

**verbraucherzentrale**

*Nordrhein-Westfalen*

Die Landesregierung  
Nordrhein-Westfalen



**„Verbraucherschutz ausbauen und  
Verbraucherrechte stärken“**

**Vereinbarung der nordrhein-westfälischen Landesregierung und der  
Verbraucherzentrale NRW e.V. über die  
Zusammenarbeit in den Jahren 2011 – 2015**

Düsseldorf, den 05.04.2011

...

## **I. Ziel der Verbraucherpolitik und der Verbraucherarbeit in Nordrhein-Westfalen und Grundsätze zur Zusammenarbeit**

Der Verbraucherschutz gewinnt von Jahr zu Jahr an öffentlicher und politischer Bedeutung. Die Auswirkungen der Finanzmarktkrise, Diskussionen über den Datenschutz in der digitalen Welt, unzureichender Wettbewerb auf dem Energiemarkt, die zunehmende Beteiligung von Verbraucherinnen und Verbrauchern an den Kosten des Gesundheitswesens, der Beitrag der Verbraucherinnen und Verbraucher zum Klimaschutz, die Defizite im Telekommunikationsmarkt oder die Debatten über Lebensmittel-Imitate werden als relevante Verbraucherprobleme allseits akzeptiert.

Ein hohes Verbraucherschutzniveau, ein flächendeckendes Angebot an persönlicher Information und Beratung der Verbraucher, die Durchsetzung bestehender Rechte, sichere Lebensmittel und Produkte sowie, soweit rechtlich möglich, transparente und offene Informationen über die Kontrollergebnisse der Überwachungsbehörden sind eine wichtige Voraussetzung für die Lebensqualität der Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen. Deshalb verfolgen die Landesregierung Nordrhein-Westfalen und die Verbraucherzentrale NRW e.V. gemeinsam das Ziel, den Verbraucherschutz in Nordrhein-Westfalen in den kommenden Jahren gezielt und systematisch auszubauen und die Verbraucherrechte zu stärken.

Aufgabe der Landesregierung ist dabei vor allem, den Vollzug der bestehenden Gesetze sowohl im Bereich des gesundheitlichen wie des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes zu gewährleisten und auf verbraucherpolitischen Handlungsbedarf durch gesetzgeberische Initiativen oder andere Maßnahmen zu reagieren.

Aufgabe der Verbraucherzentrale NRW ist, den Verbraucherinnen und Verbrauchern mit Information, Bildungsangeboten und persönlicher Beratung bei der Lösung ihrer Probleme zur Seite zu stehen und bei einer signifikanten Häufung von Verbraucherproblemen oder Beschwerden mit den Instrumenten des kollektiven Rechtsschutzes für die Verbraucherinnen und Verbraucher Rechtssicherheit zu erzielen sowie – im Sinne einer Sensorfunktion – die Verbraucherinteressen gegenüber dem Gesetzgeber zu bündeln und unabhängig zu vertreten.

Auf der Basis dieser gemeinsamen Zielsetzung und dieser Aufgabenverteilung vereinbaren die nordrhein-westfälische Landesregierung und die Verbraucherzentrale NRW e.V., in den kommenden Jahren im Interesse der Verbraucherinnen und Verbraucher konstruktiv, partnerschaftlich und fair zusammenzuarbeiten, sich frühzeitig über wichtige Angelegenheiten zu informieren und auftretende Fragen offen und sachlich zu dis-

kutieren. Sie vereinbaren insbesondere, die Zusammenarbeit zu den in Kapitel III. genannten verbraucherpolitischen Schwerpunktthemen weiter zu intensivieren und in halbjährlichen Gesprächen zwischen den Ressorts und dem Vorstand der Verbraucherzentrale zu besprechen, um auf diesen Handlungsfeldern auch durch den koordinierten Einsatz ihrer unterschiedlicher Instrumente für eine Verbesserung des Verbraucherschutzniveaus für die Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen zu arbeiten.

## **II. Rückblick**

Am 31.07.2007 hatten die Verbraucherzentrale NRW und die nordrhein-westfälische Landesregierung erstmalig die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz für mehrere Jahre durch eine bis Ende 2010 befristete Vereinbarung schriftlich fixiert und damit bundesweit eine Vorreiterrolle eingenommen.

Aus Sicht der Beteiligten hat es sich außerordentlich gut bewährt, die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz auf eine verlässliche und längerfristige Grundlage in Form einer Vereinbarung zu stellen.

