

Unterrichtung

Hannover, den 07.03.2024

Die Präsidentin des Niedersächsischen Landtages
- Landtagsverwaltung -

Haushaltsrechnung für das Haushaltsjahr 2018

Verbraucherschutz effektiv steuern

Beschluss des Landtages vom 06.10.2020 - Drs. 18/7601 Nr. 35
Antwort der Landesregierung vom 06.04.2021 - Drs. 18/8974
Beschluss des Landtages vom 14.09.2021 - Drs. 18/9925 II Nr. 4 n
Beschluss des Landtages vom 22.09.2022 - Drs. 18/11764 II Nr. 4 j
Antwort der Landesregierung vom 21.11.2022 - Drs. 19/60
Beschluss des Landtages vom 11.10.2023 - Drs. 19/2564 II Nr. 4 d - nachfolgend abgedruckt:

Der Ausschuss für Haushalt und Finanzen nimmt die Antwort der Landesregierung vom 21.11.2022 zur Kenntnis.

Er stellt erneut fest, dass ein vom Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz erarbeitetes, auf einer Erfolgskontrolle basierendes strategisches Gesamtkonzept für den Verbraucherschutz noch nicht erstellt worden ist.

Er erwartet deshalb weiterhin, dass das Ministerium ein auf einer Erfolgskontrolle basierendes strategisches Gesamtkonzept für den Verbraucherschutz erarbeitet und die verschiedenen Finanzierungsinstrumente darauf abstimmt.

Über das Veranlasste ist dem Ausschuss bis zum 31.03.2024 zu berichten.

Antwort der Landesregierung vom 07.03.2024

Vom Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz wurde unter Beteiligung der Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V. das **anliegende strategische Gesamtkonzept** für den wirtschaftlichen Verbraucherschutz in Niedersachsen bis zum Jahr 2030 erarbeitet.

Im Konzept werden insbesondere folgende Schwerpunkte gesetzt:

- Neben den klassischen Aufgaben der Verbraucherzentrale (z. B. Information und Beratung) führt das Konzept insbesondere auch die „Rechtsdurchsetzung mit Abmahnungen und Klagen“ als Aufgabe auf (siehe Ziffer 3.5 des Konzepts). Abmahnungen und Klagen spielen eine wichtige Rolle, um das Verbraucherrecht durchzusetzen, da die Verbraucherinnen und Verbraucher bei sogenannten Streuschäden regelmäßig ein rationales Desinteresse zeigen. Für Einzelne lohnt sich die Rechtsdurchsetzung schlicht nicht.
- Die Verbraucherzentrale ist wegen ihrer großen Bekanntheit bei vielen Fragen die erste Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher. Da sie nicht zu allen Themen Hilfe anbieten kann, soll sie in geeigneten Fällen auf speziellere Angebote (z. B. Schuldnerberatung) verweisen. Die Verbraucherzentrale nimmt insoweit eine Lotsenfunktion wahr.
- Weiter ist vorgesehen, dass im Bereich „Information und Warnung“ in der Regel gemeinsame Lösungen mit anderen Verbraucherzentralen genutzt werden sollen. Dies erfolgt heute z. B. schon mit dem Angebot „Fakeshop-Finder“.
- Die Steuerung der Verbraucherzentrale soll durch Zielvereinbarungen verbessert werden (Ziffer 5.1).
- Hinsichtlich der Finanzierungsinstrumente wird zwischen der „verlässlichen, langfristigen Finanzierung“ (Ziffer 5.2) und der „Projektförderung“ (Ziffer 5.3) unterschieden. Die Finanzierungsinstrumente werden derart abgestimmt, dass der Schwerpunkt künftig bei der Finanzhilfe liegt

und nur im Einzelfall eine Projektförderung genutzt werden soll, um für einen begrenzten Zeitraum auf besondere Anforderungen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu reagieren.

- Die Erreichung der strategischen Ziele und die Einhaltung von Zielvereinbarungen werden durch das Ministerium mit geeigneten, wirtschaftlichen Instrumenten geprüft. Das Kennzahlensystem wird unter Beachtung von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit kontinuierlich weiterentwickelt (Ziffer 6).

Die Umsetzung des strategischen Gesamtkonzepts erfolgt insbesondere im Rahmen einer Anpassung der Vereinbarung nach § 15 des Niedersächsischen Glücksspielgesetzes.

