



verbraucherzentrale

Brandenburg

FÜR EINEN STARKEN VERBRAUCHERSCHUTZ IN BRANDENBURG

Zehn Forderungen der Verbraucherzentrale zur Kommunalwahl am 25. Mai 2014 sowie zur Wahl des 6. Landtages Brandenburg am 14. September 2014 und für die Legislaturperiode 2014 bis 2019

INHALT

I. DAS ZIEL: EIN STARKER VERBRAUCHERSCHUTZ	3
II. VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG: IM EINSATZ FÜR DIE BÜRGERINNEN UND BÜRGER	4
III. DER WEG ZUM ZIEL: ZEHN FORDERUNGEN AN DIE LANDESPOLITIK	5
1. Digitale Welt	5
2. Banken	5
3. Versicherungen	6
4. Energie	6
5. Lebensmittel & Ernährung	7
6. Gesundheit	7
7. Pflege	8
8. Bus & Bahn	8
9. Grenzregion	8
10. Verbraucherarbeit	9



Alle in vorliegender Publikation mit * indizierten Angaben entstammen folgender Studie: Verbrauchermomitor der Verbraucherzentrale Brandenburg. Bevölkerungsrepräsentative Telefonbefragung (CATI Ad hoc) von 1.000 Brandenburgerinnen und Brandenburgern (Wohnbevölkerung ab 18 Jahren) durch die TNS Emnid Medien- und Sozialforschung GmbH im Zeitraum 7. bis 23.11.2013.

I. DAS ZIEL: EIN STARKER VERBRAUCHERSCHUTZ

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist Dienstleisterin für Verbraucherinnen und Verbraucher. Sie berät, informiert und vertritt diese mit dem Ziel, ihre Interessen gegenüber Anbietern durchzusetzen. Die VZB ist ausschließlich den Interessen der Verbraucher verpflichtet. Sie unterstützt sie mit Rücksicht auf ihre unterschiedlichen Bedürfnisse, Bildungs- und sozialen Voraussetzungen dabei, ihre Entscheidungs- und Handlungskompetenzen zu verbessern.

Die VZB steht für eine innovationsfreudige, nachhaltige, soziale Marktwirtschaft, in der das Grundrecht auf Information gesichert ist und in der selbstbewusste Verbraucher durch ihre Konsumententscheidungen Unternehmen zu Spitzenleistungen anspornen.

Am 25. Mai 2014 ist in Brandenburg Kommunalwahl – parallel zu den Wahlen zum Europaparlament. Am 14. September 2014 wird der 6. Brandenburger Landtag gewählt. Die VZB appelliert an alle Kandidaten und die dann für die Legislaturperiode 2014 bis 2019 Gewählten: Setzen Sie sich in unterschiedlichen Lebensbereichen konkret und auf Landesebene für einen starken Verbraucherschutz ein – indem Sie u.a.:

- 1. Digitale Welt:** Auf Teilnahme am flächendeckenden Internet-Ausbau hinwirken
- 2. Banken:** Für mehr Transparenz bei Dispozinsen sorgen
- 3. Versicherungen:** Allen Bürgern eine Elementarschadenversicherung ermöglichen
- 4. Energie:** Verbraucherinteressen in der Energiestrategie berücksichtigen
- 5. Lebensmittel & Ernährung:** Hochwertige Verpflegung in der Kindertagesbetreuung sichern
- 6. Gesundheit:** Für die Unabhängige Patientenberatung in Brandenburg eintreten
- 7. Pflege:** Verbraucherkompetenz im Vertragsrecht stärken
- 8. Bus & Bahn:** Rechte von Nutzern des Öffentlichen Personennahverkehrs festigen
- 9. Grenzregion:** Deutsch-polnischen Verbraucherschutz ausbauen
- 10. Verbraucherarbeit:** Die langfristige Finanzierung der Verbraucherzentrale sichern

II. VERBRAUCHERZENTRALE BRANDENBURG: IM EINSATZ FÜR DIE BÜRGERINNEN UND BÜRGER

Die Verbraucherzentrale Brandenburg (VZB) ist die wichtigste Interessenvertretung der Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher. Sie bietet Beratung, Information und Bildung auf hohem Niveau. Ihre Themen reichen von Markt und Recht, Reise und Freizeit, Finanzen, Versicherungen, Lebensmittel und Ernährung über Medien und Telefon bis zu Energie, Bauen und Wohnen. Zudem berät sie zu deutsch-polnischem Verbraucherrecht und ist Trägerin der Unabhängigen Patientenberatung im Land.

