

2238-2450

**Ausschuss für Verbraucherschutz, Ernährung und  
Landwirtschaft**

**Kurzprotokoll**

der

**67. Sitzung**

Berlin, den 13.04.2005, 11:30 Uhr  
Sitzungsort: Berlin, Paul-Löbe-Haus

Sitzungssaal: 4.900

**Öffentliche Ausschusssitzung  
"Situation der Verbraucherzentralen in den  
Bundesländern"**

Vorsitz: Dr. Herta Däubler-Gmelin, MdB

## ZUR TAGESORDNUNG:

**Vor Eintritt in die Tagesordnung S. 6**

**Einzigster Tagesordnungspunkt S. 7- 25**

### ÖFFENTLICHE AUSSCHUSSSITZUNG

Situation der Verbraucherzentralen in den Bundesländern  
(Auf Beschluss der Obleute vom 29.09.2004)

Selbstbefassung SB15(10)160

dazu: 6 Experten<sup>1</sup>

<b>Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.</b>	--	
<b>Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.</b>	<b>15(10)637</b>	<b>S. 26 - 32</b>
	<b>15(10)645A</b>	<b>S. 33</b>
	<b>15(10)645B</b>	<b>S. 34</b>
<b>Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.</b>	<b>15(10)640</b>	<b>S. 35 - 52</b>
<b>Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e.V.</b>	--	
<b>Wirtschaftsministerium Mecklenburg-Vorpommern</b>	--	
<b>Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr</b>	<b>15(10)639</b>	<b>S. 53 - 54</b>

---

<sup>1</sup> Im Internet sind die Stellungnahmen unter „Stellungnahmen von Sachverständigen (Ausschussdrucksachen)“ abgelegt.

**Anwesenheitsliste\***

**Mitglieder des Ausschusses**

Ordentliche Mitglieder des Ausschusses

Stellv. Mitglieder des Ausschusses

**SPD**

**CDU/CSU**

**B90/GRUENE**

**FDP**

---

\*) Der Urschrift des Protokolls ist die Liste der Unterschriften beigelegt.

**Bundesregierung**

**Bundesrat**

**Fraktionen und Gruppen**



### **Vor Eintritt in die Tagesordnung**

**Die Vorsitzende** eröffnet die 67. Ausschusssitzung zum Thema über die Situation der Verbraucherzentralen in den Bundesländern. Sie begrüße die Expertinnen und Experten und weise darauf hin, dass die Sitzung öffentlich sei. Es gehe darum, dass nicht nur die Abgeordneten selbst, sondern auch die Bürgerinnen und Bürger, Auskunft erhielten über den Zustand, die Probleme und die Arbeit der Verbraucherzentralen in den Ländern.

## **Einzigiger Tagesordnungspunkt**

Situation der Verbraucherzentralen in den Bundesländern  
(Auf Beschluss der Obleute vom 29.09.2004)

Selbstbefassung SB15(10)160

dazu: 6 Experten

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

Verbraucherzentrale Niedersachsen e.V.

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V.

Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e.V.