Die 2007 unter dem Titel „Verbraucherschutz gezielt stärken – Informations- und Beratungsangebote für Verbraucherinnen und Verbraucher in Nordrhein-Westfalen sichern!“ abgeschlossene Vereinbarung hatte vor allem das Ziel, nach mehreren Kürzungsrunden und einer weiteren 10%igen Kürzung der institutionellen Förderung der Verbraucherzentrale NRW e.V. im Jahr 2006 Planungssicherheit für die Folgejahre zu schaffen und die bestehenden Beratungsangebote zu sichern. Dieses Ziel konnte in gemeinsamer Anstrengung erreicht werden. Mit der Eröffnung von drei neuen Beratungsstellen in Lennestadt, Lippstadt und Schwerte konnte das Beratungsstellennetz der Verbraucherzentrale NRW nicht nur erhalten, sondern sogar auf insgesamt 57 Beratungsstellen in NRW ausgebaut werden.

Im Koalitionsvertrag vom Juli 2010 hatten die nordrhein-westfälischen Koalitionsparteien festgelegt, für die Verbraucherzentrale NRW mit einer Vereinbarung Planungssicherheit zu schaffen und das Beratungsstellennetz in NRW flächendeckend auszubauen.

Der nordrhein-westfälische Landtag hatte sich in seiner 6. Plenarsitzung am 15.09.2010 mit dem Thema „Erfolgreiche Arbeit der Verbraucherzentrale langfristig sicherstellen“ (LT-Drucksache 15/120) befasst und einstimmig beschlossen: „Der Landtag fordert die Landesregierung auf, die Vereinbarung über die langfristige Zusammenarbeit im Verbraucherschutz mit der Verbraucherzentrale NRW zügig zu verlängern,

um auf Basis einer gesicherten finanziellen Grundlage den Verbraucherschutz gezielt zu stärken und damit die Informations- und Beratungsangebote für Verbraucherinnen und Verbraucher in Nordrhein-Westfalen zu sichern“.

Die vorliegende Vereinbarung für die Jahre 2011 bis 2015 hat vor allem einen Ausbau und eine Stärkung der Angebote und Dienstleistungen in den bestehenden Verbraucherberatungsstellen, den weiteren Ausbau des Beratungsstellennetzes in den Kreisen, in denen bisher keine Beratungsstellen vorhanden sind, die Sicherung des erreichten Standards der Verbraucherarbeit sowie die Zusammenarbeit auf wichtigen Themenfeldern des Verbraucherschutzes zum Gegenstand.

Mit der vorliegenden Vereinbarung setzen die nordrhein-westfälische Landesregierung und die Verbraucherzentrale NRW e.V. den einstimmigen Landtagsbeschluss zeitnah um.

### **III. Verbraucherschutz ausbauen und Verbraucherrechte stärken - Gemeinsame Anstrengungen der nordrhein-westfälischen Landesregierung und der Verbraucherzentrale NRW**

#### **III. 1 Sicherheit von Lebensmitteln und Produkten gewährleisten – Transparenz über die Kontrollergebnisse herstellen**

Für die Landesregierung steht im Verbraucherschutz die Gesundheit der Menschen und die Sicherheit von Lebensmitteln und Produkten an erster Stelle. Deshalb wird die Landesregierung noch stärker als bisher Maßnahmen ergreifen, damit zum Beispiel der Kauf von Lebensmitteln oder Kinderspielzeug ebenso wie der Cafe- oder Restaurantbesuch keine gesundheitlichen Risiken mit sich bringt, damit Kinderspielzeug frei von Giften ist und unsichere oder falsch deklarierte Lebensmittel erst gar nicht auf den Teller kommen. Dazu wird die Landesregierung die Effektivität der Lebensmittelkontrollen deutlich verbessern und die Zahl des Kontrollpersonals erhöhen.

Effiziente Kontrollen und ausreichendes Personal allein reichen aber noch nicht aus, um die Sicherheit von Produkten zu gewährleisten und Lebensmittelskandale zu verhindern – erforderlich ist auch mehr Transparenz der Ergebnisse der Lebensmittelkontrollen. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen wissen, wo Unternehmen die Standards gut erfüllen und eingehalten haben und wo Defizite bestehen. Das erhöht den öffentlichen und wirtschaftlichen Druck auf die Anbieter, sich rechtskonform zu verhalten und Verstöße gegen die rechtlichen Bestimmungen zu vermeiden. Es soll transpa-

rent gemacht werden, wer als seriöser Anbieter die geltenden Regeln und Bestimmungen einhält. Demgegenüber sollen sich schwarze Schafe nicht länger hinter Intransparenz und Informationsdefiziten verstecken können.

