

„400 + – Verbraucherzentrale der Zukunft“

50 Jahre Verbraucherzentrale Hessen

Festakt im Hessischen Landtag am 19. Juni 2009 in Wiesbaden

Impulsreferat Gerd Billen, Vorstand

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. – vzbv
Markgrafenstr. 66
10969 Berlin
info@vzbv.de
www.vzbv.de

[Sehr geehrter Herr Ministerpräsident,
sehr geehrte Frau Ministerin,]
sehr geehrter Herr Vize-Präsident,
sehr geehrte Frau Keppel,
liebe Jutta Gelbrich,
meine Damen und Herren,

„Wenn es die Verbraucherzentrale nicht gäbe, müsste man sie erfinden!“ So lautet die Headline in der aktuellen Ausgabe der VerbraucherZeitung der Verbraucherzentrale Hessen.

Dieses Selbstbewusstsein steht dem Geburtstagskind gut zu Gesicht. Denn in den zurückliegenden fünfzig Jahren ist die Verbraucherzentrale für die hessischen Bürgerinnen und Bürger

- zum Lotsen im Markt geworden, der im „Dschungel der Möglichkeiten“ Orientierung bietet;
- sie ist zugleich zum Anwalt geworden, der die hessischen Bürgerinnen und Bürger bei der Durchsetzung ihrer Verbraucherrechte unterstützt;
- sie ist zum Frühwarnmelder geworden, der auf Missstände und Risiken hinweist, die sich aus der Marktbeobachtung und der Auswertung der Verbraucherbeschwerden ergeben.

Und: Die Verbraucherzentrale Hessen sorgt für ein Stück soziale Gerechtigkeit. Denn sie steht solchen Privathaushalten mit Rat und Tat zur Seite, die ihrem privaten Schuldenkarussell entkommen wollen.

Dieses Aufgabenspektrum lässt sich nur mit einer Geschäftsführung und Mitarbeitern bewerkstelligen, die ihre Arbeit nicht als „nine to five-job“ verstehen, sondern mit Engagement, Herzblut und Idealismus dabei sind. Für diesen Einsatz möchte ich stellvertretend Dir, liebe Jutta, ganz besonders danken.

Die Verbraucherinnen und Verbraucher belohnen diesen Einsatz auf ihre Art und Weise. Sie attestieren der Verbraucherzentrale Hessen seit Jahren Glaubwürdigkeit und Nützlichkeit. Ein derart entgegengebrachtes Vertrauen ist eine besonders harte, vor allem aber krisensichere Währung, um die Euch derzeit so manches Geldinstitut und Unternehmen beneiden dürfte.

Das fünfzigjährige Bestehen der Verbraucherzentrale Hessen fällt in wirtschaftlich äußerst angespannte Zeiten. Ging es in vielen Festreden vor zehn Jahren zum vierzigjährigen Jubiläum der Verbraucherzentrale Hessen um das Für und Wider des unter Tony Blair und Gerhard Schröder eingeschlagenen wirtschaftsliberalen Kurses oder

um das Für und Wider eines stärkeren internationalen Engagements deutscher Banken, beschäftigen uns heute die Folgen der Deregulierungs- und Privatisierungspolitik. Aber wem sage ich das? In Hessen ist die Sorge um den Opel-Standort Rüsselsheim noch lange nicht vom Tisch. Und wie es künftig um den Bankenstandort Frankfurt bestellt sein wird und wie in seinen Bankenhäusern agiert werden darf, ist ebenfalls offen.

In dieser Situation besteht die wichtigste Aufgabe für die Verbraucherpolitik darin, dazu beizutragen, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher der Wirtschaft und dem Staat wieder Vertrauen schenken können. Mündige Verbraucher fördern und nicht nur fordern, ist hier das entscheidende Stichwort. Neben der Schaffung fairer Märkte, in denen sich die Verbraucher auf Grundregeln einer sozialen und ökologischen Marktwirtschaft verlassen können, und neben Verbraucherbildung gehört dazu ein besseres Angebot an Verbraucherberatung und Verbraucherinformation.

Das Angebot, das wir den Verbrauchern derzeit machen können, reicht nämlich bei Weitem nicht aus, um den Beratungs- und Informationsbedarf zu decken. Bundesweit gibt es nur 190 unabhängige Verbraucherberatungsstellen. Mit ihnen konnten wir im letzten Jahr auf dem Höhepunkt

der Finanzmarktkrise gerade 0,14 Prozent aller Haushalte in Finanzfragen beraten.