Darüber hinaus mahnt die VZB Unternehmen ab, die zum Nachteil von Verbrauchern gegen geltendes Recht verstoßen und klärt die Öffentlichkeit über Verbraucherrechte, Abzockmaschinen und Spartipps auf.

Dabei agiert die VZB im Verbund mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer und dem Verbraucherzentrale Bundesverband.

Die VZB ist der Öffentlichkeit bekannt – so bejahen nach einer Repräsentativbefragung 97 Prozent der Brandenburger die Frage, ob ihnen die Verbraucherzentrale ein Begriff ist. Denn die VZB berät pro Jahr über 65.000 Bürgerinnen und Bürger. Sie ist im ganzen Land Brandenburg mit Beratungsstellen präsent. Pro Monat verzeichnet die VZB fast 10.000 Besuche auf www.vzb.de. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VZB sind regelmäßige Ansprechpartner der Medien. Die VZB wird im Monat alleine in 120 Zeitungsartikeln zitiert und findet so in einer Auflage von rund 8 Mio. Exemplaren ihren Niederschlag. Dazu kommen eine Vielzahl von Online-Nennungen, Fernseh- und Radiointerviews.

Die Verbraucherzentrale wird institutionell gefördert durch das Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz. Sie erfährt Projektförderung weiterer Landes- und Bundesministerien sowie der EU. Die VZB erhält Zuwendungen einzelner Kommunen, und sie erhebt verbraucherfreundliche Beratungsentgelte.

Rolle der Verbraucherzentrale

Die VZB ist ein rechtlich selbstständiger, eingetragener Verein (e. V.) und verfolgt ausschließlich gemeinnützige Zwecke. Sie ist gemäß ihrer Satzung unparteilich und verfolgt keine parteipolitischen Ziele.

Die VZB plädiert für einen verbraucherfreundlichen Rechtsrahmen und eine starke Zivilgesellschaft gleichermaßen. Denn auf der einen Seite setzt der Schutz von Verbrauchern klare rechtliche Leitplanken voraus. Dabei kann legislativ und judikativ aber nicht alles geregelt werden. So bedarf es auf der anderen Seite starker zivilgesellschaftlicher Institutionen – wie den Verbraucherzentralen –, die diese Lücke füllen. Finanzmarktkrise, Lebensmittelskandale oder Entwicklungen in der digitalen Welt zeigen, dass selbst aktive und verantwortliche Verbraucher vor falschen Informationen, schlechter Beratung oder Betrug nicht geschützt sind – ganz zu schweigen von verletzlichen oder vertrauenden Verbrauchern.

Hier hilft die VZB mit unabhängiger Information, Beratung und Bildung. Gleichzeitig geht sie gegen Unternehmen oder Branchen vor, die ihre Situation zu Ungunsten der Allgemeinheit ausnutzen.

Verbraucherrecht wird vornehmlich durch den Bund oder die EU gesetzt. Hier bringt die VZB ihre Stimme über den Verbraucherzentrale Bundesverband ein. Aber eine Reihe von Instrumenten zur Verbesserung des Verbraucherschutzes steht auch auf Landesebene zur Verfügung. Dabei wird der VZB in der Verbraucherpolitischen Strategie Brandenburgs explizit die Rolle eines Seismographen beigemessen, der die Landesregierung in verbraucherpolitischen Fragen berät.¹

Ausgangssituation

Nach einer von der VZB in Brandenburg beauftragten Repräsentativbefragung kann festgehalten werden: Knapp zwei Drittel (63 Prozent*) der Brandenburger schätzen die Möglichkeiten, sich als Verbraucher im Land zu informieren und die eigenen Rechte durchzusetzen als gut ein. Dieser Wert ist aber nicht über alle Bevölkerungsgruppen gleich verteilt. Dringenden Bedarf nach Stärkung der Verbraucherrechte machen die Brandenburger insbesondere in den Bereichen Gesundheit/Medizin, Datenschutz, Energieversorgung, Lebensmittel, Pflege, Versicherungen, Telekommunikation und Internet aus. Nur vier Prozent* der Befragten sehen keinerlei Verbesserungsbedarf beim Verbraucherschutz.