Die Beanstandungsquoten in der Gastronomie liegen seit Jahren unverändert bei rund 20 %. Die Landesregierung NRW beabsichtigt deshalb, analog dem dänischen Modell ein verpflichtendes System einzuführen, um die Ergebnisse der amtlichen Betriebskontrollen in einfacher Form für die Bürgerinnen und Bürger transparent zu machen. Die Verbraucherzentrale NRW ist bereit, die Landesregierung bei der Einführung eines einfachen und verständlichen Transparenzsystems durch eine Informationskampagne für die Verbraucherinnen und Verbraucher zu unterstützen.

### **III. 2 Verbraucherrechte gezielt stärken und ausbauen**

Der Ausbau und die Stärkung des Verbraucherschutzes und der Verbraucherrechte dienen nicht nur den Bürgerinnen und Bürgern in Nordrhein-Westfalen, sondern nutzen auch der anbietenden Wirtschaft. Seriös anbietende Dienstleistungsbetriebe und Handelsunternehmen haben ein Interesse an funktionierenden und transparenten Märkten, auf denen schwarze Schafe und wettbewerbswidrige Verhaltensweisen keine Chance haben.

Öffnung von Märkten für den Wettbewerb, wie dies zum Beispiel auf dem Gesundheitsmarkt derzeit passiert, darf nicht dazu führen, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher mit immer neuen Belastungen und unübersichtlichen Entscheidungssituationen konfrontiert werden. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen über das Funktionieren der Märkte und über Preise und Angebote gut informiert sein, um die Vorteile von Wettbewerb und Wahlfreiheit nutzen zu können. Dort, wo dies nicht ausreichend gewährleistet ist, setzt sich die Landesregierung dafür ein, die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher als individuelle und als gemeinschaftlich betroffene Konsumenten gezielt zu stärken. Insbesondere setzen sich die Landesregierung und die Verbraucherzentrale NRW für eine verbraucherfreundliche Novelle des Verbraucherinformationsgesetzes ein.

### **Wettbewerbswidriges Verhalten darf sich nicht lohnen**

Das Funktionieren von Märkten setzt zwingend voraus, dass sich unseriöse Geschäftspraktiken nicht lohnen dürfen. Solange jedoch für Unternehmen ein wirtschaftlicher Anreiz besteht, durch unlauteres Werbeverhalten ungehindert zu einem Vertragsabschluss mit Verbrauchern zu gelangen, wird die Chance auf eine wirksame Bekämp-

fung wettbewerbswidrigen Verhaltens vertan. Besonders deutlich wird dies im Bereich der unerlaubten Telefonwerbung. Die Verbraucherzentrale NRW hat anhand der nach wie vor extrem hohen Anzahl der Verbraucherbeschwerden festgestellt, dass sich viele unseriös werbende Anbieter unbeeindruckt von den gesetzlichen Regelungen und Sanktionsmöglichkeiten zeigen. Deshalb hat die nordrhein-westfälische Landesregierung bereits im Bundesrat einen Gesetzesantrag zur Einführung einer schriftlichen Bestätigungslösung in Fällen der unerlaubten Telefonwerbung eingebracht.

Verbraucherzentrale und Landesregierung setzen sich darüber hinaus für einen Ausbau des Verbraucherschutzes im Internet und beim Online-Handel ein, insbesondere für wirksame Maßnahmen gegen jede Form der Internet-Abzocke.

### **Rechtsschutz und Rechtssicherheit für Verbraucher auf dem Finanzmarkt**

Die Finanzmarktkrise und die daraus resultierenden Verluste der Anleger haben dazu geführt, dass Kunden mit Blick auf Anlagen am Kapitalmarkt verunsichert sind und die Qualität der Anlageberatung kritisch hinterfragen und in Zweifel ziehen. Diesem Vertrauensverlust ist mit klaren rechtlichen Vorgaben eines verbesserten Anlegerschutzes und der Schließung vorhandener Rechtslücken entgegenzuwirken. Denn ein Kunde als die schwächere Vertragspartei im Finanzmarktsektor ist auf den Schutz zwingenden Rechts in besonderer Weise angewiesen.

Bisher hat sich der Bundesgesetzgeber aber nur zu wenigen Nachbesserungen im Anleger- und Verbraucherschutz durchringen können. Die Landesregierung strebt daher weitere gesetzgeberische Maßnahmen an, die vor allem dem Schutz von Privatanlegern vor Falschberatung und der Stärkung des Anlegerschutzes im Bereich des Grauen Kapitalmarktes dienen. Gesetzgeberischer Handlungsbedarf besteht ebenso in Bezug auf eine verbesserte staatliche Finanzmarktaufsicht, die Missständen entgegenwirkt, die zu einer Beeinträchtigung von Kundeninteressen führen. Die Schaffung gesetzlicher Grundlagen für eine verbraucherorientierte Marktaufsicht, die ihr aufsichtliches Einschreiten mit dem notwendigen Schutz von Kundeninteressen begründet, wird das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in einen fairen und transparenten Finanzmarkt festigen.