Niedersächsisches Ministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

Verbraucherschutz in Niedersachsen
durch Förderung der Verbraucherzentrale
Niedersachsen -
Strategisches Gesamtkonzept für den
wirtschaftlichen Verbraucherschutz in
Niedersachsen bis zum Jahr 2030

1 Inhalt

2	Präambel.....	3
3	Kernaufgaben des Verbraucherschutzes.....	4
3.1	Information und Warnung.....	4
3.2	Hilfe zur Selbsthilfe	4
3.3	Beratung.....	4
3.4	Individuelle außergerichtliche Interessenwahrnehmung	4
3.5	Rechtsdurchsetzung mit Abmahnungen und Klagen	4
3.6	„Sensorfunktion“ - Lobbyorganisation für Verbraucherinnen und Verbraucher	4
4	Erfüllung der Kernaufgaben durch die Verbraucherzentrale	5
4.1	Schwerpunkte setzen	5
4.2	Zusammenarbeit stärken – bestmögliche Unterstützung gewährleisten	5
4.3	Qualitätssicherung.....	5
4.4	Kontinuität und Umgang mit schnellen Veränderungen	5
4.5	Verbraucherschutz online und vor Ort	5
4.6	Erhebung von Entgelten	6
5	Gewährleistung des Verbraucherschutzes durch das Land	7
5.1	Steuerung	7
5.2	Verlässliche, langfristige Finanzierung.....	7
5.3	Projektförderung.....	7
5.4	Faire Bedingungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.....	7
6	Erfolgsbilanz	8

2 Präambel

Verbraucherinnen und Verbraucher stehen ständig und in zunehmendem Maße vor vielen schwierigen Entscheidungen. Insbesondere durch die Digitalisierung verändern sich das Angebot und die Vertriebswege für Waren und Dienstleistungen stetig und teilweise sogar disruptiv. Der Klimawandel wird mit einschneidenden Veränderungen im Bereich der Energieversorgung einhergehen und Verbraucherinnen und Verbrauchern private Entscheidungen abverlangen, die sie für Jahre oder gar Jahrzehnte binden. Krisen in der Welt wirken sich etwa durch Reisewarnungen unmittelbar auf Verbraucherinnen und Verbraucher aus. Es ist die Aufgabe der Verbraucherarbeit, alle Verbraucherinnen und Verbraucher bedarfsgerecht mit Informations-, Beratungs- und anderen Unterstützungsangeboten bei ihren individuellen Entscheidungen zu unterstützen. Kein Verbraucher und keine Verbraucherin ist aufgrund einer Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe per se kompetent, vertrauend oder verletzlich. Jeder Verbraucher und jede Verbraucherin kann in individuellen Entscheidungssituationen Verletzlichkeit, Überforderung oder Hilflosigkeit erfahren und auf Schutz oder Unterstützung angewiesen sein.

In vielen Lebensbereichen werden die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher durch Gesetze grundsätzlich gut geschützt. Allerdings muss Recht auch durchgesetzt werden. Die Verbraucherarbeit trägt mit Öffentlichkeitsarbeit, Abmahnungen und Klagen dazu bei, dass die gesetzlichen Vorschriften von Unternehmen eingehalten werden.

Die Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V. (VZN) nimmt mit finanzieller Unterstützung durch das Land Niedersachsen und auf der Grundlage einer Vereinbarung gemäß § 15 NGLüSpG verbraucher-schutzbezogene Aufgaben in Niedersachsen wahr.

Mit der Umsetzung dieses bis zum Jahr 2030 ausgerichteten strategischen Gesamtkonzepts wird die Verbraucherarbeit in Niedersachsen so aufgestellt, dass sie den Bedarfen in den kommenden Jahren weiterhin gerecht wird.

3 Kernaufgaben des Verbraucherschutzes

Aus den in der Präambel genannten Herausforderungen für Verbraucherinnen und Verbraucher lassen sich folgende Kernaufgaben des Verbraucherschutzes ableiten:

3.1 Information und Warnung

Verbraucherinnen und Verbraucher werden durch geeignete Formate (z.B. Vorträge) und in Medien, die die jeweilige Verbrauchergruppe ansprechen, über aktuelle Fragen des Verbraucherschutzes informiert. Bei Bedarf wird vor unseriösen Praktiken und Betrugsmaschen (z.B. Fake-Shops) gewarnt.

3.2 Hilfe zur Selbsthilfe

Vielfach ist den Betroffenen schon mit einem Musterschreiben oder mit einer Legal Tech – Anwendung (z.B. Fakeshop-Finder) geholfen. Es ist Aufgabe des Verbraucherschutzes, entsprechende Unterstützungsleistungen anzubieten oder auf geeignete Angebote Dritter (z.B. Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)) zu verweisen.