Wirtschaftsministerium Mecklenburg-Vorpommern

Niedersächsisches Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

**Beate Weiser, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.** sagt, sie freue sich über die Einladung und die Gelegenheit, die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg vorzustellen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg sei vor 47 Jahren gegründet worden. Auf dem damaligen ehrenamtlichen Engagement der Hausfrauenverbände fuße ihre Organisation. In den 90er Jahren habe man wohl den Höhepunkt an Beratungsstellen und an Verbreitung im Land erreicht. Es seien damals 27 Beratungsstellen gewesen mit dem Anspruch, in jedem Landkreis künftig eine Beratungsstelle zu haben. Von dem sei man heute weit entfernt. Damals seien die Mitarbeiterinnen auf Honorarbasis beschäftigt worden, häufig nur für 10 Wochenstunden. Es sei klar, dass bei so einer ehrenamtlichen Verbraucherberatung kaum eine Qualitätssicherung erfolgen könne. Auch die Ansprüche seien mittlerweile gestiegen. Mit dem Rückzug des Bundes aus der Finanzierung, das sei Mitte der 90er Jahre gewesen, sei sie gezwungen gewesen, die Organisation neu zu überdenken. Man habe Beratungsentgelte eingeführt und die Mitarbeiter spezialisiert. Man habe versucht, richtige Arbeitsverträge zu machen, mindestens auf 50 %-Basis, und man habe schon ab und zu einige Beratungsstellen schließen müssen. Eine weitere Kürzungswelle erlebe man jetzt seit 2001. Man habe schon früher vom Wirtschaftsministerium, was der Hauptzuwendungsgeber in Baden-Württemberg sei, etwa 18 % weniger öffentliche institutionelle Förderung erhalten, doch die Kommunen, die einen Anteil von 13 % an der Gesamtfinanzierung der Verbraucherzentrale ausmachten, hätten ihre Zuwendung in den vergangenen Jahren um 22 % gestrichen.

Das habe dazu geführt und dies möchte sie heute vor allem vorstellen, dass man das Angebot im Jahr 2003 erneut umstrukturiert und verändert habe. Man habe jetzt nur noch 12 Beratungsstellen, sei aber leider nicht in jeder Region Baden-Württembergs vertreten. Man habe heute schon ganz andere Vorstellungen. Man möchte jetzt wieder in allen Regionen vertreten sein. Man habe also das Beratungsangebot umgestellt. Sie erkläre das gleich noch ein bisschen ausführlicher. Man habe, um dem Ausschuss noch einmal einen Gesamtüberblick zu geben, jetzt 67 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Baden-Württemberg. Dies seien aber nur 39 volle Stellen. Unterstützt würde man von etwa 43 Honorarberatern, Rechtsanwälten, Energieberatern, Geldanlageberatern. Beispiel Ravensburg, also dem Raum Bodensee/Oberschwaben mit 561.000 Einwohnern, dort habe man eine Beratungskraft. Die sei an 15 Wochenstunden beschäftigt und müsse für diese halbe Million potentiell Ratsuchenden da stehen. Es gebe ein weiteres Problem. Man könne laut Zuwendungsbescheid des Landes keine neuen Mitarbeiter mehr einstellen. Man dürfe auch keine neuen Beratungsstellen eröffnen, wenn die kommunalen Mittel fehlten. Also die Sachkosten sollten von den Kommunen in Baden-Württemberg getragen werden. Dann dürfe man neue Mitarbeiter einstellen. Aktuell habe man große Probleme in Freiburg, weil dort die Stadt nicht bereit sei, die Sachkosten zu übernehmen und in Ulm sei es weder der Stadt- noch Landkreis, die die Finanzierung mittragen würden. Es handle sich da für jeden um einen Zuwendungsbetrag von 9.000 bis 12.000 Euro. Diese habe man nicht. Was habe man im Oktober 2003 gemacht? Man habe sich angeschaut, was wollen die Verbraucher von den Verbraucherzentralen? Wie könne man denen noch ein einigermaßen flächendeckendes Angebot gegenüberstellen? Ein großer Teil der Beratungsfragen entstehe natürlich vor dem Kauf. Ein klassisches Beispiel seien eben diese Ratsuchenden: Wie kaufe man sich einen Kühlschrank? Was sei die beste Waschmaschine? Das könne man sehr gut erledigen mit einem Informationssystem – der Infothek. Man habe das alles in den Beratungsstellen, das sog. Selbstinformationsangebot. Das werde vom Bundesverband monatlich aktualisiert. Es seien darin die Testberichte in 60 Themenordnern der bekannten Zeitschriften veröffentlicht. Man habe, weil man es sich selbst nicht mehr leisten könne und die Beratungsstellen mit 4 – 8 Stunden Wochenöffnungszeiten natürlich hier auch keinen besonderen Service angeboten hätten, diese Infothek jetzt in den Stadtbüchereien. Die Stadtbüchereien präsentierten diese Themenordner. Das sei ihres Erachtens der Ort, an dem man unabhängige Informationen einsehe. Mit den Kollegen aus vielen Verbraucherzentralen pflege man einen Internetauftritt, der täglich aktuell sei und eine Vielzahl von Informationen enthalte. Man sehe auch hier, dass Ratsuchende sich zunehmend über die neuen Medien informierten. Man habe im vergangenen Jahr einen Zuwachs von 40 % durch Besuche auf der Homepage zu verzeichnen.