Die Verbraucherzentrale NRW plant ihre unabhängige Honorarberatung auszubauen, um noch stärker die Probleme von Verbraucherinnen und Verbrauchern identifizieren zu können.

## **Gesundheitsmarkt – Verbraucherrechte auch im Gesundheitsmarkt gewährleisten**

Im Gesundheitswesen werden zunehmend Marktelemente eingeführt, mit der Folge, dass immer mehr Menschen gegenüber Ärzten, Apothekern und Krankenkassen Entscheidungen als Verbraucherinnen und Verbraucher treffen müssen. Für Verbraucherinnen und Verbraucher bedeutet dies eine Umorientierung hin zu mehr Eigenverantwortung und einem stetig wachsenden Anteil der Gesundheitsausgaben in ihrem privaten Konsum.

Die wachsende Eigenverantwortung bei der Auswahl der gesundheitlichen Versorgung und der Versicherungsmodelle auf Seiten der Patienten, wie z. B. der Kostenerstattung, der Auswahl von Wahlтарifen oder Individuellen Gesundheitsleistungen, im Zusammenspiel mit der mangelnden Transparenz auf dem außerordentlich komplexen Gesundheitsmarkt, führen zu einer erhöhten Nachfrage nach unabhängigen Informations- und Beratungsmöglichkeiten z. B. über den Arzneimittelmarkt oder die Tarifvielfalt der Krankenkassen. Je mehr marktwirtschaftliche Elemente ins Gesundheitssystem Einzug halten, desto wichtiger werden Transparenz, Verbraucherrechte und eine unabhängige Verbraucherberatung.

Die Landesregierung setzt sich dafür ein, dass Verbraucherrechte im Gesundheitsmarkt gewährleistet und durchgesetzt werden. Dafür wird sie der Verbraucherzentrale NRW einen Ausbau ihrer Kapazitäten ermöglichen, um eine anbieterunabhängige Marktbeobachtung, eine effektive Durchsetzung der Verbraucherrechte im Gesundheitsmarkt und eine weiterführende Projektakquise durchzuführen.

### **Energiearmut vermeiden**

Steigende Energiekosten schränken die knappen finanziellen Spielräume privater Haushalte mit Transfer- oder geringen Erwerbseinkommen erheblich ein. Im Rahmen der Daseinsvorsorge macht sich die Landesregierung im Dialog mit den Energieversorgungsunternehmen und der Verbraucherzentrale NRW dafür stark, dass Verbraucherinnen und Verbraucher von der Energieversorgung nicht ausgeschlossen, faire Tarife angeboten und eine präventive Beratungsleistung vorgehalten werden.

### **III.3 Unabhängige und kompetente Verbraucherinformation und -beratung für mehr Bürgerinnen und Bürger in Nordrhein-Westfalen anbieten**

In immer mehr Lebensbereichen benötigen Verbraucherinnen und Verbraucher Beratung oder rechtliche Vertretung, sind auf unabhängige Informationen oder Vertretung ihrer Interessen gegenüber Politik oder Wirtschaft angewiesen. Jährlich suchen mehr als eine Million Ratsuchende den Kontakt zur Verbraucherzentrale NRW - die hohe Nachfrage dokumentiert das Vertrauen und den Bedarf der Verbraucher in die Angebote der Verbraucherzentrale NRW. In einer Umfrage des Magazins Stern<sup>1</sup> haben zwei Drittel der Befragten den Verbraucherzentralen und der Stiftung Warentest großes oder sehr großes Vertrauen ausgesprochen und auch in den Imageumfragen des WDR<sup>2</sup> für Nordrhein-Westfalen erreicht die Verbraucherzentrale NRW regelmäßig Spitzenplätze.

Die Verbraucherzentrale NRW wird mit ihrem ortsnahen Beratungsstellennetz und dem individuellen Angebot anbieterunabhängiger und kompetenter Verbraucherberatung, -information und -bildung, als maßgebliche anbieterunabhängige Akteurin in NRW von einer breiten politischen Akzeptanz getragen, wie sie der einstimmige Landtagsbeschluss vom 15.09.2010 dokumentiert hat.

Um die hohen Kompetenzzuschreibungen beizubehalten wird die Verbraucherzentrale NRW weiter systematisch an ihrer Qualitätssicherung arbeiten. Dazu gehört die Aktualität und Bedarfsorientierung ihrer Beratungsinhalte, die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit und der Terminvergabe in den Beratungsstellen durch Implementierung eines Termin- und Kundenmanagementsystems, die beständige Aus- und Fortbildung der Beratungskräfte und der Erhalt und die Verbesserung ihrer Sensorfunktion aus dem täglichen tausendfachen Kontakt mit Ratsuchenden, um verbraucherpolitische Schlüsse ziehen und gegebenenfalls Verbandsklageverfahren einleiten zu können.