¹ Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg: Verbraucherpolitische Strategie Brandenburg, 22.5.2012, S. 28.

III. DER WEG ZUM ZIEL: ZEHN FORDERUNGEN AN DIE LANDESPOLITIK

Die VZB appelliert im Rahmen der Kommunalwahl 2014 sowie an die zur Landtagswahl antretenden demokratischen Parteien und die neu gewählten Mitglieder des 6. Brandenburger Landtages der Legislaturperiode 2014 bis 2019: **Setzen Sie sich für einen starken Verbraucherschutz ein – konkret und auf Landesebene:**

1. Digitale Welt: Auf Teilnahme am flächendeckenden Internet-Ausbau hinwirken

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Zwar geben drei Viertel (76 Prozent*) der Brandenburger an, zu Hause schnelles Internet, also DSL, z.B. per Telefonleitung oder Kabel, empfangen zu können. Aber umgekehrt kann knapp ein Viertel* es noch nicht empfangen. 60 Prozent* der Brandenburger sind mit der Schnelligkeit ihrer Internetverbindung zufrieden, 18 Prozent* unzufrieden. Aber ein bedeutender Teil der Brandenburger nutzt gar kein Internet. Dabei gilt: Je älter, je geringer die Schulbildung oder je prekärer die Einkommens- bzw. Arbeitsplatzsituation desto größer das Risiko, nicht an der Digitalisierung der Gesellschaft teilzuhaben.* So rangiert Brandenburg bei der Quote der Internetnutzer im Vergleich der Bundesländer nach wie vor auf einem der letzten Plätze.²



WAS ZU TUN IST:

- Forcierung des flächendeckenden Ausbaus von schnellem Internet als Element einer kommunikativen Daseinsvorsorge – verbunden mit einem jährlichen Fortschrittsbericht gegenüber der Öffentlichkeit
- Sicherung von Medienkompetenz und des Zugangs zum Internet über alle Bevölkerungsgruppen hinweg
- Begrenzung der mit der Digitalen Welt verbundenen Risiken z.B. im Kontext Datenschutz, Urheber- oder Vertragsrecht – auch durch Stärkung der Beratungs- und Informationsangebote der Verbraucherzentrale Brandenburg

2. Banken: Für mehr Transparenz bei Dispozinsen sorgen

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Nach eigenen Angaben haben in den letzten zwölf Monaten mehr als ein Viertel (27 Prozent*) der Brandenburger ihr Konto überzogen – fünf Prozent* sogar häufiger oder mit höheren Beträgen. Wenn das Girokonto innerhalb des mit der Bank vereinbarten Rahmens überzogen wird, werden Dispozinsen fällig. Deren Höhe ist teilweise erheblich und kann von Bank zu Bank stark differenzieren.

Ganze 43 Prozent* der Befragten geben unumwunden zu, dass sie ihren Dispozins nicht kennen. Viele schätzen dessen Höhe falsch ein. Dabei gehen nur 30 Prozent* der Brandenburger davon aus, dass der aktuelle Dispozins auf dem Kontoauszug zu finden ist. Wiederum finden mehr als die Hälfte (52 Prozent*), dass gerade der Kontoauszug der Informationsweg ist, auf dem sich der Dispozins einfach kommunizieren ließe.



WAS ZU TUN IST:

- Einflussnahme auf insbesondere die dem Gemeinwohl verpflichteten öffentlich-rechtlichen Kreditinstitute zu Gunsten von mehr Transparenz bei der Kommunikation von Dispozinsen
- Forcierung einer zügigen Umsetzung von Warnhinweisen beim Übertritt in den Dispobereich und von Beratung über kostengünstige Alternativen zum Dispokredit
- Eintreten für klare Anpassungsmechanismen beim Dispozins, z.B. über einen Referenzzins
- Entsprechendes Einwirken auch auf Genossenschaftsbanken und private Geldinstitute

² Initiative D21: (N)Onliner Atlas 2013. Basiszahlen für Deutschland. Nutzung und Nichtnutzung des Internets, Strukturen und regionale Verteilung. Eine Topographie des digitalen Grabens durch Deutschland, April 2013.

