RheinlandPfalz

MINISTERIUM FÜR
FAMILIE, FRAUEN, KULTUR
UND INTEGRATION

verbraucherzentrale
Rheinland-Pfalz

Starker Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz – Digital. Nachhaltig. Für alle.

Vereinbarung zwischen dem Land Rheinland-Pfalz,
vertreten durch das
Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration,
und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e.V.
über die weitere Zusammenarbeit

Inhaltsverzeichnis

Präambel **4**

I. Verbraucherschutz für eine digitale und nachhaltige Zukunft **6**

II. Digitalisierung und Verbraucherschutz – Starke Verbraucherrechte in einer zunehmend digitalen Welt **7**

Verbraucherinnen und Verbraucher im digitalen Alltag stärken 7

Künstliche Intelligenz und Algorithmen kontrollieren 7

Legal-Tech-Angebot ausbauen 8

Cybercrime bekämpfen 8

Digitale Finanzwelt: Mehr Finanzkompetenz und Rechtsschutz sicherstellen 8

Digitalisierung im Gesundheitswesen begleiten 9

III. Nachhaltigkeit und Klimaschutz – Verbraucherinnen und Verbraucher wollen nachhaltiger leben und konsumieren **9**

Nachhaltiger Konsum als Aufgabe für den Verbraucherschutz 9

Lieferketten – transparent und nachvollziehbar 9

Reparaturen und Reparierbarkeit stärken 10

Digitale Nachhaltigkeit fördern 10

Nachhaltige Finanzprodukte auf dem Vormarsch 10

Mit der Energieberatung zum Klimaschutz beitragen 11

Nachhaltiges Bauen unterstützen 11

Lebensmittel und Ernährung – gesund, fair, nachhaltig 12

Nachhaltige Mobilität aus Verbrauchersicht begleiten 12

Existenzielle Risiken absichern 13

IV. Sozialer und demografischer Wandel – Verbraucherschutz in einer sich verändernden Gesellschaft **13**

Private Altersvorsorge auf neue Füße stellen 13

Pflege zukunftsfähig machen 14

Barrierefreien Wohnraum ermöglichen 14

Energiearmut bekämpfen 14

Verbraucherinnen und Verbraucher im Quartier unterstützen 15

V. Die Verbraucherzentrale als Ansprechpartnerin für alle Menschen **15**

VI. Verbraucherbildung – Verbraucherinnen und Verbraucher aller Altersstufen fit machen für den Verbraucheralltag **16**

Konsumkompetenz 16
Digital- und Medienkompetenz 16
Finanzkompetenz 16
Digitale Bildungsformate für alle Altersgruppen als Informationsangebot der Zukunft 17
VII. Verbraucherberatung – Zentrale Säule der Verbraucherarbeit 17
Beratungsstellen und Stützpunkte 17
Beratungswege – persönlich, telefonisch und digital 18
Beratung als Sensor für Verbraucherprobleme – Marktbeobachtung 18
VIII. Kollektive Rechtsdurchsetzung in digitalen und globalen Märkten 18
IX. Verbraucherzentrale stark in der Öffentlichkeit – analog und digital 19
X. Zusammenarbeit zwischen Landesregierung und Verbraucherzentrale 19
Jahresgespräche 19
XI. Finanzielle Absicherung der Verbraucherzentrale bis 2024 20
XII. Absicht für die Zukunft 21
Zwischenevaluierung und Verlängerung der Vereinbarung 21

Präambel

Verbraucherrechte stärken und durchsetzen, Verbraucherkompetenzen fördern, Verbraucherinnen und Verbraucher vor übermächtigen Anbietern schützen – das sind gemeinsame Ziele von Landesregierung und Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz.

Nach der ersten Vereinbarung im Jahr 2013 schließen die Verbraucherzentrale und das Land Rheinland-Pfalz regelmäßig Vereinbarungen über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz. Zum 4. Mal wird zwischen der Landesregierung, vertreten durch das Ministerium für Familie, Frauen, Kultur und Integration Rheinland-Pfalz (im Folgenden: MFFKI) und der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz (im Folgenden: VZ) die verlässliche Förderung der Arbeit der VZ und damit Planungssicherheit zunächst für die Jahre 2022 bis 2024 vereinbart: Verbraucherinnen und Verbraucher können so in Rheinland-Pfalz auch weiterhin von unabhängiger und neutraler Beratung, von aktueller, qualitätsgesicherter Information sowie der Durchsetzung ihrer Rechte durch die VZ profitieren.

Die Vorteile zeigten sich nicht zuletzt in der Corona-Pandemie: Die VZ schuf schnell und unkompliziert kompetente, unabhängige und sichere Angebote für Verbraucherinnen und Verbraucher. Trotz Kontaktbeschränkungen informierte eine Corona-Hotline, in Video-Chats wurde beraten, interaktive Web-Seminare beschäftigten sich mit aktuellen Problemen, Erklärvideos halfen mit wichtigen Inhalten.

Auch nach der Unwetterkatastrophe durch Starkregen mit verheerenden Überschwemmungen in Teilen von Rheinland-Pfalz im Sommer 2021 war die VZ in der Lage, eine Hotline für Versicherungsfragen zu schaffen und die vorhandenen Beratungsangebote in Versicherungs- und Energiefragen für vom Hochwasser Betroffene zu erweitern.

Ob akute Krisensituation oder nicht, – Verbraucherinnen und Verbraucher wollen individuelle Fragen stellen können und individuelle Hilfe erfahren. Grundvoraussetzung hierfür ist die gute personelle und digitale Ausstattung sowie eine flexible Infrastruktur der VZ. Die bestehenden Beratungsangebote sollen daher gesichert und das Beratungsnetz der VZ, von derzeit sechs Beratungsstellen und acht kommunal geförderten Stützpunkten, mindestens auf dem bestehenden Niveau gewährleistet sowie neue Akzente, zum Beispiel bei digitalen Zugangswegen und Dialoginstrumenten gesetzt werden. Maßstab ist dabei der gemeinsame Auftrag der VZ und des Landes, das bestehende strukturelle Ungleichgewicht zwischen teils global agierenden Unternehmen und Verbraucherinnen und Verbrauchern ausgleichen zu helfen. Verbraucherinnen und Verbraucher können oftmals infolge geringerer Fachkenntnis, Information, Ressourcen und/oder Erfahrung im Markt benachteiligt werden. Anliegen und Aufgabe des Verbraucherschutzes ist es, dieses Verbraucherinteresse gegenüber der Anbieterseite einer angemessenen Durchsetzung zu verhelfen. Verbraucherschutz hilft dabei, Menschen zu selbstbestimmten Entscheidungen zu befähigen, Verletzlichkeit von Verbraucherinnen und Verbrauchern abzubauen oder ihr Rechnung zu tragen und darauf hinzuwirken, dass der rechtliche Rahmen entsprechend ausgestaltet wird.

Dabei steht die Selbstbestimmung des Menschen stets im Mittelpunkt. Wir müssen berücksichtigen, dass nicht jeder Mensch die gleichen Bedürfnisse hat. Das gilt auch für Verbraucherinnen und Verbraucher. Verbraucherpolitik muss sich an der Lebensrealität der Menschen, in ihrem Alltag und seinem ständigen Wechsel orientieren.

Grundlage der Verbraucherpolitik des Landes ist ein Verbraucherleitbild, dass die unterschiedlichen Interessen, Fähigkeiten und Lebensumstände von Verbraucherinnen und Verbrauchern berücksichtigt. 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.