3.3 Beratung

Nicht immer können sich Verbraucherinnen und Verbraucher selbst helfen. Gerade bei schwierigen Themen (z.B. Altersvorsorge) bedarf es regelmäßig einer individuellen Beratung. Diese findet bedarfsgerecht an den Standorten der VZN, per Telefon und Videokonferenz statt.

3.4 Individuelle außergerichtliche Interessenwahrnehmung

In vielen Fällen trägt es zur Lösung eines Konfliktes bei, wenn ein Dritter das Anliegen vorträgt. Deshalb ist es sinnvoll, im Einzelfall außergerichtlich die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern wahrzunehmen.

3.5 Rechtsdurchsetzung mit Abmahnungen und Klagen

Es ist Aufgabe des Verbraucherschutzes, die Rechte einer Vielzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern durchzusetzen. Hierzu sind vor allem Abmahnungen und Klagen, einschließlich der Musterfeststellungs- oder Abhilfeklage, besonders geeignet. Das Führen eines Rechtsstreits erfordert einen gewissen Aufwand, führt aber bei den genannten Klagearten durch eine gerichtliche Entscheidung zu Rechtssicherheit für eine Vielzahl von Betroffenen, die ihren Anspruch allein häufig nicht durchsetzen könnten und liegt deshalb im öffentlichen Interesse. Zudem wirkt ein Rechtsstreitverfahren nicht nur auf die Verfahrensbeteiligten, sondern kann abschreckende Wirkung entfalten und das Verhalten ganzer Branchen beeinflussen.

3.6 „Sensorfunktion“ - Lobbyorganisation für Verbraucherinnen und Verbraucher

Die VZN hat durch die zahlreichen Kontakte zu Verbraucherinnen und Verbrauchern die Funktion eines Sensors. Sie erfährt von den Betroffenen und anderen Verbraucherzentralen als erstes, wo Betroffene auf neue Herausforderungen stoßen. Die VZN soll sich bei landespolitischen Themen mit ihrer Expertise, die sie aus der Marktbeobachtung gewinnt, einbringen und bei bundes- und europapolitischen Angelegenheiten in Arbeitsgruppen mit anderen Verbraucherzentralen und dem vzbv mitwirken.

4 Erfüllung der Kernaufgaben durch die Verbraucherzentrale

4.1 Schwerpunkte setzen

Verbraucherinnen und Verbraucher haben viele Fragen und Anliegen, aber nicht alle Themen sind objektiv gleich wichtig. Begrenzte Kapazitäten erfordern eine Schwerpunktsetzung. Die Verbraucherarbeit in Niedersachsen behandelt insbesondere die „klassischen“ Themen - etwa aus dem Kauf-, Werk- und Dienstleistungsrecht. Sie soll die anstehenden Umbrüche durch die Digitalisierung aller Lebensbereiche und bei der Energieversorgung mit Informationen, erforderlichenfalls Warnungen, Beratung und Rechtsdurchsetzung im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher begleiten.

4.2 Zusammenarbeit stärken – bestmögliche Unterstützung gewährleisten

Zur Aufgabenwahrnehmung im Bereich „Information und Warnung“ werden in der Regel gemeinsame Lösungen mit anderen Verbraucherzentralen genutzt (z.B. Fakeshop-Finder). Bestehende Lösungen sollen stetig hinterfragt und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Kapazitäten immer wieder neue Angebote erprobt werden, da insbesondere die Mediennutzung einem schnellen Wandel unterliegt.

Neben der VZN bieten zahlreiche Akteure in unterschiedlichen Themengebieten ihre Expertise an. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen die bestmögliche Information und Beratung erhalten. Die VZN wirkt insoweit auch als Lotse und verweist Verbraucherinnen und Verbraucher in geeigneten Fällen auf speziellere Angebote (z.B. Schuldnerberatung).

4.3 Qualitätssicherung

Die Verlässlichkeit der Informationen, Warnungen und Beratungsangebote wird durch ein System der Qualitätssicherung gewährleistet.

4.4 Kontinuität und Umgang mit schnellen Veränderungen

Bestimmte Themen beschäftigen Verbraucherinnen und Verbraucher seit vielen Jahren und führen zu einem vorhersehbaren Arbeitsanfall. Es hat sich aber auch gezeigt, dass die Rahmenbedingungen für den Verbraucherschutz einem stetigen Wandel unterliegen. Teilweise verschieben sie sich sogar disruptiv. So wirkten sich die Folgen der Corona-Pandemie oder die Auswirkungen des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine unmittelbar auf die Bedürfnisse von Verbraucherinnen und Verbrauchern aus und verändern die Nachfrage. Der Verbraucherschutz ist so aufgestellt, dass auf die Nachfrage der Verbraucherinnen und Verbraucher kurzfristig reagiert werden kann.