3. Versicherungen: Allen Bürgern eine Elementarschadenversicherung ermöglichen

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Brandenburg hatte – wie andere Bundesländer – in den Jahren 2002 und 2013 erheblich unter so genanntem „Jahrhunderthochwasser“ zu leiden. Viele Bürger kämpfen noch heute mit den finanziellen Auswirkungen. Langfristig können Klimaveränderungen zu einer Häufung entsprechender Wetterextreme führen. Zwar gibt es Elementarschadenversicherungen als Zusatz zur Wohngebäude- und zur Hausratversicherung. Diese decken neben Hochwasserschäden beispielsweise Schneedruck oder Erdabsenkungen ab. Aber nach wie vor weigert sich die Versicherungswirtschaft, diese flächendeckend anzubieten – selbst wenn in gefährdeten Gebieten Vorsorge betrieben wird.

In diesem Zusammenhang plädieren 82 Prozent* der Brandenburger dafür, dass Versicherungsunternehmen dazu verpflichtet werden, jeden zu versichern, der eine Elementarschadenversicherung abschließen möchte. Selbst wenn dann ggf. höhere Kosten entstehen, die auf andere Versicherungsnehmer oder den Steuerzahler umgelegt würden, sprechen sich von den Befürwortern noch immer 75 Prozent* für eine solche Verpflichtung der Versicherungsunternehmen aus.



WAS ZU TUN IST:

- Forcierung der bundesweiten Prüfung, wie die Versicherungswirtschaft auf das Anbieten verbraucherfreundlicher Elementarschadenversicherungen verpflichtet werden kann – unter Einbeziehung baulicher Schutzmaßnahmen und im Schulterschluss mit anderen z.B. von Hochwasserlagen gefährdeten Bundesländern
- Unterstützung der Verbraucherzentrale Brandenburg bei ihrer anbieterunabhängigen Beratung zu Versicherungen sowie zu Bankgeschäften, Krediten, zur Geldanlage und Altersvorsorge

4. Energie: Verbraucherinteressen in der Energiestrategie berücksichtigen

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Die Erkenntnisse um begrenzte fossile Energieressourcen, den Klimawandel und die Gefahren der Atomenergie haben zum Einstieg in die Energiewende geführt. Dabei wird der Energiepreis absehbar hoch bleiben oder sogar noch weiter ansteigen.

Aber fast die Hälfte der Brandenburger (47 Prozent*) hat beispielsweise noch nie den Strom- bzw. Gasanbieter gewechselt – und überlegt es auch nicht. Für diejenigen, die ihren Energieversorger schon einmal gewechselt haben oder einen solchen Wechsel planen, ist das Hauptmotiv, Geld zu sparen (93 Prozent*). Der Wunsch nach Ökostrom bzw. Biogas rangiert dagegen mit 22 Prozent* der Angaben nachrangig.

In diesem Zusammenhang realisiert die VZB jährlich rund 3.000 Energieberatungen – über ihr landesweites Netz von Energieberatungsstellen sowie mit Energiechecks vor Ort.



WAS ZU TUN IST:

- Motivation zur Inanspruchnahme unabhängiger und zielgruppengerechter Beratungsangebote für private Haushalte zur Energieeinsparung, zur vermehrten Nutzung Erneuerbarer Energien und zum Wechsel des Energieversorgers
- Einsatz für die Umsetzung verbraucherfreundlicher Maßnahmen im Kontext der Energiewende auf Ebene der kommunalen Wohnungs(bau)gesellschaften
- Stärkere Berücksichtigung von Verbraucherbelangen in der Energiestrategie 2030 des Landes Brandenburg bzw. in entsprechenden regionalen Energiestrategien

5. Lebensmittel & Ernährung: Hochwertige Verpflegung in der Kindertagesbetreuung sichern

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Seit August 2013 gibt es einen Rechtsanspruch auf einen Betreuungsplatz für Kinder unter drei Jahren. Der Ausbau der Tagesbetreuung stellt auch in Brandenburg viele Kitas sowie Tagesmütter und -väter vor neue Herausforderungen. Dabei muss neben der Erhöhung des Betreuungsgrades künftig auch der Qualität der Verpflegung in den Einrichtungen eine besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden. Denn das richtige Essen in jungen Lebensjahren ist nicht nur wichtig für die Wachstumsphase, sondern prägt das Ernährungsverhalten in späteren Lebensphasen nachhaltig.