I. Verbraucherschutz für eine digitale und nachhaltige Zukunft

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz ist eine anbieterunabhängige, überwiegend öffentlich – von verschiedenen Ressorts der Landesregierung und des Bundes – finanzierte, gemeinnützige Organisation. Seit über 60 Jahren informiert, berät und unterstützt sie Verbraucherinnen und Verbraucher unabhängig und kompetent in Fragen des privaten Konsums und vertritt Verbraucherinteressen bei Politik, Unternehmen und Verbänden.

Ihre Arbeits- und thematischen Beratungsschwerpunkte sind in den Bereichen Digitales und Verbraucherrecht, Versicherungen und Finanzdienstleistungen, Energie und Bauen, Lebensmittel und Ernährung sowie Gesundheit und Pflege. Anlaufstellen für persönliche Beratung sind derzeit sechs Beratungsstellen und acht Stützpunkte in Rheinland-Pfalz. Die Energieberatung der VZ berät darüber hinaus an rund 70 Standorten landesweit. Zum barrierefreien Bauen und Wohnen informiert die VZ an 15 Standorten. Ratsuchende können sich persönlich, telefonisch, per Video oder per E-Mail beraten lassen.

Verbraucherschutzthemen beschäftigen Menschen jeden Tag in ihrem Alltag. Dieser Alltag wird dabei in globalen und stetig digitaler werdenden Märkten immer schnelllebiger. Neue Geschäftsmodelle entstehen, um teilweise kurze Zeit später wieder zu verschwinden, andere bleiben; dies insbesondere im Internet. Der Verbraucheralltag wird künftig noch stärker als bisher von künstlicher Intelligenz, Algorithmen und digitalen Anwendungen geprägt sein. Diese Entwicklung wirft viele Fragen auf, wenn etwa Anbieter zunehmend Nutzerdaten austauschen und verknüpfen, Rechenprozesse auslagern und Software von Drittanbietern in die eigenen Produkte integrieren.

Ein weiteres großes Zukunftsthema umfasst die Nachhaltigkeit. Fragen des Klimaschutzes und des nachhaltigen Konsums betreffen Verbraucherinnen und Verbraucher unmittelbar: Anzustreben ist ein Konsum, der nachfolgenden Generationen einen lebenswerten Planeten erhält. Verbraucherbildung und Verbraucherinformation können dazu beitragen, die wirtschaftlichen, sozialen und umweltbezogenen Auswirkungen der eigenen (Kauf-)Entscheidungen zu reflektieren. Die Verantwortung liegt aber nicht allein bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern. Die Politik muss den Rahmen festlegen, der Verbraucherinnen und Verbrauchern Orientierung und Selbstbestimmtheit auf der Grundlage klarer Regeln und transparenter, verlässlicher und nachvollziehbarer Informationen ermöglicht.

Bei vielen Verbraucherthemen, sei es der nachhaltige Konsum oder die private Altersvorsorge, müssen soziale Gerechtigkeit und Verantwortung sowie die Unterstützung von Schwächeren einbezogen werden.

Zur Verbesserung des Verbraucherschutzes verständigen sich die Landesregierung und die VZ auf die nachfolgenden Handlungsfelder, deren ständige Überprüfung und Anpassung sowie eine weitere Intensivierung ihrer Zusammenarbeit.

II. Digitalisierung und Verbraucherschutz – Starke Verbraucherrechte in einer zunehmend digitalen Welt

Verbraucherinnen und Verbraucher im digitalen Alltag stärken

Die Menschen sind im immer digitaler werden Alltag auf eine zuverlässige Infrastruktur und schnelles Internet angewiesen. Nicht jeder und jede verfügt über die entsprechenden digitalen Kompetenzen, die für die Bewältigung des digitalen Konsumalltags gebraucht werden. VZ und Landesregierung arbeiten gemeinsam daran, die Medienkompetenz der Menschen in Rheinland-Pfalz zu erhöhen.

Gleichzeitig muss die digitale Lebenswirklichkeit auch auf gesetzlicher Ebene weiter besser geregelt werden. Digitale Gewährleistungsrechte oder Regelungen zum digitalen Nachlass sind nur zwei Beispiele dafür.

Der Wert von Nutzerdaten gewinnt zudem immer weiter an Bedeutung. Deren Allgegenwärtigkeit stellen eine Gefahr dar: Verbraucherinnen und Verbraucher werden durch diese Daten im wahrsten Sinne gläsern, ihr Verhalten vorhersagbar und dadurch beeinflussbar.

Gemeinsames Ziel von VZ und Landesregierung ist es, Menschen für den Umgang mit ihren persönlichen Daten und Nutzungsdaten zu sensibilisieren. Die VZ wird die Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher nach Schutz und Sicherheit beim Umgang und der Nutzung von Daten, Geräten und Geschäftsmodellen im Blick haben. Sie informiert über die bestehenden Gefahren und deren Abwehr. Notwendig ist dazu, die bestehende Verbraucherinformation und -beratung in der digitalen Welt permanent weiter zu entwickeln.

Künstliche Intelligenz und Algorithmen kontrollieren

Zunehmend durchdringen Anwendungen von Algorithmen und künstlicher Intelligenz (KI) Aufgaben im Verbraucheralltag. Dies bietet viele Vorteile, etwa indem wiederkehrende Abläufe automatisiert und individuelle Präferenzen für zukünftige Datenverarbeitungen vorgehalten werden können. Doch trotz all der möglichen Entlastungen im Alltag dürfen die Risiken nicht aus dem Blick geraten. So können KI-Anwendungen Nutzerinnen und Nutzer diskriminieren, etwa nach Geschlecht oder Herkunft, wenn dies nicht gezielt bei der Programmierung der Algorithmen unterbunden wird. Sie können Verhalten erkennen und damit auch manipulativ zu Ungunsten von Verbraucherinnen und Verbrauchern eingesetzt werden. Schlechte „Score"-Werte haben beispielsweise unmittelbaren Einfluss auf die Kreditwürdigkeit und damit die Möglichkeit Kredit- oder sonstige Verträge abzuschließen. Um dies frühzeitig zu erkennen und verhindern zu können, ist eine angemessene Transparenz und Kontrolle algorithmenbasierter Anwendungen sicherzustellen.

Verbraucherinnen und Verbraucher müssen wissen, worauf es bei KI und Algorithmen ankommt. Gemeinsames Ziel von Landesregierung und VZ ist es, den Menschen eine aufgeklärte selbständige Entscheidung zu ermöglichen und einen sicheren Regelungsrahmen zu schaffen. Die VZ bietet dazu Informationsveranstaltungen, in unterschiedlichen Formaten und an unterschiedliche Altersgruppen gerichtet an. Sie kooperiert dabei regelmäßig mit dem Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz.

Legal-Tech-Angebot ausbauen

Sogenannte Legal-Tech-Anwendungen können den Umgang mit rechtlichen Angelegenheiten vereinfachen und niedrigschwelliger machen und bieten somit für Verbraucherinnen und Verbrauchern etliche Vorteile. Derzeit werden diese Angebote zumeist von profitorientierten Unternehmen entwickelt. Die Verbraucherzentralen entwickeln dagegen Legal-Tech-Anwendungen, die ohne Gewinnorientierung unabhängig ausgerichtet Verbraucherinnen und Verbraucher unterstützen, ihre Rechte unkompliziert durchzusetzen. Bei der Entwicklung solcher Anwendungen wird sich die VZ – auch im Verbund mit den anderen Verbraucherzentralen – einbringen.

Cybercrime bekämpfen

Cybercrime ist gegenwärtig eine der gravierendsten Bedrohungen für Verbraucherinnen und Verbraucher in der digitalen Welt. Betrug im Internet nimmt seit Jahren zu; aufgeklärt werden können die wenigsten Delikte. Dem soll auch in den kommenden Jahren durch gezielte Informationen und Bildungsveranstaltungen der VZ entgegengewirkt werden. Sie kooperiert dabei seit Jahren erfolgreich mit dem Landeskriminalamt Rheinland-Pfalz.

