ordnung.

Deswegen möchte ich die Landesregierung von Sachsen-Anhalt energisch bitten, unsere Vorschläge insbesondere zur Reform der Finanzaufsicht zu unterstützen. Ich meine, Griechenland ist ein weiteres Beispiel, dass die derzeitige Finanzaufsicht nicht funktioniert und es deshalb möglich ist, Risiken zu verstecken und Finanzdaten nicht zu nennen.

Für uns geht es jetzt darum, dass bei der Reform der Finanzaufsicht nicht nur die Frage eine Rolle spielt, ob künftig die Bundesbank für alles verantwortlich ist oder weiterhin die BaFin. Vor allem muss es jetzt darum gehen, Verbraucherschutz zu einem Kernbestandteil der Finanzaufsicht zu machen, damit wir Schutz für morgen haben und die Bürgerinnen und Bürger wissen: Wenn sie in ihre Altersvorsorge investieren, können sie sich ihrer Entscheidung auch sicher sein.

Der dritte Punkt: Verbraucher benötigen mehr Unterstützung bei ihren täglichen Entscheidungen. Ich kann dieses Gerede vom mündigen Verbraucher nicht mehr hören.

Was soll ich denn alles lesen? Wie viele Stunden am Tag soll ich mich denn damit beschäftigen, um einen Handyvertrag zu verstehen, um herauszufinden, was der günstigste Stromanbieter ist, um herauszufinden, welchen Pflegedienst ich meiner Mutter auf den Hals schicken kann, um herauszufinden, was auf einer Haribo-Packung steht, auf der die Buchstaben so klein sind, dass meine Brille nicht mal ausreicht, das zu lesen?

Ich finde, dieses Bild vom mündigen Verbraucher wird zunehmend strapaziert, weil sich die Politik vor Entscheidungen drückt und die Hersteller ihrer Verantwortung aus dem Weg gehen. Deswegen ist mehr Unterstützung für Verbraucherorganisationen im staatlichen wie im privaten Bereich wichtig. Es ist nicht nur so, dass ich mehr Geld für die Verbraucherzentralen will. Wir müssen leider feststellen, dass in den letzten Jahren insbesondere bei der staatlichen Produktüberwachung und -kontrolle sehr viel an Personal abgebaut worden ist. Und da passt es nicht zusammen, dass diejenigen, die heute den Verkauf von giftigem gefährlichem Spielzeug aus China im Weihnachtsgeschäft beklagen, dieselben sind, die bei der Kontrolle sparen. Mehr Geld für Verbraucher, Aufklärung und Information der Verbraucher und für Verbraucherberatung – das ist meines Erachtens ein sehr wichtiger Punkt.

Ich lobe aber auch die Landesregierung in Sachsen-Anhalt. Denn Bund wie Land tragen mit ihrer Unterstützung für die Verbraucherorganisationen dazu bei, dass eine anbieterunabhängige, eine interessenunabhängige Information und Beratung der Verbraucher möglich ist. Das ist sehr wichtig.

Aber die Angebote reichen nicht. Wir haben in der Finanzkrise festgestellt, in Zeiten, in denen Hunderttausende versucht haben, uns telefonisch zu erreichen, dass wir gerade mal 0,2 % der bundesdeutschen Bevölkerung eine Finanzberatung andienen können. Wenn alle Verbraucher bei uns auf einen Termin warten würden, dann wären wir erst in 350 Jahren damit durch, alle einmal beraten zu haben. Dann haben wir aber wahrscheinlich die nächsten 30 Finanzkrisen über uns ergehen lassen. Das reicht nicht aus.

Deswegen meine ich, dass die Diskussion über die Bankenabgabe der richtige Anknüpfungspunkt dafür ist, einen Teil aus der Bankenabgabe für die Unterstützung der Finanzberatung der Verbraucherzentralen zu verwenden. Denn die Verbraucherzentralen sorgen dafür, dass die Menschen Sicherheit in ihren finanziellen Entscheidungen bekommen. Ihre Berater nehmen sich wirklich die Zeit, mit den Verbrauchern gemeinsam deren finanzielle Lage und ihr finanzielles Anliegen zu klären. Das kann auch bedeuten, nicht jedem Anliegen zu entsprechen.

Wenn etwa ein Verbraucher gerne Aktien erwerben möchte, dafür aber seinen Dispokredit weiter erhöhen will, lautet unsere klare Botschaft: Reduziere erst deine Kreditschulden, ehe du Aktienkäufe fremd finanzierst. Ich bin nicht sicher, ob jede Bank oder jeder andere Finanzakteur auch so distanziert reagieren würde.

Weil wir mehr Beratung benötigen, brauchen wir hier insbesondere die Bundesländer – auch wieder eine Aufgabe des Landes Sachsen-Anhalt. Denn in meinem täglichen Geschäft in Berlin und in Brüssel sehe ich auch: Es gibt offenbar keinen Mangel an Geld. Allein innerhalb einer Woche haben wir zum Beispiel 30 Milliarden Euro für Griechenland zusammen bekommen. Ich wundere mich daher, wie sehr ich um ein paar hunderttausend Euro für die Verbraucherzentralen betteln muss.

Ich glaube daher, die Bundesländer müssen ihren Job stärker so begreifen, dass sie die Interessen der Verbraucherzentralen in Berlin zur Sprache bringen und sich zum Beispiel für Projekte einsetzen, die viele positive Ergebnisse hervorgebracht haben, wie das Klimaprojekt. Die Länder müssen in Berlin dafür eintreten, dass die Bankenabgabe auch für eine bessere Finanzierung der Verbraucherzentralen genutzt werden sollte. Wir brauchen diese Mittel nicht, weil wir großmannsüchtig sind und unseren Apparat aufblähen wollen; wir brauchen diese Mittel, um Verbraucher und Verbraucherinnen besser darin zu unterstützen, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen und ihr eigenes Leben zu gestalten. In diesem Sinne sind wir nämlich alles andere als Konsumsozialisten, sondern wir sehen uns vorwiegend in der Rolle, Hilfe zur Selbsthilfe zu leisten, damit andere ihre Entscheidungen selbst leben können.