So stellen auch die Brandenburger konkrete Forderungen an die Essensqualität. 37 Prozent* wollen, dass in der Kita-eigenen Küche gekocht wird, und 23 Prozent* möchten, dass regionale Zutaten verwandt werden. Mehr als jeder Fünfte der Befragten (22 Prozent*) will, dass das Essen nach bestimmte Standards zubereitet und zertifiziert ist. Nur eine Minderheit von 6 Prozent* der Befragten hält es für wichtig, dass das Essen möglichst preiswert ist. Insgesamt also ein deutliches Zeichen für ein qualitativ hochwertiges Verpflegungsangebot in Kindertageseinrichtungen und der Kindertagespflege.



WAS ZU TUN IST:

- Beratung und Unterstützung der Kindertageseinrichtungen bei der Anwendung der von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung entwickelten Standards für die Verpflegung in Tageseinrichtungen für Kinder
- Förderung der Vernetzung im Kontext Kita-Verpflegung

6. Gesundheit: Für die Unabhängige Patientenberatung in Brandenburg eintreten

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Nur neun Prozent* der Brandenburger sind zufrieden mit dem Gesundheitssystem. Die Mehrheit kritisiert insbe-

sondere Wartezeiten auf einen Arzttermin und langes Sitzen im Wartezimmer (66 bzw. 60 Prozent*). Immer noch 42 Prozent* der Brandenburger ärgert, dass die Krankenkassen ihnen Leistungen verweigern, die ihnen ihrer Meinung nach zustehen. Und 37 Prozent* stört, dass ihr Arzt ihnen sogenannte individuelle Gesundheitsleistungen verkaufen möchte, also Leistungen, die sie komplett selbst zahlen müssen. In allen Fällen deutlich besser schätzen die Lage Privatversicherte ein.

Das Sozialgesetzbuch V sieht eine unabhängige Patientenberatung als Regelleistung für alle Versicherten in Deutschland vor. In Brandenburg wird die Unabhängige Patientenberatung (UPD) von der VZB organisiert – zusammen mit dem Sozialverband Deutschland. Dabei ist die UPD-Beratungsstelle in Potsdam Teil des bundesweiten UPD-Verbundes: eine Bundesgeschäftsstelle, 21 regional getragene Beratungsstellen in den Bundesländern, themenspezifische Kompetenzstellen zur Arzneimittel-, Hilfsmittel- und Zahngesundheitsberatung sowie ein bundesweites Beratungstelefon.

Die Beratung erfolgt innerhalb der drei Kompetenzfelder Gesundheits-, Rechts- und psychosoziale Fragen. Es wird über Patientenrechte, Leistungen der Krankenkassen sowie gesetzliche Neuregelungen informiert. Zudem klärt die UPD Verbraucher über Behandlungsmöglichkeiten und deren Kostenerstattung auf und berät zur Patientenverfügung sowie Vorsorgevollmacht. Jährlich lassen sich hier alleine in Brandenburg mehr als 2.600 Bürgerinnen und Bürger beraten. Die VZB plant, die Vorgangsdaten der UPD regelmäßig in einem „Patientenmonitor Brandenburg“ regional aufzubereiten, um so im Rahmen einer evidenzbasierten Verbraucherpolitik konkrete Probleme im Gesundheitssystem im Land aufzeigen zu können.