Digitale Finanzwelt: Mehr Finanzkompetenz und Rechtsschutz sicherstellen

Die Digitalisierung unserer Gesellschaft verändert auch die Bedingungen am Finanzmarkt so schnell und grundlegend wie seit Jahrzehnten nicht mehr, durch die Corona-Krise hat die Geschwindigkeit noch einmal zugenommen. Diese Veränderungen werden dazu führen, dass sich die Bankenlandschaft insgesamt grundlegend und langfristig verändern wird. Bisher existiert am deutschen Finanzmarkt das „Drei-Säulen-Modell" mit privaten Geschäftsbanken, öffentlich-rechtlichen Sparkassen und Genossenschaftsbanken. Doch schon seit längerem bewegt sich das deutsche Bankensystem auf einem evolutionären Konsolidierungspfad. Kreditinstitute fusionieren, Filialen verschwinden, kurz: es verschlankt sich. Daneben drängen mit FinTechs und globalen Technologiekonzernen wie Google, Apple, Facebook und Amazon neue Anbieter in den Markt, die eine „vierte Säule" entstehen lassen und den Wettbewerb anheizen.

Und auch die Verbraucherinnen und Verbraucher ändern sich. Sie beziehen Finanzdienstleistungen zunehmend über digitale Vertriebswege, wie Vergleichssportale, digitale Versicherungsmakler, Neobanken, Neobroker oder automatisierte Vermögensverwalter (Robo-Advisor). Das breite Angebot an neuen Finanzdienstleistungen bietet viele Chancen, aber es gibt auch Nachteile und Risiken. Die algorithmischen Anwendungen, die genutzt werden, unterliegen keiner Aufsicht, zudem können Interessenskonflikte durch Provisionsinteressen und Affiliate-Marketing entstehen.

Hier benötigen Verbraucherinnen und Verbraucher neben der Schaffung sicherer, rechtlicher Rahmenbedingungen für die neuen Technologien, anbieterunabhängige Informationen, um die neuen Angebote und Möglichkeiten für sich optimal zu nutzen, für die Risiken sensibilisiert zu werden sowie Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Verbraucherrechte zu erhalten. Die Landesregierung unterstützt die VZ dabei, dem zukünftig größer werdenden Beratungs- und Informationsbedarf gerecht zu werden.

Digitalisierung im Gesundheitswesen begleiten

Aktuell werden im Gesundheitswesen Anwendungen eingeführt, die für alle Verbraucherinnen und Verbraucher sehr relevant sind, so beispielsweise die elektronische Patientenakte mit diversen Anwendungen (Medizinische Informationsobjekte) wie dem Impfpass, dem Zahnbonusheft, dem Mutterpass oder dem Kinder-Untersuchungsheft. Das elektronische Rezept ist mit Beginn des Jahres 2022 verpflichtend. Auch die Videosprechstunde hat während der Corona-Pandemie einen deutlichen Schub bekommen und kann bei guter Ausgestaltung auch eine Erleichterung für Patientinnen und Patienten sein. Auch hier besteht hoher Beratungs- und Informationsbedarf. Ziel der VZ ist es, auch auf diesem Themengebiet die Digital- und Gesundheitskompetenz von Patientinnen und Patienten und Versicherten zu verbessern und diese über ihre Rechte zu informieren.

III. Nachhaltigkeit und Klimaschutz – Verbraucherinnen und Verbraucher wollen nachhaltiger leben und konsumieren

Nachhaltiger Konsum als Aufgabe für den Verbraucherschutz

Ziel 12 der UN-Nachhaltigkeitsziele (SDGs), zu dessen Umsetzung sich Deutschland verpflichtet hat, fordert, Produktionsweisen und Konsum nachhaltig zu gestalten. Die Landesregierung ist hier im Rahmen der rechtlichen Regulierung tätig.

Nachhaltig(er) konsumieren bedeutet, soziale, ökologische und ökonomische Faktoren über die gesamte Produktionskette von der Herstellung bis zur Entsorgung in den Blick zu nehmen. Dabei stehen nicht nur die Gerechtigkeit innerhalb einer Generation, sondern auch die Interessen und die Lebensqualität künftiger Generationen im Mittelpunkt. Immer mehr Menschen wollen nachhaltiger konsumieren. Dies gestaltet sich jedoch schwierig, da sie sich im unüberschaubaren Siegeldschungel schlecht zurechtfinden, nachhaltige Produkte und Dienstleistungen eher die Ausnahme als die Regel darstellen und ihre Preisgestaltung sich von den Preisen der herkömmlichen Produkte und Dienstleistungen unterscheidet. Nachhaltiger Konsum ist ein gesamtgesellschaftliches Thema, das nur mit geteilter Verantwortung von Politik, Industrie, Handel und Verbraucherinnen und Verbrauchern erfolgreich umgesetzt werden kann.

Die Landesregierung unterstützt die VZ dabei, Verbraucherinnen und Verbrauchern für eine kritische Auseinandersetzung mit Siegeln und Werbeslogans zu Nachhaltigkeit, etwa bei Textilien oder Lebensmitteln fit zu machen. Ebenso will die VZ Verbraucherinnen und Verbraucher darüber informieren, wie sie Ressourcen schonen können, beispielsweise indem sie Verpackungsmüll vermeiden oder bei Geräten eine Reparatur statt eines Neukaufs anstreben.

Lieferketten – transparent und nachvollziehbar

Ein wichtiger Aspekt nachhaltiger Produktion ist neben dem möglichst geringen Ressourcenverbrauch eine sozial und ökologisch nachhaltige Ausgestaltung globaler Wertschöpfungsketten. In den weltweiten Lieferketten vieler Konsumgüter kommt es zu Menschenrechtsverletzungen und/oder Umweltschäden, die mitunter lebensgefährlich – nicht nur für die Arbeiterinnen und Arbeiter sowie Anwohnerinnen und Anwohner – sein können. Verbraucherinnen und

Verbraucher sowie weltweit agierende Unternehmen sind aufgefordert, zu einer ethischen, nachhaltigen Welt beizutragen.

Reparaturen und Reparierbarkeit stärken

Eine längere Lebensdauer und die Reparaturmöglichkeit von Geräten ist Kernbestandteil des Ziels 12 der UN-Nachhaltigkeitsziele. Daher ist die Förderung von Reparaturen und Reparierbarkeit in den aktuellen Koalitionsverträgen der Landesregierung – und der amtierenden Bundesregierung – festgeschrieben. Viele Waren und Geräte könnten repariert werden, landen aber dennoch viel zu oft auf dem Müll, da eine Reparatur zu teuer oder zu umständlich gewesen wäre.

Im Rahmen von Maßnahmen und Projekten zur Verbraucherinformationen und Verbraucherbildung setzt sich die VZ dafür ein, das Thema „Reparaturen und Reparierbarkeit" als eines der Kernelemente im Bereich „Nachhaltiger Konsum" zu behandeln. Ziel ist es, Verbraucherinnen und Verbraucher in die Lage zu versetzen, direkt beim Kauf erkennen zu können, wie lange sie voraussichtlich ein Produkt nutzen und wie sie es im Bedarfsfall reparieren (lassen) können. Dies versetzt Menschen in die Lage, nachhaltiger zu konsumieren und bei Kaufentscheidungen Aspekte nachhaltiger Produktqualität und guter Reparaturmöglichkeiten bewusst einzubeziehen.