Das Beratungsangebot in Hessen macht hier keine Ausnahme. Im Verbraucherschutzindex 2008, den wir alle zwei Jahre veröffentlichen, rangiert Hessen unter den 16 Bundesländern zwar auf einem veritablen Rang 5 und hat sich gegenüber 2006 um drei Plätze verbessert. Der Sprung nach oben geht aber primär darauf zurück, dass die Landesregierung einen verbraucherpolitischen Tätigkeitsbericht herausgegeben, mehr Verbraucherinformationen ins Netz gestellt und sich im Bundesrat stärker für Verbraucherbelange eingesetzt hat. Anders sieht es bei den institutionellen Zuwendungen aus. Hier rangiert Hessen ganz hinten. Mit 21 Cent pro Einwohner in Hessen wird die Arbeit der Verbraucherorganisationen finanziell unterstützt – das sind 18 Cent unter dem Bundesdurchschnitt! Und das in einem Land, über das sein Ministerpräsident in seiner Regierungserklärung vom Februar noch gesagt hat, dass es zu den wohlhabendsten Bundesländern gehöre und das höchste Pro-Kopf-Einkommen der Flächenländer habe.

21 Cent oder auch die bundesdurchschnittlichen 39 Cent – das langte schon vor der Finanz- und Wirtschaftskrise nicht, um die Beratungsnachfrage zu befriedigen. Denn die Zahl

neuer Verbraucherthemen ist in den letzten Jahren unaufhörlich gewachsen. Dementsprechend werden immer mehr Beratungen zu wirtschaftlichen Entscheidungen nachgefragt, vor allem rund um den Abschluss oder die Kündigung von Versicherungen, Krediten und Geldanlagegeschäften. In den Vordergrund gerückt sind aber auch Beratungen im allgemeinen Verbraucherrecht, wie dem Kaufrecht, sowie vor allem zu Energie- und Umweltfragen.

Auch wenn die Wirtschaftsexperten für die Zukunft der Gesamtwirtschaft noch keine Prognose wagen, sind sich fast alle darin einig, dass die Privathaushalte die Folgen der Wirtschaftskrise erst in den nächsten Monaten zu spüren bekommen. Dann allerdings mit voller Wucht. Die Arbeitslosigkeit wird steigen. Unternehmen werden sich bei Neueinstellungen zurückhalten. Betroffene Verbraucher werden ihre Kreditraten und Altersvorsorgebeiträge nicht mehr aufbringen können. Schon jetzt spüren wir in den Verbraucherzentralen eine steigende Nachfrage nach Budgetberatung.

Noch zeigen die Verbraucherinnen und Verbraucher Verständnis, wenn auch zähneknirschend, dafür, dass der Staat über Nacht Hunderte von Milliarden Euro in marode Banken steckt, er den Banken hilft, ihre giftigen

Wertpapiere in Bad Banks zu entsorgen, oder für Unternehmen Bürgschaften abgibt, obwohl Zweifel am Geschäftsmodell angebracht sind. Allerdings erwarten die Verbraucher Beistand, wenn aus der Wirtschaftskrise die persönliche finanzielle Krise wird.

Vor diesem Hintergrund haben der Verbraucherzentrale Bundesverband und die 16 Verbraucherzentralen einen Vorschlag entwickelt, wie die Privathaushalte besser unterstützt und gestärkt werden können.

„400⁺ - Verbraucherzentrale der Zukunft“ heißt unser Investitionsplan. Ziel ist eine Infrastruktur aus Beratungsstellen, Email- und Telefonberatung sowie Internetangeboten, die es ermöglicht, 20 Prozent der Haushalte zumindest einmal im Jahr persönlich zu beraten.

Für ein solches Basisangebot braucht es eine Infrastruktur aus 400 Beratungsstellen. In jedes Ober- und Mittelzentrum, in jeden Landkreis gehört eine Beratungsstelle. Denn wer den mündigen Verbraucher fordert, muss Privathaushalten überhaupt die Chance geben, ihre Verbraucherrechte wahrzunehmen – allen voran Familien, sozial schwache Haushalte, Senioren und Migranten.

Jede dieser Beratungsstellen soll kompetente Antworten auf Fragen zu Verbraucherrechten, zu Finanz-, Gesundheits- und Energiethemen geben können. Sie sollen in der Verbraucherbildung aktiv werden und zum Beispiel die Schulen unterstützen.