Man habe keine allgemeinen Öffnungszeiten mehr in vielen Beratungsstellen in Baden-Württemberg. Zur Ergänzung habe man ein Infotelefon eingerichtet mit einer kostengünstigen 0180-Rufnummer, die an 36 Stunden pro Woche geöffnet sei. Man mache das arbeitsteilig in Baden-Württemberg, das sei also ein virtuelles Call-Center und dort könnten die Ratsuchenden anrufen und nachfragen, ob ein Testergebnis vorrätig ist oder woher man eine Broschüre bekomme usw.

Ein Erfolgsmodell sei die Servicetelefonnummer über 0900, also eine kostenpflichtige Rufnummer, wo die spezialisierten und qualifizierten Berater Fachberatungen anbieten würden. Diese 0900-Nummer sei an vier Tagen pro Woche erreichbar. Die persönliche Beratung vor Ort finde dann weitgehend nach Terminvereinbarungen statt; diese Termine habe man sich vorher unter der 0180-Nummer geholt.

Man könne die Eigeneinnahmen steigern. Man habe sie gesteigert. Man könne auch für gute Beratung gutes Geld verlangen, aber es gehe nicht ins Unermessliche. Es sei so, dass jede Beratung natürlich auch einen Anteil an allgemeiner Information beinhalte, die man an die Politiker und an die Öffentlichkeit weitergebe. Die Verbraucherzentrale mahne ab, man untersuche den Markt, man nehme Stellung zu aktuellen Problemen und so sei es nicht möglich aus Sicht der Verbraucherzentrale die Beratung komplett aus Eigenmitteln zu finanzieren.

**Olaf Weinel, Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.**, begrüßt die Frau Vorsitzende und die Damen und Herren vom Ausschuss. Er sei ihm eine außerordentliche Freude hier zu sein und er sei dankbar für die Einladung. Er wolle gar nicht viel über die Verbraucherzentrale in Niedersachsen erzählen, weil Frau Weiser schon einige Strukturen dargestellt habe. Da er seit Januar Koordinator des Arbeitskreises der Verbraucherzentralen sei, wolle er ein paar strukturelle Aspekte ansprechen, die alle bewegten und er möchte sozusagen an dieser Stelle den Dank der anderen Verbraucherzentralen übermitteln, die nicht anwesend seien, dafür, dass man diese Gelegenheit zum Austausch habe oder zumindest erst einmal zum Vortrag und vielleicht sogar einen Prozess einleite, der die Verbraucherzentralen ein bisschen besser stelle.

Er brauche nichts über die Bedeutung von Verbraucherschutz und Verbraucherberatung zu sagen. Die Anwesenden würden alle das Problem der strukturellen Unterfinanzierung kennen und da die Finanzierung der Verbraucherzentralen der Länder Ländersache sei, müsse man die Ursachen sozusagen dort suchen. Man habe sehr unterschiedliche Entwicklungen wahrgenommen und deswegen habe man auch sehr unterschiedliche Ausprägungen in der Verbraucherarbeit selber erfahren und dies erschwere seit Jahren die Zusammenarbeit sowohl auf der horizontalen als auch auf der vertikalen Ebene. Die Strukturreform, die 2001 gelungen sei, sei noch nicht vollkommen, weil die Kapazitäten zum Teil in den Geschäftsstellen, dies seien die Fachreferenten und die wissenschaftlichen Mitarbeiter, aber vor allem auch in Beratungsstellen weg gebrochen seien. Er habe dem Ausschuss noch Material zukommen lassen mit Zahlen, nach denen seit 2000 in den letzten 5 Jahren ein Viertel der Beratungsstellen im Bundesgebiet habe schließen müssen. Dies bedeute einen Rückgang von 240 auf 180 Beratungsstellen. Der Prozess sei aber noch nicht zu Ende. Er sage das einmal ganz deutlich, weil alle Verbraucherzentralen Probleme hätten. Der wesentliche Ansatz sei, dass im Zuge der bisher geführten Überlegungen, wie man die Verbraucherarbeit in Deutschland sozusagen rund machen könne, ein gemeinschaftliches Konzept zwischen Bund und Ländern oder zumindest auch erst einmal auf Länderebene initiiert werde.