Digitale Nachhaltigkeit fördern

Das Thema Nachhaltigkeit der „digitalen Welt" beinhaltet zwei unterschiedliche Perspektiven: Zum einen, ob die digitalen Produkte und Dienste nachhaltig sind. Dies betrifft sowohl die Anschaffung als auch die Nutzung. Die Themenbandbreite ist dabei entsprechend groß, angefangen etwa bei Fragen nach Stromverbrauch, verarbeiteten Materialien, Gebrauchtlösungen und Sharingmodellen bis hin zur Lebensdauer, Updatefähigkeit und der Reparierbarkeit. Zum anderen stellt sich die Frage, ob die digitalen Produkte und Dienste auch mit Blick auf den globalen Markt nachhaltig sind. Wie steht es um den sogenannten ökologischen Fußabdruck, etwa mit Blick auf Entsorgung, Recycling und Rohstoffschonung? Oder welche sozialen Auswirkungen gehen von den Lieferketten der Anbieter aus, wenn beispielsweise die Produkte aus Niedriglohnländern stammen? Um diese große Themenbreite den Verbraucherinnen und Verbrauchern verständlich und niedrigschwellig zu vermitteln, wurde bereits in 2021 mit dem Auftaktprojekt „Das geht! Nachhaltig konsumieren und leben" ein Anfang gemacht und für die Alterszielgruppe 50 plus und Seniorinnen und Senioren im Rahmen der „Smart Surfer"-Reihe ein eigenständiges Lernmodul geschaffen. Des Weiteren wurden Lernmaterialien hierzu erstellt und Bildungsveranstaltungen zum Thema Reparierbarkeit von Produkten und Repaircafés konzipiert. Die Landesregierung wird die Fortführung der Maßnahmen weiter unterstützen.

Nachhaltige Finanzprodukte auf dem Vormarsch

Immer mehr Privatanlegerinnen und Privatanleger interessieren sich mittlerweile für nachhaltige Geldanlagen und möchten mit ihrem Geld neben einer angemessenen Rendite auch einen positiven Beitrag für den Klimaschutz, die Umwelt oder ethische bzw. soziale Belange leisten. Anbieter müssen spätestens mit Beginn des Jahres 2022 aufgrund des EU-Aktionsplans „Finanzierung nachhaltigen Wachstums" die Nachhaltigkeitspräferenzen der Anlegerinnen und Anleger in ihren Beratungsgesprächen abfragen. Die Landesregierung unterstützt daher den Ausbau der Beratungs- und Informationsangebote der VZ zum Thema finanzielle Nachhaltigkeit.

Notwendig sind dabei transparente und verständliche Informationen für die Anlegerinnen und Anleger, die ihnen helfen, für den eigenen Bedarf die richtige Lösung zu finden. Bei vielen nachhaltigen Geldanlagen ist auch ihre Wirkung (Impact) unklar. Die VZ und die Landesregierung werden sich daher dafür einsetzen, dass es klare Standards und Definitionen gibt: Anlagen sollten nur als nachhaltig bezeichnet werden, wenn sie einen messbaren Beitrag zu Nachhaltigkeitszielen leisten.

Mit der Energieberatung zum Klimaschutz beitragen

Bei der Beratung privater Haushalte hinsichtlich der Einsparpotenziale und Nutzung von erneuerbaren Energien im Gebäudebereich ist die VZ seit vielen Jahren ein Partner der Landesregierung –zusätzlich gefördert durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität.

In den letzten Jahren haben sich drei wichtige Handlungsfelder in der Energieberatung für die privaten Haushalte herauskristallisiert: Gebäudehülle (Wärmedämmung), Anlagentechnik (Heizung, Warmwasserbereitung, Lüftung) und Eigenstromerzeugung und -nutzung (Photovoltaik-Anlagen, Batteriespeicher, Ladestationen).

Die deutliche Verbesserung der Förderlandschaft für Energiesparmaßnahmen auf Bundesebene und die Einführung eines CO_2-Preises im Wärme- und Verkehrssektor zeigen ihre Wirkung durch eine deutlich erhöhte Beratungsnachfrage. Verbraucherinnen und Verbraucher, die zur energetischen Modernisierung ihres Bestandsgebäudes oder zum Neubau eines Energieeffizienzhauses bereit sind, sehen sich zunehmender Hürden gegenüber: Die Preise im Bausektor steigen, ein Fachkräftemangel macht sich bemerkbar, die Angebotsvielfalt wird immer unübersichtlicher, Angebote von Handwerksfirmen werden immer komplexer und damit immer schwerer zu vergleichen. Aufgabe der VZ ist es hier, durch ihre Aufklärungsarbeit für Transparenz und eine gute Grundlage für die richtigen Entscheidungen zu sorgen. Auf diesem Weg lässt sich auch mehr Akzeptanz für die Energiewende und die notwendigen Klimaschutzmaßnahmen erzeugen.

Zusätzlich sorgt die Energierechtsberatung der VZ dafür, dass Ratsuchende sicherer auf den Energiemärkten agieren können. Markt-Checks dienen dazu, strukturelle Defizite aufzuzeigen und können dem Gesetzgeber und der Politik Hinweise zur notwendigen Verbesserung von Rahmenbedingungen geben. Die Landesregierung Rheinland-Pfalz unterstützt in den kommenden Jahren weiterhin die wichtige Arbeit der Energieberatung.

Nachhaltiges Bauen unterstützen

Der Neubau, der Kauf oder der komplette Umbau eines Wohnhauses oder einer Wohnung ist häufig die größte Investition, die Privathaushalte tätigen. Gleichzeitig ist der Planungs- und Ausführungsprozess bei einem Gebäude eine sehr komplexe Angelegenheit mit einer Vielzahl von Beteiligten, deren Zusammenwirken für Laien kaum zu durchschauen ist. Gleiches gilt für die Transparenz und Verständlichkeit der vertraglichen Grundlagen.

Nicht nur die Kosten, sondern vor allem auch die Qualität des Bauverlaufs und der Bauausführung zeigen in der Praxis eine große Spannbreite. Nur durch eine sorgfältige Abwägung im Planungs- und Entscheidungsprozess sowie durch eine Überprüfung während der Umsetzung können viele Fehler vermieden werden.

Durch eine umfassende Beratung im Frühstadium – bestenfalls vor dem Treffen von Grundsatzentscheidungen – können Verbraucherinnen und Verbraucher vor möglichen Fehlern und hohen Folgekosten bewahrt werden.

Für Bauherrinnen und Bauherren bietet die VZ aktuell ein umfassendes Beratungsangebot – finanziell unterstützt vom rheinland-pfälzischen Ministerium der Finanzen –, welches neben den Themen Baufinanzierung und energiesparendes Bauen auch Beratungen zur Bauweise, zu ökologischen Materialien, zu Um- und Anbau, zu Sanierungs- und Modernisierungsmöglichkeiten, zur Prüfung von Bau- und Leistungsbeschreibungen sowie zu baurechtlichen Fragestellungen umfasst.

Lebensmittel und Ernährung – gesund, fair, nachhaltig

Im Bereich Lebensmittel und Ernährung unterstützt die VZ – mit Förderung des Ministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität sowie des Bundesministeriums für Ernährung und Landwirtschaft – Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Umsetzung einer gesundheitsförderlichen, ausgewogenen und nachhaltigen Ernährung im Alltag. Von großer Bedeutung sind die Verringerung der Lebensmittelverschwendung und mehr Wertschätzung unserer Lebensmittel. Sie informiert über nachhaltige, fair produzierte und sichere Lebensmittel, klare und wahre Kennzeichnung sowie über wirksame Kontrollen. In Informations- und Beratungsgesprächen bietet sie Orientierung beim Einkauf.

Die VZ führt Marktchecks durch, die die Grundlage sind für Informationsmaterialien und die Vertretung der Verbraucherinteressen gegenüber Wirtschaft und Politik. Die VZ ist seit vielen Jahren ein Partner bei der Umsetzung der Landesinitiative „Rheinland-Pfalz isst besser".