WAS ZU TUN IST:

- Begleitung der Verbraucherzentrale Brandenburg bei der Etablierung eines „Patientenmonitor Brandenburg“
- Stärkung der UPD auf Bundesebene unter Erhaltung des derzeitigen Modells; struktureller und finanzieller Ausbau so, dass die UPD ihren Aufgaben unabhängig, professionell und langfristig planbar nachkommen kann

7. Pflege: Verbraucherkompetenz im Vertragsrecht stärken

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Über die Hälfte (51 Prozent*) der Brandenburger sind oder waren schon einmal in der Situation, dass sie selbst, ein Familienmitglied oder eine Person aus dem Freundes- bzw. Bekanntenkreis Pflege benötigt oder benötigt hat. Dabei ist die Zahl der Pflegebedürftigen in Brandenburg absehbar stark steigend: von derzeit rund 100 Tsd. auf über 160 Tsd. im Jahr 2030.³ Pflege findet in Brandenburg heute noch überwiegend zu Hause statt – durch zugelassene ambulante Pflegedienste oder durch Laienpflege von Angehörigen bzw. auch durch nicht zugelassene Anbieter. Rund ein Viertel erfolgt stationär.

In diesem Kontext kommt der Verbraucherzentrale im Flächenland Brandenburg eine klare Rolle zu: Sie sorgt für Aufklärung und Beratung der Betroffenen bei Pflegeverträgen, auch kombiniert mit Wohnverträgen. Denn hier liegt hohes Konfliktpotenzial. Unangemessene Vertragsklauseln, ungerechtfertigte Preiserhöhungen, fehlerhafte Abrechnungen, Schlecht- bzw. Nichtleistungen oder Probleme bei der Kündigung können das Pflegesystem in Brandenburg gefährden. Immerhin berichtet fast ein Fünftel (18 Prozent*) der Brandenburger mit Pflegefällen im persönlichen Umfeld von vertraglichen Problemen. Häufig unternehmen Verbraucher aber aus Unkenntnis, oder weil sie mit der Situation insgesamt überfordert sind, nichts oder nicht das Richtige. Deshalb muss künftig privatrechtlicher Verbraucherschutz in einem nachhaltigen Pflegesystem eine stärkere Rolle spielen – auch präventiv. Hierzu bedarf es eines bedarfsgerechten Informations- und Beratungsangebots.



WAS ZU TUN IST:

- Unterstützung der Verbraucherzentrale Brandenburg beim Ausbau ihrer Pflegerechtsberatung
- Berücksichtigung von Besonderheiten bzw. der Problematik von (teilweise illegalen) Pflegekräften aus Polen

8. Bus & Bahn: Rechte von Nutzern des Öffentlichen Personennahverkehrs festigen

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Knapp ein Fünftel (18 Prozent*) der Brandenburger nutzt den Öffentlichen Personennahverkehr häufig oder sehr häufig – knapp die Hälfte (46 Prozent*) immerhin noch gelegentlich. Dabei sind aber Fahrgastrechte oftmals nicht bekannt. So haben Regional- oder S-Bahn-Kunden ab einer Stunde Verspätung am Zielbahnhof Anspruch auf eine Entschädigung. Diese beträgt ein Viertel des Preises des gezahlten Einzelfahrscheins. Aber diese Regelung ist selbst Häufigfahrern noch zu 40 Prozent* unbekannt. Wiederum erwarten über die Hälfte (56 Prozent*) alleine der Häufigfahrer, dass Entschädigungen auch im Nahverkehr mit Bussen gezahlt werden – hier hat der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB) bislang jedoch keine einheitliche Regelung.



WAS ZU TUN IST:

- Einsatz für verstärkte Kommunikation wichtiger Fahrgastrechte im Schienenpersonennahverkehr im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg
- Einführung einheitlicher verschuldensunabhängiger Regelungen bei Verspätung und Ausfall im Nah- bzw. Regionalverkehr mit Bussen

9. Grenzregion: Deutsch-polnischen Verbraucherschutz ausbauen

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Polen ist ein bedeutendes Nachbarland für die Bundesrepublik und insbesondere für Brandenburg. So ist der größte Teil der in Brandenburg lebenden Ausländer polnischer Herkunft. Im Gastgewerbe bzw. Tourismus Brandenburgs stellen polnische Besucher die größte Ausländergruppe. Es wird ein reger Waren- und Dienstleistungsaustausch gepflegt. Den haben über die Hälfte der Brandenburger (57 Prozent*) schon einmal genutzt. So zählen 13 Prozent* zu den regelmäßigen Grenzgängern. Weitere 20 Prozent* kaufen immerhin gelegentlich in Polen ein oder nehmen Dienstleistung polnischer Unternehmen in Anspruch. Der Kauf von Benzin oder

3 Ministerium für Arbeit, Soziales, Frauen und Familie des Landes Brandenburg: Sozial Spezial. Daten und Fakten zur Pflege im Land Brandenburg. Bestandsaufnahme und Ausblick. März 2013, S. 22.