Einen Hoffnungsschimmer habe man, weil es in knapp zwei Wochen ein Treffen der Länderreferenten über den Aspekt der Finanzierung gebe, zu dem Kollege Schaffartzik und er eingeladen seien. Er hoffe also, dass man die Bewegung bekomme, die man brauche und Frau Weiser habe es auch schon gesagt, man habe viel getan, um die Eigeneinnahmen zu steigern. Man habe viel getan, um alternative Finanzierungsquellen zu erschließen und den Verbraucherzentralen seien im Grunde durch die chronische Unterfinanzierung immer wieder die Hände gebunden.

Noch ein Wort zu der Förderung der Verbraucherzentralen durch den Bund. Man bekomme ja namhafte Projekte aus dem Bundesministerium für Verbraucherschutz und dafür sei man sehr dankbar, weil das die Förderung ergänze und zwar in den Teilen, wo man originär auch genau diese Themen behandeln könne, nämlich wichtige aktuelle Themen, wie den Telekommunikationsmarkt, wie die Verschuldung oder auch die private Altersvorsorge. Es würden originäre Aufgaben immer mit Kofinanzierung des Landes gefördert. Das sei also kein Selbstgänger, nicht die Rückkehr zur alten institutionellen Bundesförderung. Deswegen sei der Weg auch richtig, diese Förderung vom Bundesministerium für Verbraucherschutz zu bekommen und man werde alles tun, um nicht nur eben diese Projekte, sondern auch den generellen Prozess immer wieder damit zu beleben, dass man eigene Vorschläge einbringe und er habe die Bitte, dass die Abgeordneten auch mit Sorge tragen, dass auf Länderebene dieser Prozess mit in Gang komme.

**Dr. Karl-Heinz Schaffartzik, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.**, bedankt sich bei der Vorsitzenden und den Damen und Herren Abgeordneten für die Einladung. Er bitte darum, bei seinem Vortrag dem ausgehändigten Handout zu folgen. Auf der jeweiligen Seite rechts unten sei die Seitennummer in Farbe angegeben und er nehme darauf Bezug. Verbraucherzentralen würden sehr oft noch synonym mit Verbraucherberatung gebraucht und er möchte auf Seite 2 darauf hinweisen, dass es doch eine Reihe verschiedener Aufgaben seien, die von den Verbraucherzentralen wahrgenommen würden mit einem ungeheuer breitem Themenspektrum. Zur Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen: Man habe ein Netz von 54 Beratungsstellen, die in Städten mit mindestens 100.000 Einwohnern im Einzugsbereich in der Woche voll zur Verfügung ständen. Zur Einnahmestruktur der Verbraucherzentrale Seite 4: Sie sei relativ ausgewogen zwischen institutioneller Förderung des Landes, Eigeneinnahmen, kommunalen Zuwendungen und Projekten. Interessant sei vielleicht auf Seite 5, wie sei man dort hin gelangt? Die institutionelle Förderung des Landes, das blaue Band unten, sei in den 80er Jahren insbesondere mit der Öffnung von Beratungsstellen angestiegen, zeigte in den 90er Jahren Konstanz und mit dem Jahr 2004 sei sie erstmals abwärts gegangen. Eine Besonderheit in Nordrhein-Westfalen sei die ausgebaute anteilige Kommunalfinanzierung, das rote Band, in den 80er Jahren als Konzept vorbereitet, in den 90er Jahren mit größten Schwierigkeiten durchgesetzt und seit 1999 auch mit sehr großen Schwierigkeiten aufrechterhalten worden. Die Kommunalfinanzierung sei jetzt ein wesentliches Element der Stabilisierung. Eine Anmerkung zu Projekten und eigenen Einnahmen: Das seien das gelbe und grüne Band. Sie bedeuteten im Wesentlichen eine Ausweitung der Leistungsmöglichkeit von Verbraucherzentralen, brächten aber keine finanziellen zusätzlichen Spielräume.