#### **Einrichtung neuer und Stärkung bestehender Beratungsstellen**

Erstmals seit vielen Jahren ist das Beratungsnetz in NRW 2009/2010 mit der Einrichtung der Beratungsstellen in Lippstadt, Lennestadt und Schwerte wieder dichter geworden. Dennoch existieren immer noch weiße Flecken, zum Beispiel in der Stadt Neuss und in acht Kreisen in NRW, in denen es bisher keine Verbraucherberatungsstelle gibt (*Kreis Coesfeld, Ennepe-Ruhr-Kreis, Kreis Heinsberg, Kreis Herford, Kreis Höxter, Kreis Kleve, Oberbergischer Kreis und Kreis Viersen*).

---

<sup>1</sup> Quelle. Forsa-Umfrage, veröffentlicht am 08.07.2010

<sup>2</sup> WDR Image Befragung, Januar 2009

Die Landesregierung begrüßt und unterstützt ausdrücklich das kommunale Engagement und will gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW dafür sorgen, den Bürgerinnen und Bürgern in NRW einen flächendeckenden und ortsnahen Zugang zu unabhängigen Beratungs- und Informationsangeboten bereitzustellen. Um die „weißen Flecken“ im Beratungsstellennetz weiter zu schließen, sollen in dieser Legislaturperiode fünf neue Beratungsstellen eröffnet werden, wenn die Kommunen bzw. Kreise zur Übernahme ihres hälftigen finanziellen Anteils bereit und haushaltsrechtlich dazu in der Lage sind.

Auch in bestehenden Beratungsstellen gibt es aufgrund der hohen Nachfrage durch Ratsuchende erhebliche Arbeitsüberlastungen, schlechte telefonische Erreichbarkeit oder fehlende Bürokräftkapazitäten. Ratsuchende müssen teilweise unzumutbare Wartezeiten in Kauf nehmen, insbesondere in den 19 Beratungsstellen, in denen es bislang keine Bürokräftstellen gibt, so dass Beratungskräfte auch Büroarbeiten übernehmen müssen. Um die teilweise unzumutbare Situation sowohl für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale NRW als auch für die Ratsuchenden zu verbessern, finanzieren für 14 Beratungsstellen in NRW<sup>3</sup> die Städte und Kreise Personal in den Beratungsstellen allein und weichen damit – zu Gunsten der Bürgerinnen und Bürger und der Verbraucherzentrale NRW – vom System der 50/50-Finanzierung ab. Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW wollen in den kommenden zwei Jahren insbesondere in diesen Beratungsstellen das Angebot verbessern und ausbauen und vor allem zur jeweils hälftigen Finanzierung durch Land und Kommune zurückkehren. Darüber hinaus sollen in den noch bestehenden Ein-Personen-Beratungsstellen mit Mitteln des Landes und der Kommunen halbe Bürokräftstellen eingerichtet werden, um die bestehenden Beratungsstellen zu konsolidieren.

### **Unabhängige Finanzberatung für die Bürgerinnen und Bürger in NRW**

Die Finanzmarktkrise hat auch erhebliche Bildungsdefizite in der Finanzkompetenz von vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern offenbart. Unwissenheit, Verunsicherung und Vertrauensverlust im Finanzsektor führen dazu, dass Verbraucherinnen und Verbraucher täglich weit reichende Fehlentscheidungen treffen und ihre finanziellen Ressourcen falsch einsetzen. Dadurch werden die Angebote der privaten Altersvorsorge unzureichend genutzt, wird langfristig ihre wirtschaftliche Leistungsfähigkeit beeinträchtigt oder geht im Extremfall – etwa durch Anlageverluste oder scheiternde Kreditfinanzierungen – völlig verloren, mit der Konsequenz erheblicher finanzieller Schäden.

---

<sup>3</sup> Ahlen, Alsdorf, Arnsberg, Bergisch Gladbach, Bonn, Bottrop, Castrop-Rauxel, Dormagen, Düsseldorf, Euskirchen, Minden, Paderborn, Rheine, Velbert

Um Verbraucherinnen und Verbrauchern eine anbieterunabhängige Alternative anzubieten, wird die nordrhein-westfälische Landesregierung die Verbraucherzentrale NRW dabei unterstützen, ihre flächendeckende honorarbasierte und unabhängige Finanzberatung auszubauen, ihre Sensorfunktion und Rechtsdurchsetzung im Finanzmarkt zu verstärken und ihre Qualitätssicherung zu verbessern. Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten damit eine echte Wahlfreiheit.