Lebensmitteln, die Inanspruchnahme der Leistungen von Zahnärzten, Handwerkern bzw. Haushaltshilfen oder die Anmietung eines Ferienhauses sind an der Tagesordnung.

Dabei kann es jedoch zu Problemen kommen. Deshalb betreibt die VZB in Frankfurt (O.) das Deutsch-Polnische Verbraucherinformationszentrum (VIZ). Es ist aus einer Projektzusammenarbeit mit der polnischen Federacja Konsumentów entstanden. Das VIZ berät Verbraucher und verhandelt mit der Anbieterseite in deutscher oder in polnischer Sprache. So können Verbraucherstreitigkeiten ohne Zeitverlust oder Kosten für Übersetzer bzw. Dolmetscher und mit dem jeweils anwendbaren Recht geklärt werden. Die Arbeit wird von einem kleinen mehrsprachigen Juristenteam erbracht.

Wenn Brandenburger Waren oder Dienstleistungen reklamieren wollen und der polnische Händler oder Dienstleister die Reklamation verweigert, würden sich 34 Prozent* an das VIZ bzw. die VZB wenden. 26 Prozent* würden es weiterhin beim Anbieter versuchen, und 15 Prozent* unternehmen nichts. Alleine in 2012 hat das VIZ über 1.100 Beratungen geleistet. Dabei wurden 150 außergerichtliche Rechtsvertretungen übernommen.

Das VIZ nimmt auch Einfluss auf die Rechtssetzung. Dazu analysiert es beispielsweise, inwiefern Verbraucher ihre grenzüberschreitenden Ansprüche durchsetzen und welche Schwierigkeiten sie dabei bewältigen müssen. Hierzu befragt das VIZ mit europäischer Förderung der DG-Justice unter anderem Gerichte. Auch in diesem Zusammenhang eruiert das VIZ die Möglichkeiten einer deutsch-polnischen Schlichtungsstelle.



WAS ZU TUN IST:

- Weitere institutionelle Festigung des Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums (VIZ) der Verbraucherzentrale Brandenburg
- Politischer Einsatz für die Ausweitung des VIZ-Angebotes auf andere Anrainerländer wie Mecklenburg-Vorpommern und Sachsen sowie auf Berlin
- Länderübergreifende Einführung polnischsprachiger Beratung für Verbraucher mit Migrationshintergrund

10. Verbraucherarbeit: Die langfristige Finanzierung der Verbraucherzentrale sichern

WO WIR STEHEN – UND WO WIR HINMÜSSEN:

Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat im zweiten Halbjahr 2013 ihre Strategie „VZB 2014+“ verabschiedet.⁴ Diese umfasst annähernd 100 konkrete Einzelmaßnahmen zur Umsetzung innerhalb der nächsten fünf Jahre. So will die VZB beispielsweise:

- künftig mit gezielten Abmahnungen und Musterprozessen noch stärker gegen „schwarze Schafe“ für mehr Verbraucherschutz kämpfen,
- die Realisierung der Energiewende und der Brandenburger Energiestrategie 2030 unterstützen,
- über die von ihr im Land getragene Unabhängige Patientenberatung (UPD) einen „Patientenmonitor Brandenburg“ etablieren und so evidenzbasiert Verbesserungspotenzial im Gesundheitswesen aufzeigen,
- ihre Pflegerechtsberatung der zunehmenden Nachfrage anpassen und ausbauen,
- mehr öffentlichkeitswirksame Studien mit regionalem Bezug auch zu Lebensmitteln und Ernährung erstellen,
- die Arbeit ihres Deutsch-Polnischen Verbraucherinformationszentrums (VIZ) ausweiten,
- die Erreichbarkeit ihres landesweiten Termin Telefons verbraucherfreundlicher gestalten und Terminanfragen auch online ermöglichen,
- in der Landeshauptstadt Potsdam ihre Beratungsstelle, die baulich marode Landesgeschäftsstelle und die UPD an einem Ort konzentrieren und dabei einen „VZB-Flagshipstore“ mit bundesweitem Vorbildcharakter entwickeln,
- in einer wissenschaftlichen Studie zur Verbraucherberatung der Zukunft klären, mit welchen Instrumenten künftig Verbraucherberatung insbesondere in dünn besiedelten Regionen sinnvoll erbracht werden kann,
- ihr Wissen zu Problemfeldern und Lösungsansätzen verstärkt in die Verbraucherbildung einbringen,
- die Öffentlichkeitsarbeit und vor allem ihren Internetauftritt www.vzb.de zum zentralen Informationsportal für Verbraucherschutz in Brandenburg ausbauen,
- ihr bekannt werdende Missstände so erfassen und aufbereiten, dass diese politischen Entscheidungsträgern faktenbasiert zur Verbesserung der Lage von Verbrauchern dienen.