Es geht uns also ganz sicherlich nicht um einen verschleierte Rettungsschirm für Verbraucherzentralen. Verbraucherzentralen sind weder ein marodes Unternehmen, noch sind sie ein Auslaufmodell. Von einem Ausbau würden vielmehr Verbraucher, Wirtschaft und Politik profitieren. Dazu nur zwei Beispiele:

- Mit Unterstützung eines unabhängigen Beraters könnte ein Verbraucher die Zinsfallen in Kreditangeboten entlarven und würde den kostengünstigen Kredit auswählen. Bei Krediten mit einer Laufzeit von sieben Jahren beträgt der Zinsunterschied zwischen sehr günstigen und durchschnittlichen Anbietern derzeit bis zu sechs Prozent. Bei einem Kredit über 20.000 Euro macht das für den Verbraucher einen Kostenunterschied von gut 5.000 Euro aus.
Betrachtet man nicht nur den einzelnen Verbraucher, sondern unsere Zielgröße „20 Prozent der Privathaushalte“, würden diese nach unseren

Berechnungen 134 Millionen Euro im Jahr an Zinsen sparen, wenn sie bei der Suche nach einem Kredit nicht den Lockvogelangeboten der Banken folgen würden.

- Beispiel private Altersvorsorge: Hier könnte der Verbraucher bei Rentenbeginn mit deutlich höheren Erträgen aus seinem Altersvorsorgevertrag rechnen. Denn er würde mit Hilfe einer unabhängigen Beratung das für ihn am besten geeignete Produkt auswählen. Momentan verlieren Verbraucher, die über 20 Jahre 1.000 Euro jährlich in eine fondsgebundene Rentenversicherung einzahlen, bis zu 37.000 Euro an Erträgen. So groß ist nämlich der Unterschied zwischen dem derzeit teuersten und dem kostengünstigsten Anbieter. Betrachtet man auch hier nicht nur den einzelnen Verbraucher, sondern wieder unsere Zielmarke von „20 Prozent der Haushalte“ könnten sie mit Mehr-Erträgen von 2,7 Milliarden Euro rechnen.

Doch es geht nicht nur um Geld. Die Verbraucherarbeit entlastet die Justiz, weil viele Konflikte im Vorfeld gelöst werden. Sie stützt die weißen Schafe unter den Unternehmen – und das sind 90 Prozent. Denn vor allem

wir rücken den schwarzen Schafen unangenehm auf die Pelle.

Über welche Investitionssumme reden wir? Wir reden von 246 Millionen Euro jährlich für die 400 Beratungsstellen. Nach unserer Vorstellung beteiligen sich an ihrer Finanzierung Bund, Länder und Kommunen. Auch die Verbraucher tragen ihren Eigenanteil. Schließlich sollte sich die Wirtschaft beteiligen. Denn wer vom Wettbewerb profitiert, der sollte sich auch an den Kosten beteiligen, die er durch den Wettbewerb bei anderen verursacht. Derzeit machen die Verbraucherzentralen auf Kosten der Steuerzahler das Beschwerdemanagement für die Telekommunikationsbranche. Ich bin daher hier für die Einführung des Verursacherprinzips. Die finanzielle Beteiligung der Unternehmen sollte dabei so geregelt sein, dass unsere Unabhängigkeit in jedem Fall gewahrt sein muss.

Dass angesichts der momentanen Dynamik des wirtschaftlichen Abschwungs jeder öffentliche darum bemüht ist, nicht noch tiefere Löcher zu reißen, ist klar. Aber ich appelliere an die politisch Verantwortlichen in den Ländern und natürlich im Bund, die Mittel der Steuerzahler in eine sichere Anlageform zu investieren. Schon jetzt muss jeder Steuerzahler für die marode Hypo Real Estate 1.000

Euro Steuerlast schultern. Jeder Cent, der in die unabhängige Verbraucherarbeit fließt, ist dagegen gut angelegt und kommt mit mehrfacher Rendite zurück.

Eine Lehre aus der Wirtschaftskrise ist: Soziale Marktwirtschaft braucht Verbraucherschutz und Verbraucherberatung. Die nächsten Wahlen werden zeigen, wer den Verbraucherinnen und Verbrauchern ebenso konsequent unter die Arme greift wie den notleidenden Banken und der Automobilindustrie.

Vielen Dank!