Die Landesregierung unterstützt die VZ dabei, sich mit ihren Angeboten in den verschiedenen Lebenswelten von Kitas bis Senioreneinrichtungen für eine nachhaltige und ausgewogene Ernährung einzusetzen.

Daneben ist die VZ nach der Entwicklung weiterer Klima- und Nachhaltigkeitslabel mit verstärkter Verbraucheraufklärung gefordert, um Verbraucherinnen und Verbraucher zu befähigen, lediglich Nachhaltigkeit vortäuschende Greenwashing-Angebote zu erkennen.

Nachhaltige Mobilität aus Verbrauchersicht begleiten

Klimaexpertinnen und Klimaexperten sind sich einig, dass der Klimawandel ohne eine Verkehrswende hin zu einer nachhaltigeren, klimafreundlicheren Mobilität nicht aufgehalten werden kann. Sind es in Innenstädten volle Straßen, Lärm, Feinstaubbelastung und hohe Stickoxid-Werte, die die Menschen belasten, haben Verbraucherinnen und Verbraucher in ländlichen Gebieten eher das Problem einer schlechten Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr. Es braucht daher neue, innovative Mobilitätskonzepte, die sich an den Bedürfnissen der Verbraucherinnen und Verbraucher orientieren und auch Menschen im ländlichen Raum Mobilität ohne eigenes Auto ermöglichen. Die Landesregierung nimmt sich diesem Thema an und möchte den öffentlichen Nahverkehr in Rheinland-Pfalz in den kommenden Jahren stärken und attraktiver machen. Neben klassischen Fahrplan-Angeboten müssen weitere Mobilitätsformen wie Anrufsammeltaxis, Apps für Car-Sharing, Mietfahrräder usw. mit einbezogen werden, um eine bessere Anbindung auch in ländlichen Gebieten zu ermöglichen.

Mit mehr alternativen Mobilitätsformen kommen auch neue Anbieter auf den Markt. Die VZ wird das Thema der nachhaltigen Mobilität daher aus Verbrauchersicht begleiten und ihnen bei Problemen mit Mobilitätsanbietern zu ihrem Recht verhelfen. Einen Fokus wird sie dabei auch auf das Thema Barrierefreiheit legen – und zwar nicht nur in Bezug auf barrierefreie Fahrzeuge, sondern auch auf barrierefreie digitale Ticketsysteme.

Bereits seit einiger Zeit begleitet die VZ die Entwicklungen rund um Ladesäulen für Elektrofahrzeuge. Nach der Verordnung zur Novellierung der Preisangabenverordnung vom 28. Mai 2022 haben Anbieter des punktuellen Aufladens künftig den für den jeweiligen Ladepunkt geltenden Arbeitspreis anzuzeigen. Den Anbietern stehen dafür verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung. Die Verbraucherzentrale wird diese Entwicklung begleiten. Daneben stehen Themen wie die noch zu geringe Anzahl an öffentlichen Ladestationen sowie die Verbesserung der Ladeinfrastruktur im Fokus der Verbraucherzentrale.

Existenzielle Risiken absichern

Existenzbedrohende Ereignisse, auch Naturkatastrophen wie Starkregenfälle mit anschließenden Überschwemmungen, wie sie seit einigen Jahren mehrfach auch in Rheinland-Pfalz vorgekommen sind, können Verbraucherinnen und Verbraucher schnell in den finanziellen Ruin treiben.

Gemeinsam raten Landesregierung und VZ Hausbesitzerinnen und Hausbesitzern dringend, sich um eine Absicherung ihrer Wohngebäude auch gegen Naturgefahren zu bemühen. Die Landesregierung unterstützt die VZ bei ihrer Forderung, eine Versicherungspflicht für Elementarschäden für alle Gebäude einzuführen. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich darüber hinaus bei der VZ umfassend beraten lassen.

IV. Sozialer und demografischer Wandel – Verbraucherschutz in einer sich verändernden Gesellschaft

Private Altersvorsorge auf neue Füße stellen

Die zu erwartende gesetzliche Rente allein wird bei den meisten Menschen nicht ausreichen, den gewohnten Lebensstandard auch im Ruhestand zu halten. Damit das Geld im Alter nicht knapp wird, sind daher viele Verbraucherinnen und Verbraucher auf eine private Zusatzvorsorge angewiesen. Doch nach den Erfahrungen der VZ sind Beratungen bei den Kreditinstituten nach wie vor schwierig zu bewerten. Immer noch werden teure und häufig auch zu riskante Produkte verkauft. Bei den Ratsuchenden herrscht in Anbetracht des Angebotsdschungels eine hohe Verunsicherung bzgl. der Frage, welche Produkte für die Altersvorsorge in ihrer jeweiligen Lebensphase (z.B. Berufsstarter oder junge Familien) geeignet sind. Hier setzt die Arbeit der VZ an. Sie ist seit vielen Jahren Anlaufstelle für Ratsuchende, die eine objektive, nicht von Verkaufsinteressen geleitete Beratung zur Altersvorsorge erhalten möchten und bietet Hilfestellung bei der Weichenstellung und Produktauswahl.

Doch auch die gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen haben sich verändert. Daher müssen auch Verbraucherinnen und Verbraucher bei ihrem langfristigen Vermögensaufbau umdenken.

Aus Sicht der VZ ist daher eine Reform der privaten Altersvorsorge dringend erforderlich. Verbraucherinnen und Verbraucher wollen eine Absicherungsmöglichkeit, die fair und einfach ist und ihnen mehr Geld im Alter bringt. Aus diesem Grund setzt sich die VZ für die Einführung eines öffentlich-rechtlich organisierten, fondsbasierten Standardproduktes – der Extrarente – ein, mit dem Verbraucherinnen und Verbraucher deutlich günstiger und besser fürs Alter vorsorgen können als bisher.

Pflege zukunftsfähig machen

Die Zahl der Pflegebedürftigen wird bundes- und landesweit in den nächsten Jahren deutlich ansteigen. Damit steigt auch der Beratungs- und Unterstützungsbedarf in Form einer unabhängigen Pflegerechtsberatung. Die VZ – mit Unterstützung des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung – ist seit mehr als 18 Jahren wichtiger Ansprechpartner für Pflegebedürftige und deren Angehörige. Am Informations- und Beschwerdetelefon Pflege und Wohnen in Einrichtungen (IBeTel) berät und informiert sie rund um rechtliche Fragen zur Pflegeversicherung und zum Wohnen in Wohnformen nach dem Landesrecht über Wohnformen und Teilhabe (LWTG) sowie zum Vertragsrecht nach dem Wohn- und Betreuungsvertragsgesetz und weiteren angrenzenden Rechtsgebiete. Sie vertritt die Rechte gegenüber Pflege- und Krankenkassen, Anbietern von ambulanten Pflege- und Betreuungsdiensten sowie Pflegeheimen und Betreibern von Pflegewohngemeinschaften. Sie arbeitet eng mit den 135 Pflegestützpunkten zusammen und steht auch im engen Austausch mit der Beratungs- und Prüfbehörde (BP-LWTG) und dem Medizinischen Dienst Rheinland-Pfalz.

Barrierefreien Wohnraum ermöglichen

Barrierefreiheit ist ein Thema das alle angeht, alle Lebensbereiche umfasst und Komfort, Lebensqualität und Sicherheit bedeutet. Die Architektinnen und Architekten der Landesberatungsstelle Barrierefrei Bauen und Wohnen – gefördert durch das Ministerium für Arbeit, Soziales, Transformation und Digitalisierung – geben seit mehr als 25 Jahren Hilfestellung bei individuellen Wohnproblemen im Bestand und beim Neubau. Sie beraten telefonisch, schriftlich oder persönlich bei den Betroffenen zuhause kostenlos und firmenneutral bei planerischen und bautechnischen Fragen sowie zu Kosten und Fördermitteln beim barrierefreien Bauen und Wohnen. In zahlreichen Veranstaltungen – auch an Hochschulen und Handwerkskammern – wird für das Thema Barrierefreiheit sensibilisiert. Die VZ kooperiert dabei mit der Architektenkammer Rheinland-Pfalz.