4.5 Verbraucherschutz online und vor Ort

Mit dem Projekt „Digitalisierung der Verbraucherberatung“ wurde insbesondere die Infrastruktur für eine Beratung per Videokonferenz geschaffen. Daraus ergeben sich nicht nur neue Chancen für die Verbraucherinnen und Verbraucher, sondern auch für Personaleinsatz und Personalgewinnung bei der VZN. Da Spezialistinnen und Spezialisten mittlerweile von jedem Standort arbeiten können, weil man sie bei Bedarf „zuschalten“ kann, kann Personal vermehrt auch außerhalb der Arbeitsmärkte der Standorte der VZN angeworben werden.

An den Standorten der VZN können Verbraucherinnen und Verbraucher erreicht werden, die die Beratung vor Ort bevorzugen. Diese Form der Beratung ist insbesondere bei komplexen Themen, die die Einsicht in Unterlagen erfordern, zweckmäßig. Für die Laufzeit dieses strategischen Gesamtkonzepts (bis zum Jahr 2030) wird erwartet, dass es noch viele Verbraucherinnen und Verbraucher gibt, die in den Geschäftsstellen beraten werden müssen oder wollen.

4.6 Erhebung von Entgelten

Grundsätzlich sollen Verbraucherinnen und Verbraucher, die eine persönliche Beratung der VZN in Anspruch nehmen, durch die Erhebung von Entgelten an der Finanzierung der Verbraucherarbeit beteiligt werden. Die Entgelthöhe richtet sich insbesondere nach sozialverträglichen Kriterien. Wenn es um die Befriedigung von Grundbedürfnissen geht (z.B. Energiesperre), sollen Leistungen kostenlos angeboten werden. Auch kurze Beratungen können kostenlos angeboten werden. Höhere Entgelte entstehen für zeitaufwändigere Beratungen (z.B. Altersvorsorgekonzept).

5 Gewährleistung des Verbraucherschutzes durch das Land

5.1 Steuerung

Das für den Verbraucherschutz zuständige Ministerium (ML) definiert die Ziele des Landes auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes und steuert die Verbraucherarbeit insbesondere durch gemeinsame Zielvereinbarungen zwischen ML und VZN.

5.2 Verlässliche, langfristige Finanzierung

Das Land Niedersachsen gewährleistet einen effektiven und effizienten Verbraucherschutz insbesondere durch die finanzielle Unterstützung der VZN. Es stellt Mittel bereit, die die Wahrnehmung der beschriebenen Aufgaben in einem angemessenen Umfang ermöglichen und sichert die Handlungs- und Zukunftsfähigkeit der VZN. Die Höhe der Zuwendungen soll sich am bundesweiten Durchschnittswert aller Verbraucherzentralen pro Einwohner orientieren.

5.3 Projektförderung

Projekte sind im Bereich des Verbraucherschutzes ein geeignetes Instrument, um im Einzelfall für einen begrenzten Zeitraum auf besondere Anforderungen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu reagieren, die sich mit den laufenden Mitteln nicht im erforderlichen Umfang bedienen lassen.

5.4 Faire Bedingungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Der Verbraucherschutz ist auf qualifiziertes Personal angewiesen. Unsichere Zukunftsaussichten für Mitarbeitende durch befristete Verträge erhöhen die Fluktuation, gefährden die qualifizierte Beratung und führen zu erheblichen Aufwänden bei der Personalgewinnung und -schulung. Die Mitarbeitenden sind entsprechend den tarifrechtlichen Vorgaben zu bezahlen. Eine verlässliche Finanzierung ermöglicht grundsätzlich unbefristete Verträge und trägt dazu bei, qualifizierten Mitarbeitenden verlässliche Bedingungen zu bieten.

6 Erfolgsbilanz

Das ML prüft mit geeigneten, wirtschaftlichen Instrumenten die Erreichung der strategischen Ziele auf dem Gebiet des Verbraucherschutzes und die Einhaltung von Zielvereinbarungen (s. 5.1). Dabei wird insbesondere untersucht, ob die Informationen, Warnungen und sonstigen Hilfs- und Beratungsangebote alle betroffenen Gruppen von Verbraucherinnen und Verbraucher erreichen. Die VZN unterstützt die Erfolgskontrolle durch die Erhebung geeigneter Kennzahlen, die mit dem ML im Detail abgestimmt werden. Unter Beachtung von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit wird zunächst das Kennzahlssystem kontinuierlich weiterentwickelt.