⁴ Verbraucherzentrale Brandenburg: VZB 2014+. Strategisches Konzept zur Weiterentwicklung der Verbraucherzentrale Brandenburg e. V., Dezember 2013 – unveröffentlicht.

Zur Umsetzung dieser Maßnahmen benötigt die VZB einen verlässlichen Finanzierungsrahmen. Dabei ist nachgewiesen, dass alleine bei der allgemeinen Rechtsberatung der Verbraucherzentralen „... ein Euro investierter Steuergelder 14 bis 17 Euro Verbrauchernutzen hervorruft“⁵.

VZB WAS ZU TUN IST:

- Gewährung einer institutionellen Landesförderung in Höhe von 1€ pro Jahr und Einwohner, um die Arbeit der Verbraucherzentrale Brandenburg verbraucherorientiert gestalten zu können
- Kommunale Kofinanzierung der Beratungsstellen bzw. -stützpunkte zur Sicherung hochwertiger Präsenz vor Ort
- Absicherung der Tätigkeit der Verbraucherzentrale Brandenburg langfristig bzw. über einen Zeitraum von jeweils fünf Jahren

Die Verbraucherzentrale Brandenburg wird für diese und weitere verbraucherpolitischen Forderungen im Rahmen der Kommunalwahl am 25. Mai 2014, zur Wahl des 6. Landtages Brandenburg am 14. September 2014 sowie in der Legislaturperiode 2014 bis 2019 eintreten.

Für weitere Informationen stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der VZB jederzeit zur Verfügung.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale Brandenburg.



⁵ Hans Joachim Schmengler, Kati Schmengler und Sabrina Krause: Nutzen der Verbraucherberatung. Untersuchung am Beispiel der allgemeinen Rechtsberatung. Im Auftrag der Verbraucherzentralen Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Saarland, Januar 2013, S. 26.



KONTAKT FÜR VERBRAUCHER



Persönliche Beratung

Landesweites Termintelefon:

0331 / 98 22 999 5 (Mo bis Fr 9–18 Uhr)

Terminanfragen online: www.vzb.de/termine



Telefonische Beratung

Verbraucherrecht

09001 / 775 770 (Mo bis Fr 9–18 Uhr)

(1€/min aus dem deutschen Festnetz, mobil abweichend)

Lebensmittel und Ernährung

01805 / 79 13 52 (Mo und Do 10–16 Uhr)

(14 ct/min aus dem deutschen Festnetz,

mobil max. 42 ct/min)

Energiesparen

0800 / 809 802 400

(Mo bis Do 8–18 Uhr, Fr 8–16 Uhr)

(kostenlos aus dem deutschen Festnetz

und für Mobilfunkteilnehmer)



E-Mail-Beratung

www.vzb.de/emailberatung

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
Templiner Straße 21
14473 Potsdam
Tel. 0331 / 298 71 0
gf@vzb.de
www.vzb.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Dr. Christian A. Rumpke,
Geschäftsführer, VZB

Foto: Karla Fritze

Gestaltung: Henrike Ott,
Visuelle Kommunikation, Berlin

Druck: LASERLINE Digitales
Druckzentrum Bucec & Co. Berlin KG

Redaktionsschluss: März 2014

© 2014 VZB

verbraucherzentrale
Brandenburg