Energiearmut bekämpfen

Von hohen Energiekosten sind besonders Menschen und Haushalte mit niedrigem Einkommen betroffen. Dies kann zur Androhung oder der Durchführung von Versorgungssperren bei der Energieversorgung führen – mit dramatischen Auswirkungen auf das Alltagsleben. Mit einem umfassenden Beratungsansatz für Energieschuldnerinnen und Energieschuldner stehen je nach Problemlage eine Mediation mit den Gläubigerinnen und Gläubigern, eine energierechtliche oder energietechnische Beratung sowie eine psychosoziale Beratung in Kooperation mit Wohlfahrtsverbänden oder karitativen Einrichtungen im Vordergrund. Eine begleitende Evaluation des Beratungsprojekts zeigt große Erfolge bei der Abwendung von Energiesperren.

Das Projekt Energiekostenberatung wird gefördert durch das Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie und Mobilität.

Verbraucherinnen und Verbraucher im Quartier unterstützen

Das Bundesprojekt „Verbraucher stärken im Quartier" unterstützt bei Vereinbarungsabschluss Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrem Quartier, die aufgrund ihrer Lebensumstände sowie finanzieller Schwierigkeiten auf konkrete Hilfestellung angewiesen sind, mit neuen Aufklärungsmöglichkeiten. Mit diesem Bundesprojekt der aufsuchenden Verbraucherarbeit beauftragt ist auch die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, indem sie in Ludwigshafen Oggersheim-West ein Quartiersbüro unterhält. Die geschulten Quartiers-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter vermitteln bei Fragen zu Verbraucherthemen wie Verträgen an der Haustür, Kostenfallen im Internet, Energie-Sperren oder Schulden an die richtigen Beratungsangebote. Informationen und Materialien werden zielgruppengerecht und in einfacher, leicht verständlicher Sprache aufbereitet. In Vorträgen und Aktionen klären die Quartiersmitarbeiterinnen und -Mitarbeiter über Verbraucherrechte auf. Das Projekt wird gefördert durch das Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV).

V. Die Verbraucherzentrale als Ansprechpartnerin für alle Menschen

Als weltoffene und tolerante Organisation ist die VZ Ansprechpartnerin für alle Menschen – ungeachtet ihrer persönlichen Situation, ihres Bildungsstandes, ihrer Herkunft oder Sexualität. Sie ist Ansprechpartnerin für Jung und Alt, für Familien und Singles, sozial benachteiligte Menschen, für Geflüchtete und viele mehr. Die VZ erkennt die Vielfalt der Verbraucherinnen und Verbraucher und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse an und schließt keine Gruppe von Verbraucherinnen und Verbrauchern aus.

Da alle Menschen Verbraucherinnen und Verbraucher sind, muss die VZ Zielgruppen für ihre Arbeit definieren. Zielgruppen sind unter anderem Kinder und Jugendliche bzw. Schülerinnen und Schüler, junge Erwachsene, Azubis und Studentinnen und Studenten, Berufseinsteigerinnen und Berufseinstiger und Berufstätige, Eltern, Menschen mit Migrationshintergrund, Menschen mit Behinderung, die Generation 50plus sowie Menschen nach der Arbeitsphase. Für die vielen Zielgruppen bietet die VZ beispielsweise zahlreiche Informationsangebote auf ihrer Webseite, Workshops, (Online-)Vorträge usw. an.

Dank der Projektförderung zum überwiegenden Teil aus dem MFFKI konnte die VZ in den vergangenen zehn Jahren ältere Onlinerinnen und Onliner mit dem Projekt Smart Surfer (ehemals Silver Surfer) dabei unterstützen, sicher im Netz unterwegs zu sein. Die erfolgreiche Arbeit des Smart Surfers wird fortgesetzt.

Die VZ wird in den kommenden fünf Jahren ihre Informationsangebote für besondere Verbrauchergruppen und Menschen in besonderen Lebensphasen weiter ausbauen, auch im Hinblick auf die Diversität und die Barrierefreiheit von Informationsangeboten.

VI. Verbraucherbildung – Verbraucherinnen und Verbraucher aller Altersstufen fit machen für den Verbraucheralltag

Jede und jeder ist Verbraucherin und Verbraucher. Doch um fit zu sein für den Verbraucheralltag, bedarf es bestimmter Kompetenzen, etwa im Umgang mit digitalen Medien, für das wirtschaftliche Handeln, für eine gesunde Ernährung oder für einen nachhaltigen Konsum. Kinder und Jugendliche müssen derartige Verbraucherkompetenzen bereits in ihrer Schulzeit erwerben. Die VZ bietet im Bereich Verbraucherbildung für Schülerinnen und Schüler Angebote in den folgenden drei Kompetenzfeldern an:

Konsumkompetenz

Ob beim Kauf eines Handys, von Kleidung oder bei der Zusammenstellung einer nachhaltigen Ernährung, Konsumkompetenz ist für die alltägliche Lebensgestaltung in der modernen Konsum- und Informationsgesellschaft unerlässlich. Nur informierte Kinder und Jugendliche sowie erwachsene Verbraucherinnen und Verbraucher können fundierte und selbstbestimmte Entscheidungen auf der Grundlage individueller Bedürfnisse und gesellschaftlicher Anforderungen treffen.

Die VZ baut ihre Angebote zur Verbraucherbildung mit Unterstützung des Landes stetig aus und wird den Zugang zu ihren Angeboten weiter vereinfachen. Sie will außerdem mit dazu beitragen, dass die Richtlinie Verbraucherbildung an allgemeinbildenden Schulen Eingang in den Unterricht findet.

Digital- und Medienkompetenz

Seit nunmehr gut zehn Jahren vermittelt die VZ im Rahmen des Projekts „Landesweite Information von Schülerinnen und Schülern zu aktuellen Problemen der Mediennutzung" digitale Grundbildung an Schulen in ganz Rheinland-Pfalz sowie in Kindertagesstätten. Die Veranstaltungen, die mittlerweile auch digital angeboten werden können, finden in der Regel in Präsenz im Grundschul- und Unterstufenbereich der weiterführenden Schulen (3.-6. Klasse) statt und werden durchgehend gut nachgefragt. Sie sind für die Schulen kostenlos. Perspektivisch sollen die Angebote für Veranstaltungen in Kindertagesstätten weiter ausgebaut werden. Als neues Format sind Eltern-Kind-Nachmittage geplant, in denen gezielt Themen wie beispielsweise der Jugendmedienschutz behandelt werden. Die Landesregierung wird diese Aktivitäten weiterhin fördern.

Finanzkompetenz

Teure Markenkleidung, eigene Wohnung und vielleicht schon das erste Auto. Zwar steigt die Kaufkraft junger Menschen in Deutschland, doch ebenso wächst auch die Anzahl derjenigen, die sich bereits als Jugendliche verschulden. Die VZ hält es daher für sinnvoll und notwendig, dass in den Schulen möglichst frühzeitig entsprechende Schwerpunkte gesetzt und Kompetenzen gefördert werden.

Mit einem vielfältigen Angebot unterstützt die VZ daher Lehrkräfte bei der Vermittlung und Stärkung von Finanzkompetenzen. In dem anbieterneutralen Unterrichtsmaterial der VZ zum

Thema „Richtiger Umgang mit Geld" sowie zum Thema „Girokonto und Zahlungsverkehr" finden Lehrkräfte neben Sachinformationen auch einen Material- und Methodenmix für den Einsatz in verschiedenen Klassenstufen.