### **Präsenz der Verbraucherzentrale NRW in der digitalen Welt**

Die digitale Welt entwickelt sich nicht nur in technischer Hinsicht mit rasanter Geschwindigkeit: Soziale Netzwerke im Internet verzeichnen eine wachsende Zahl von Mitgliedern. Unternehmen haben das Internet und seine Möglichkeiten schon lange entdeckt und werben im Netz, um ihre Produkte zu verkaufen und neue Geschäftsmodelle auszuprobieren. Nicht alle Anbieter gehen dabei seriös vor, sondern manche nutzen das Netz auch, um dubiose Geschäftspraktiken zu etablieren.

Auch für die Verbraucherzentrale NRW ist es eine Herausforderung, mit dem digitalen Fortschritt Schritt zu halten, für die Anpassung der gesellschaftlichen Spielregeln zu werben und Verbraucherrechte in der digitalen Welt durchzusetzen.

Gemeinsam mit der Landesregierung wird die Verbraucherzentrale NRW sich dafür einsetzen, dass insbesondere Kinder und Jugendliche, aber auch ältere Menschen das Rüstzeug erhalten, um die stetig neuen Herausforderungen der digitalen Welt meistern und sich kundig und selbstbewusst online bewegen zu können.

Die Verbraucherzentrale NRW wird ihr Internetangebot – gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen – fortführen und zielgerichtet ausbauen. Um der zunehmenden Bedeutung des Informationsaustausches und der Kommunikation im Internet gerecht zu werden, will die Verbraucherzentrale NRW darüber hinaus die bundesweit erste virtuelle Beratungsstelle im Internet konzipieren und vernetzt mit ihrer Emailberatung und dem Verbrauchertelefon NRW installieren.

### **III. 4 Ernährungs- und Verbraucherbildung stärken – gesunde Ernährung in den Schulen unterstützen**

Ernährungs- und Verbraucherbildung ist ein wichtiges Instrument des vorsorgenden Verbraucherschutzes. Eine praxisnahe und gute Bildung – auch in Verbraucherfragen – trägt dazu bei, dass Verbraucherinnen und Verbraucher Angebote kritisch hinterfra-

gen, ihr Budget besser planen und selbstbestimmte Konsumententscheidungen treffen können. Deshalb strebt die Landesregierung an, die Ernährungs- und Verbraucherbildung stärker in den Schulen zu verankern, damit Kinder und Jugendliche frühzeitig Kompetenzen im Bereich der gesunden Ernährung, der finanziellen Allgemeinbildung und im Umgang mit modernen Medien erlangen können. Die gezielte Förderung dieser Kompetenzen durch eine verstärkte Verbraucherbildung in der Schule wird dazu beitragen, auch junge Verbraucherinnen und Verbraucher in die Lage zu versetzen, als selbstständige und selbstbewusste Verbraucher Konsumententscheidungen zu treffen, die den eigenen Interessen und Wünschen entsprechen. Die Verbraucherzentrale NRW unterstützt die Landesregierung dabei mit ihrem Wissen, ihrer Sensorfunktion und ihrer Vernetzung mit gesellschaftlichen Verbänden und Initiativen.

### **Gesunde Ernährung fördern**

Die Landesregierung wird auch weiterhin Initiativen ergreifen, um eine gesunde und ausgewogene Ernährung insbesondere für Kinder und Jugendliche zu unterstützen. Das betrifft neben der Fortführung des Ernährungsportals NRW ([www.ernaehrungsportal.nrw.de](http://www.ernaehrungsportal.nrw.de)), an dem die Verbraucherzentrale NRW beteiligt ist, vor allem Präventionsprojekte in Kitas und Schulen. Das Qualitätsnetzwerk Ernährung im Ganztage in NRW mit der Vernetzungsstelle Schulverpflegung und dem Modellprojekt „Schule isst gesund“ werden in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW zu einem „Kompetenzzentrum Schulverpflegung NRW“ weiter entwickelt. Die Möglichkeiten des EU-Schulobstprogramms in NRW sollen besser genutzt werden, sowohl durch die Ausweitung der beteiligten Schulen als auch durch die Weiterentwicklung der pädagogischen Begleitmaßnahmen.

### **III. 5 Die Finanzierung von unabhängiger Verbraucherarbeit auf eine breitere Basis stellen und die Verbraucherschutzstiftung NRW ausbauen**

Die Stärkung der Anbietermitfinanzierung war Bestandteil der im Jahr 2007 geschlossenen Vereinbarung der Verbraucherzentrale mit der Landesregierung. Dazu muss kritisch bilanziert werden, dass die gemeinsamen Anstrengungen der Landesregierung und der Verbraucherzentrale NRW hinsichtlich der Anbietermitfinanzierung bislang keine nennenswerten Erfolge erreicht haben.