Ich will nur kurz auf die Themen eingehen, von denen ich glaube, dass sie uns in den nächsten Jahren besonders stark beschäftigen werden. Das ist zum ersten die Regulierung des Finanzmarktes, national wie international. Hier muss es uns gelingen, eine verbraucherorientierte Aufsicht einzuziehen. Wir haben schließlich eine Lebensmittelbuchkommission, die genau festlegt, wie viel Leber in der Leberwurst sein muss oder nicht sein darf, dagegen schert es bislang keinen, ob ein „Global Wachstumsfonds“ zu irgendeinem Wachstum und Wohlstand beiträgt oder nicht. Wir streiten uns also über die Kennzeichnung von Käseimitaten, aber nicht über die Kennzeichnung von Finanzprodukten, die uns mit ihren Fantasienamen Renditen vorgaukeln können, die sie nicht haben.

Ein zweites Thema betrifft die digitale Welt – darauf hat mein Vorredner bereits hingewiesen, deshalb will ich darauf nicht näher eingehen. Die digitale Welt verändert unsere Lebenswelt in rasantem Maß. Es ist nicht nur so, dass es um Datenschutz in den sozialen Netzwerken meiner Töchter geht, sondern wir werden bald auch digitale Stromzähler haben.

Da weiß dann jemand am anderen Ende der Stromleitung, wann Herr Billen für was Strom bezogen hat. Das ist vielleicht noch nicht besonders persönlichkeitskritisch, aber beim digitalen Fernsehen sieht das schon anders aus, wenn Daten geliefert werden, dass Herr Billen Krimis und die Sportschau bevorzugt. Hier brauchen wir klare Vorgaben und Umgangsregeln für diejenigen, die diese Daten erhalten und verarbeiten.

Dritter Punkt, das Zukunftsthema Verbraucherbildung. Ich glaube, das ist nun wirklich eine Angelegenheit der Länder, wo sie nicht mit dem Finger auf den Bund zeigen können, sondern selbst in der Verantwortung sind. Ich finde es toll, dass das Land Schleswig-Holstein in den Schulen das Fach Verbraucherbildung eingeführt hat. Dort geht es um ganz praktische Dinge, zum Beispiel Kochen lernen. Jeder von uns weiß, dass niemand seine Ernährungsgewohnheiten ablegt, wenn wir ihm drei Flyer in die Hand drücken, auch wenn sie von der Verbraucherzentrale kommen. Wir müssen die jungen Menschen praktisch an Lebensmittel, ans Kochen heranzuführen, weil wir ihnen nur so den Wert dieser Lebensmittel verdeutlichen können, nur so werden sie ihn auch schmecken. Sie müssen erkennen, dass der Spargel aus ihrer Region anders, möglichst natürlich besser, schmeckt als importierte Ware.

Verbraucherbildung ist auch wichtig in Finanzfragen. Ich würde mir wünschen, dass meine Töchter in der Schule verstehen, was ein Girokonto ist und wie es funktioniert und nicht nur über die Historie des Geldes ab der Steinzeit erfahren. Ich würde mir wünschen, dass sie verstehen, welchen Vertrag sie eingehen, wenn sie ein Handy erwerben, dass sie auch lernen sich zu wehren, wenn ein krimineller Anbieter ihnen über die Prepaid-Karte Geld abzieht oder sie in eine Abofalle lockt. Ich möchte, dass Kinder und junge Menschen in der Schule besser vorbereitet werden auf die digitale Welt, auf die neuen Gefahren, mit denen sie sich beschäftigen müssen.

Das letzte Thema, von dem ich glaube, es muss uns stärker beschäftigen, sind die Folgen der demographischen Entwicklung. Es ist für mich ganz offenkundig, dass es eine hohe kriminelle Energie gibt, alten Menschen, insbesondere Hochbetagten, das Geld aus der Tasche zu ziehen. Ich habe neulich meinen Schwager getroffen, der mir die Telefonrechnung seiner Mutter vom März zeigte. Die Dame, 80 Jahre alt, hatte eine Rechnung über 480 Euro. Mein Schwager machte sich ein bisschen Sorge um die Erbschaft, wenn das so weitergehen sollte mit den Telefonkosten.

Es war die klassische Masche. Die alte Dame wurde angerufen. Sie habe ein Auto gewonnen, wurde ihr gesagt, und sie müsse nur die und die Nummer anrufen, dann wäre alles gut. Die Dame hört schlecht. Sie kann zum Beispiel gar nicht mehr unterscheiden, ob sie wirklich mit einem Menschen spricht oder es nur mit einer Stimme vom Band zu tun hat.

Und sie hat für unsere Zeiten noch einen weiteren eklatanten Nachteil: Sie fällt nämlich einem Gesprächspartner nicht ins Wort und lässt ihn ausreden. Das kommt sie teuer zu stehen, was die Anbieter natürlich wissen. Gerade die Hochbetagten sind die Gruppe, die am stärksten mit kriminellen Methoden angegangen wird; hier ist klassischer Verbraucherschutz gefragt.

Sie hatten mir eine Viertelstunde Redezeit gegeben. Eine Viertelstunde ist die Zeit, die wir im Durchschnitt täglich im Supermarkt verbringen. Insofern werde ich mich in alter Verbrauchergewohnheit auch mit den 15 Minuten begnügen.

Vielen Dank.