Mit der „Banktour" gibt es zudem ein Konzept für eine Mitmach-Tour zu den Banken vor Ort: Jugendliche stellen für Kreditinstitute eine begehrte Kundengruppe dar und werden gerne umworben. Wie man da die richtige Bank findet, wann ein sogenanntes Gratiskonto teuer werden kann und worauf man grundsätzlich beim Umgang mit dem Girokonto achten soll, all das vermittelt die „Banktour". Daneben bietet die VZ regelmäßig Lehrkräftefortbildungen in diesem Bereich an, sowohl in Präsenzform als auch digital. Das Land wird diese Aktivitäten weiterhin fördern.

Digitale Bildungsformate für alle Altersgruppen als Informationsangebot der Zukunft

Lebenslanges Lernen macht auch vor dem Thema Verbraucherbildung keinen Halt. In unterschiedlichen Lebensphasen stellen sich unterschiedliche Fragen und Herausforderungen. Dies gilt insbesondere in einer zunehmend komplexeren Welt, in der auch neue Fähigkeiten und Fertigkeiten erlernt werden müssen, um sich im Konsum- und Verbraucheralltag zurecht zu finden.

Mit dem Projekt „Digitale Verbraucherbildung", das 2019 gestartet ist, unterstützt die Landesregierung die Vermittlung von Verbraucherwissen per digitalen Bildungsangeboten wie etwa Web-Seminaren. Verbraucherinnen und Verbraucher können sich so kostenlos und bequem von zu Hause aus zu den unterschiedlichsten Verbraucherthemen informieren, von der Berufsunfähigkeitsversicherung bis zur Photovoltaik-Anlage auf dem Balkon, vom barrierefreien Wohnen bis zum Weg zum Pflegegrad, von Cybercrime bis zur Säuglingsernährung. Insbesondere in Zeiten der Pandemie waren und sind digitale Informationsangebote sehr nachgefragt; sie sind inzwischen fester Bestandteil im Angebotsrepertoire der VZ. Das erfolgreiche Projekt soll fortgesetzt werden.

VII. Verbraucherberatung – Zentrale Säule der Verbraucherarbeit

Beratungsstellen und Stützpunkte

Die VZ verfügt über ein Netz von sechs Beratungsstellen in Kaiserslautern, Koblenz, Ludwigshafen, Mainz, Pirmasens und Trier. Weiterhin werden mittlerweile acht Stützpunkte in Bad Kreuznach, Betzdorf, Cochem, Germersheim, Hachenburg, Landau, Simmern und Prüm betreut, die jeweils kommunal finanziert werden. Die persönliche, niedrigschwellige Beratung ist ein wichtiges Angebot für Verbraucherinnen und Verbraucher. Insbesondere die verletzliche Verbrauchergruppe, also diejenigen, die einkommensschwächer, älter oder bildungsärmer sind oder die einen Migrationshintergrund haben, benötigen persönliche Unterstützung. In Zeiten fortschreitender Digitalisierung bleibt daher für viele Menschen trotzdem ein persönlicher Kontakt zur Verbraucherberatungsstelle vor Ort sehr wichtig.

Beratungswege – persönlich, telefonisch und digital

Neben dem wichtigen Beratungsweg der persönlichen Beratung stehen Verbraucherinnen und Verbrauchern weitere Kontaktmöglichkeiten offen. Die telefonische Erstberatung zu verschiedenen Themen dient zur ersten Einschätzung eines Problems. Wenn eine ausführliche Beratung notwendig wird, ist dies jederzeit persönlich oder telefonisch mit vereinbartem Termin möglich. Auch die Video-Beratung hat sich etabliert und wird als digitales Angebot gerne genutzt. Die telefonische Technik-Hotline gibt Menschen zudem die Möglichkeit sich zu Telekommunikations- und Digitalthemen zu informieren und beraten zu lassen, etwa bei Wechsel des Telekommunikationsanbieters oder bei Einrichtungsfragen rund ums Smartphone. Die Landesregierung wird die VZ dabei unterstützen, die individuelle Verbraucherberatung für die Zukunft auszurichten und neue Zugangswege und Angebote für die Verbraucherinnen und Verbraucher zu erschließen und aufzubauen.

Beratung als Sensor für Verbraucherprobleme – Marktbeobachtung

In der persönlichen Verbraucherberatung und über das Beschwerdepostfach im Internet treten oft vielfältige Verbraucherprobleme auf und es werden strukturelle Fehlentwicklungen sichtbar. Hierzu gehören untergeschobene Verträge, Betrug oder falsche Leistungen ebenso wie irreführende Werbung oder unzulässige Klauseln.

Die VZ ist Teil des bundesweiten Frühwarnsystems zusammen mit den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer. Ziel dieser spezialisierten Marktbeobachtung ist die Gewinnung von Informationen über die tatsächliche Lage von Verbraucherinnen und Verbrauchern in den verschiedenen Märkten. Die Daten aus der Beratung werden bundesweit gesichtet, aufbereitet und analysiert. Die Ergebnisse und Erkenntnisse der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz werden an die Landesregierung, Aufsichtsbehörden, politische Akteure, Verbraucherinnen und Verbraucher und Medien regelmäßig weitergeleitet.

VIII. Kollektive Rechtsdurchsetzung in digitalen und globalen Märkten

Rechte zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher finden sich in diversen nationalen und europäischen Gesetzen. Mit der europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist ein erster wichtiger Schritt zu mehr Datenschutz im digitalen Zeitalter gemacht worden. Die klassischen Datenschutzrechte – Auskunft, Berichtigung, Löschung und Schadensersatz – können insoweit auch als „digitale Verbraucherrechte" verstanden werden. Gleichermaßen treten in den kommenden Jahren mit den digitalen Gewährleistungsrechten und dem Faire Verbraucherverträge-Gesetz wichtige Neuerungen des Verbraucherrechts in Kraft. Konturen dieser Verbraucherrechte sind jedoch – aus mehreren Gründen – noch unscharf und sie bedürfen angesichts der rasanten technischen Entwicklungen dringend der Konkretisierung.

Mit Projektmitteln des MFFKI ist die VZ durch die zusätzlichen personellen Ressourcen und Sachmittel seit 2019 in der Lage, eine eigenständige und spezialisierte Stelle für die Rechtsdurchsetzung zu unterhalten. Dies ist auch für die Zukunft wichtig, gerade mit Blick auf den ab 2022 steigenden bürokratischen Aufwand im Zuge des sogenannten Gesetzes gegen Ab-

mahnmissbrauch beziehungsweise der in mittlerer Zukunft erfolgenden Ergänzung der Musterfeststellungsklage durch die EU-Leistungsklage. Das Land wird auch weiterhin ein Projekt zur kollektiven Rechtsdurchsetzung fördern und eine Verstetigung prüfen.

IX. Verbraucherzentrale stark in der Öffentlichkeit – analog und digital

Menschen schnell und auf verschiedenen Kanälen über aktuelle Verbraucherthemen und Verbraucherrechte zu informieren, auf Missstände aufmerksam zu machen und Abhilfe einzufordern – das sind einige wesentliche und zentrale Ziele der Öffentlichkeitsarbeit der VZ. Die Kommunikation der VZ bietet Menschen einen Nutzwert im Alltag und ist gleichzeitig ein wesentlicher Baustein eines vorsorgenden Verbraucherschutzes.

Instrumente sind die klassische Pressearbeit mit Pressemeldungen und Pressegesprächen; ebenso zählen umfangreiche Informationen sowie Musterbriefe auf der Internetseite, ein eigener Newsletter sowie Aktivtäten in den sozialen Medien, derzeit auf Twitter, Facebook und YouTube. VZ-Angebote auf Instagram sollen folgen.