Die Verbraucherzentrale NRW verfügt mit der Stiftung Verbraucherschutz in NRW über ein gutes Instrument, um Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen durch Zustiftungen zu ermöglichen, sich mit freiwilligen Beiträgen an der dauerhaften Finanzierung der Verbraucherarbeit in Nordrhein-Westfalen zu beteiligen. Darüber hinaus führt die

Verbraucherzentrale NRW ca. die Hälfte ihrer Vertragsstrafen aus Verbandsklageverfahren oder vergleichbare Mittel der Stiftung zu und sorgt so für einen stetigen Zuwachs des Stiftungsvermögens. Auch wenn es bisher nicht gelungen ist, Unternehmen in nennenswertem Umfang für eine Mitfinanzierung der Verbraucherarbeit zu gewinnen, werden die nordrhein-westfälische Landesregierung und die Verbraucherzentrale NRW sich weiter bemühen, die Verbraucherschutzstiftung in NRW auszubauen und freiwillige Beiträge der anbietenden Wirtschaft einzuwerben.

### **Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung**

Die Finanz- und Wirtschaftskrise hat neben Defiziten im Ordnungsrahmen der Banken auch verschiedene Probleme bei den privaten Haushalten offen gelegt: Dazu gehören u.a. durch Lebenskrisen, Überschuldung oder Arbeitslosigkeit ausgelöst, ein erhöhter Bedarf an Schuldner- und Insolvenzberatung und eine unzureichende finanzielle Allgemeinbildung quer durch alle Bevölkerungsschichten und Altersgruppen. Überschuldete Menschen bekommen oft nur durch ein privates Insolvenzverfahren eine zweite Chance. Das Verbraucherinsolvenzverfahren ermöglicht Betroffenen einen finanziellen, einen persönlichen und vielfach auch einen beruflichen Neuanfang und somit die adäquate Teilhabe am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben.

Die Landesregierung wird gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW und den Wohlfahrtsverbänden einen Dialog mit den Banken initiieren, um eine Beteiligung der Banken – analog des Sparkassenfonds – an der Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung und einer Verbraucherfinanzbildung zu erreichen.

### **III. 6 Klimaschutz – Verbraucher sollen Klimaschutz verstehen und bei ihren Konsumententscheidungen berücksichtigen**

Die Landesregierung hat Nordrhein-Westfalen als Schlüsselland für den Klimaschutz in Deutschland deklariert. Eine ambitionierte Politik nimmt sowohl die gesellschaftlichen Gruppen als auch die Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrem Alltag mit in die Verantwortung. Die Verknüpfung von Klima- und Verbraucherschutz leistet einen erheblichen Beitrag dazu, dass Verbraucher Klimaziele verstehen und akzeptieren, sie sich effizient klimagerecht verhalten, ihnen dieses Verhalten einfacher gemacht wird und Hemmnisse für ein solches Verhalten auf den Märkten abgebaut werden. Damit auch Verbraucherinnen und Verbraucher ihren wichtigen Beitrag zum angekündigten NRW-Klimaschutzplan leisten, wird die Verbraucherzentrale NRW mit einer Projektförderung der Landesregierung den klimaverträglichen privaten Konsum durch eine Informationsoffensive fördern, Verbraucherinnen und Verbraucher bei ihren Konsumententscheidun-

gen beraten und ihre rechtlichen Verbandsklageinstrumente einbringen, um irreführenden Werbemethoden, dem so genannten „Greenwashing“, entgegenzutreten und Verbrauchern ihre Rechte gegenüber Anbietern aufzuzeigen. Die Landesregierung und die Verbraucherzentrale NRW werden gemeinsam Anstrengungen unternehmen, um die energetische Gebäudesanierung in NRW weiter auszubauen und privaten Haushalten die Wechseloption für Strom aus regenerativen Energiequellen aufzuzeigen.