Die Kommunikationsformen und -kanäle im Netz sind vielseitig, zielgruppenorientiert und schnell. Sie ermöglichen zudem Interaktion und Verbraucherbeteiligung und sind auf verschiedene Zielgruppen sowie politische Stakeholder ausgerichtet. Die VZ entwickelt ihre Formate ständig weiter und trägt dadurch den sich stetig verändernden Nutzungsgewohnheiten Rechnung.

Die Kommunikationsangebote der VZ erfordern immer mehr Spezialisierung, um die unterschiedlichen Zielgruppen gut in den von ihnen genutzten Informationskanälen zu erreichen. Ein wesentlicher Aspekt ist hierbei auch die Teilhabe aller Menschen an den Informationen der VZ. Deshalb wird die VZ diese verstärkt u. a. in leichter Sprache oder in Gebärdensprache aufbereiten lassen.

X. Zusammenarbeit zwischen Landesregierung und Verbraucherzentrale

Jahresgespräche

Das Land und die VZ werden auch weiterhin zum Wohl der Verbraucherinnen und Verbraucher partnerschaftlich und konstruktiv zusammenarbeiten.

Die Hausleitungen des MFFKI und der VZ treffen sich mindestens in einem regelmäßigen Jahresgespräch zum Gedankenaustausch und zur gegenseitigen Information über die aktuellen Entwicklungen in den jeweiligen Arbeitsschwerpunkten.

Darüber hinaus haben die Fachebenen des MFFKI und der VZ den inhaltlichen Austausch weiter intensiviert. In mindestens vierteljährlichen Gesprächen und zusätzlich bei Bedarf tauschen sich beide frühzeitig über wichtige Angelegenheiten aus. Die VZ unterstützt mit ihrem durch die Beratungsarbeit gewonnenen Wissen und Erkenntnissen die Landesregierung bei der Vorbereitung von Initiativen und Berichten auf Bundes- und Landesebene.

Die VZ ist Partnerin bei Veranstaltungen und der Veröffentlichung von Informationsmaterialien der Landesregierung.

Im Einzelnen:

- Der Umfang und die grundsätzliche Art der Beratung der VZ mit den bestehenden Beratungsstellen und Stützpunkten (deren Bestand auch abhängt von der Förderung der jeweiligen kommunalen Gebietskörperschaft) bleiben mindestens in der bisherigen Weise erhalten und werden ergänzt durch digitale Angebote und Formate.
- Die VZ führt weiterhin ein Beschwerdemonitoring, mit dem der Beratungsumfang in den einzelnen Arbeitsbereichen ersichtlich ist. Diese Auswertung ist dem Ministerium unterjährig regelmäßig – spätestens zusammen mit dem Verwendungsnachweis – vorzulegen. Rückschlüsse für die Arbeit in den einzelnen Bereichen sind aus dieser Auflistung zu ziehen.
- Das Land ist in regelmäßigen Abständen über die Ergebnisse der verbraucherorientierten Marktbeobachtung sowie rechtzeitig vor einer geplanten Veröffentlichung der Ergebnisse, insbesondere der Presseberichterstattungen, zu informieren.
- Die VZ achtet auf eine Fokussierung der Beratungsangebote zur Vermeidung von Doppelberatungen bei Verbraucherfragen, auf die Abgrenzung zu anderen Beratungsanbietern und die Aktualität und Bedarfsorientierung der Beratungsinhalte.
- Über die Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere die Projektplanung, ist das Land regelmäßig, vor allem aus aktuellem Anlass, zu informieren, um hier eine gute und sich gegenseitig unterstützende Zusammenarbeit zu ermöglichen. Bei Veröffentlichungen der VZ ist in geeigneter Form auf die Förderung mit Mitteln des Landes hinzuweisen.

XI. Finanzielle Absicherung der Verbraucherzentrale

Das Ziel des Landes ist es, der VZ langfristig die finanzielle Grundlage zu geben, ihre Arbeit in Rheinland-Pfalz in der gewohnten Qualität weiterzuführen. Dafür sind neben dem Angebot für Verbraucherinnen und Verbraucher vor Ort in den Beratungsstellen und Stützpunkten der Ausbau und die Weiterentwicklung digitaler Verbraucherberatung und -information maßgebend. Um das hohe Niveau der Arbeit der VZ auch künftig aufrecht zu erhalten, benötigt sie Planungssicherheit über die Förderung in den kommenden Jahren. Diese Sicherheit will das Land mit dem Abschluss dieser Vereinbarung gewährleisten.

Das MFFKI sichert dafür der VZ – vorbehaltlich der Zustimmung des Landtages im Rahmen der jeweiligen Haushaltsberatungen – für die Haushaltsjahre 2022 bis einschließlich 2024 eine Grundförderung inklusive der Fördermittel für die Förderung von Maßnahmen im Bereich der unabhängigen Finanzberatung sowie für die Förderung der Verbraucherberatung im Bereich digitaler Medien von mindestens 2.465.000 Euro jährlich zu. Diese Fördermittel werden aus

dem Kapitel 07 08 Titel 684 02 zur Verfügung gestellt. Darin enthalten sind auch die Komplementärmittel für das bundesweite Verbraucherzentralen-Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz".

Darüber hinaus sichert das MFFKI der VZ – vorbehaltlich der Zustimmung des Landtages im Rahmen der jeweiligen Haushaltsberatungen – für die Haushaltsjahre 2022 bis einschließlich 2024 jährliche Fördermittel von mindestens 300.000 Euro für Maßnahmen im Bereich der digitalen Verbraucherkompetenz, im Bereich von Workshops für Kinder- und Jugendliche, für die Fortführung des Projektes Digitalbildung 50plus / 65plus (Smartsurfer) und zur Fortführung des Projektes der kollektiven Rechtsdurchsetzung zu. Diese Fördermittel werden aus dem Kapitel 07 08 Titel 534 01 zur Verfügung gestellt.

Die VZ verpflichtet sich, Fördermittel mit entsprechenden Zuwendungsanträgen gemäß den Vorschriften nach §§ 23, 44 LHO in Verbindung mit der Verwaltungsvorschrift zum Vollzug der Landeshaushaltsordnung (VV-LHO) zu stellen und diese Zuwendungsmittel im Rahmen ihrer satzungsgemäßen Aufgaben wirtschaftlich und sparsam zu verwenden. Zugleich wird sich die VZ neben der Förderung durch das MFFKI um weitere Projektmittel öffentlicher Zuwendungsgeber bemühen, um Spenden werben und Eigeneinnahmen generieren, um Aufgaben im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher wahrzunehmen.

XII. Absicht für die Zukunft

Zwischenevaluierung und Verlängerung der Vereinbarung

Eine erste Zwischenevaluierung und eine gegebenenfalls notwendige Ergänzung der in der Vereinbarung genannten Zielsetzungen wird Ende 2023 stattfinden.

Für die Haushaltsjahre 2025 und 2026 ist – vorbehaltlich der Zustimmung des Landtages im Rahmen der jeweiligen Haushaltsberatungen – beabsichtigt, die finanzielle Rahmenvereinbarung zu verlängern. Damit wird angestrebt, künftig die Planungssicherheit für die VZ durch eine regelmäßig längerfristige vertragliche Vereinbarung herzustellen.

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass Art und Ausmaß der Erfüllung dieses Vertrages bei der Formulierung der Folgevereinbarung und der Festlegung der Zuwendungshöhe zu berücksichtigen sind.

Mainz, den 2. Juni 2022

Katharina Binz	Ulrike von der Lühe
Staatsministerin	Geschäftsführender Vorstand