#### **IV. Förderung der Verbraucherzentrale NRW durch das Land Nordrhein-Westfalen**

Damit die Verbraucherzentrale NRW ihre vielfältigen Aufgaben weiterhin professionell und unabhängig wahrnehmen kann, benötigt sie Planungssicherheit über die Höhe der Förderung in den kommenden Jahren. Deshalb sagt die Landesregierung der Verbraucherzentrale NRW - vorbehaltlich der Zustimmung des Landtages zum Haushalt 2011 und der darin etatisierten Verpflichtungsermächtigungen mit Fälligkeit 2012 bis 2014 sowie vorbehaltlich des Landeshaushaltes für das Jahr 2015 – zu, die institutionelle Zuwendung in Form einer Festbetragsförderung, ausgehend von einer Förderung im Jahr 2010 in Höhe von 9,65 Mio. € auf 10,65 Mio. € im Jahr 2011 sowie in den Folgejahren bis 2015 um jeweils weitere 800.000.- zu erhöhen. Die mindestens beabsichtigten Projektzuwendungen aus dem Einzelplan 10, Kapitel 10 040 (Verbraucherangelegenheiten) bis zum Jahr 2015 belaufen sich auf 200.000.- € in 2011 und werden bis 2015 auf dann noch 50.000.- € reduziert. Daraus ergibt sich in den Jahren 2011 – 2015 folgende Förderung der Verbraucherzentrale NRW aus dem Landeshaushalt, Einzelplan 10, Kapitel 10 040:

Jahr	Institutionell	Projekte	Gesamtbetrag
2010	9.650.000.-	150.000.-	9.800.000.- (Plan Basisjahr)
2011	10.650.000.-	200.000.-	10.850.000.-
2012	11.450.000.-	100.000.-	11.550.000.-
2013	12.250.000.-	100.000.-	12.350.000.-
2014	13.050.000.-	50.000.-	13.100.000.-
2015	13.850.000.-	50.000.-	13.900.000.-

Der Ansatz für Projekte ist als Mindestbetrag vorgesehen, damit die Landesregierung bei einem derzeit nicht absehbaren, neu auftretenden dringenden Bedarf – vorbehaltlich vorhandener Haushaltsmittel – handlungsfähig ist und zusätzliche Maßnahmen

mit der Verbraucherzentrale NRW vereinbaren kann. Projekte und Maßnahmen außerhalb des EP 10, Kapitel 10 040, sind von der Vereinbarung nicht berührt, das gilt insbesondere für Maßnahmen im Bereich der Information und Beratung zum nachhaltigen klimafreundlichen Konsum und für Maßnahmen im Rahmen des Klimaplanes NRW.

Die Erhöhung der Mittel der institutionellen Förderung der Verbraucherzentrale beläuft sich demnach in 2015 auf insgesamt 4,2 Mio. € im Vergleich zum Basisjahr 2010.

Damit wird die Verbraucherzentrale NRW in die Lage versetzt,

- ihr bestehendes Angebot – auch unter Berücksichtigung absehbarer Tarifsteigerungen für die Beschäftigten – bis 2015 ungekürzt aufrecht zu erhalten,
- zielgerichtet das bestehende Beratungsstellenetz zu stärken – insbesondere um Überlastungen in Beratungsstellen in den kommenden Jahren abzubauen und bis 2015 insgesamt 5 neue Verbraucherberatungsstellen in Nordrhein-Westfalen zu eröffnen, um vorhandene Lücken im Beratungsstellenetz zu schließen,
- eine honorarbasierte und unabhängige Finanzberatung auszubauen, ihre Sensorfunktion im Finanzmarkt zu verstärken und ihre Qualitätssicherung zu verbessern,
- weitere Maßnahmen im Bereich des Gesundheitsmarktes und der digitalen Welt zu realisieren.

#### **V. Die anteilige Mitfinanzierung der Kommunen zur Sicherung des Beratungsstellennetzes bewahren**

Die duale Finanzierungsstruktur des Beratungsstellennetzes in Nordrhein-Westfalen ist nach wie vor bundesweit einmalig. Die Verbraucher tragen im Rahmen ihrer finanziellen Leistungsfähigkeit durch Beratungsentgelte zur Finanzierung bei, die verbleibenden Kosten werden je zur Hälfte vom Land und den Standortkommunen getragen. Die Übernahme von 50% der verbleibenden Kosten durch die kommunale Seite ist Voraussetzung für die anteilige Landesfinanzierung in gleicher Höhe. Ohne das starke kommunale Engagement ist das Beratungsstellennetz in Nordrhein-Westfalen nicht finanzierbar. Deshalb begrüßen die Landesregierung und Verbraucherzentrale NRW gemeinsam die Anstrengungen der Kommunen und Kreise in Nordrhein-Westfalen, um auch bei schwieriger Haushaltslage die anteilige Finanzierung der Beratungsstellen zu

leisten. Sie bitten die Kommunen, diese nach Möglichkeit auch in den kommenden Jahren sicherzustellen.

Düsseldorf, den 05.04.2011

---

Klaus Müller  
Vorstand der  
Verbraucherzentrale  
Nordrhein-Westfalen e.V.

---

Johannes Remmel  
Minister für Klimaschutz, Umwelt,  
Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz  
des Landes Nordrhein-Westfalen