Zur Aufgabenstruktur Seite 6: Wichtig sei der Daumensatz, 70 : 30 bei Verbraucherzentralen, das hieße 70 % Personalausgaben, 30 % Sachausgaben. Zur Struktur der Sachausgaben: Es falle auf Seite 7 auf, dass zwei Tortenstücke besonders groß seien, Mieten und Mietnebenkosten bei 54 Beratungsstellen und die Ratgeberproduktion. Man sei quasi das Verlagshaus der Verbraucherorganisationen und links diese kleinen Stücke, das sei etwas, was an Sachausgaben eigentlich übrig bliebe. Wenn man die Werte in den Klammern addiere, sei dies der Bezug zum Gesamtbudget, so komme man auf 10,5 %. Das hieße, sollten noch einmal, wie es 2004 passiert sei, 10 % der institutionellen Förderung gekürzt werden, dann könne man die Bleistifte abgeben. Das hieße, auch die als stark angesehene Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen stehe finanziell mit dem Rücken an der Wand. Wenn über die Funktion von Verbraucherzentralen im Rahmen der Verbraucherpolitik gesprochen werde, seien zwei Aspekte wichtig, Seite 8: Zur Aufgabenerfüllung benötigten die Verbraucherzentralen erstens lokale Beratungsstellen und zweitens wissenschaftliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Zu 1: Der persönliche Kontakt zu einer Beratungskraft sei für bestimmte Gruppen der Bevölkerung bei wichtigen Themen durch nichts zu ersetzen und zu 2: Sowohl zur inhaltlichen Füllung der dezentralen Beratungsarbeit, wie zur Wahrnehmung der anderen vier Aufgabenfelder, seien qualifizierte Fachleute unverzichtbar. Die Unverzichtbarkeit der persönlichen Ansprechbarkeit werde deutlich auf Seite 9, wo abgebildet sei, dass das Internetprogramm, was man natürlich habe, enorme Zuwachsraten von 1 Mio. Besuchern bis über 3 Mio. im Jahr 2004 habe. Das sei die untere Linie, wo die persönlichen Kontakte in den Beratungsstellen mit 1 Mio. Ratsuchenden in den Jahren konstant geblieben sei.

Ihm liege am Herzen, den Abgeordneten noch etwas mit auf den Weg zu geben, nämlich dass der Nutzen von Verbraucherzentralen zweifach definiert sei, Seite 10. Man sei nachfrageorientiert tätig, also lokal erreichbar zur Lösung von Verbraucherproblemen, leiste durch Information Beratung, einen wesentlichen Beitrag zur Markttransparenz und zur Funktionsfähigkeit des Wirtschaftssystems. Durch Rechtsvertretung leiste man einen Beitrag zum Verbraucherschutz und damit für die Bürgerinnen und Bürger zur Marktakzeptanz. Wenn Bürger verängstigt seien und kein Zutrauen hätten zu Märkten und Produkten übten sie Kaufzurückhaltung aus und das läge in niemandes Interesse.

Zweitens, man sei angebotsorientiert tätig vor dem Hintergrund des außergewöhnlich hohen Vertrauens der Bevölkerung in die Verbraucherzentralen, dargelegt in der Tabelle auf Seite 11. Verbraucherzentralen könnten gesellschaftlich wichtige Themen zu den Verbrauchern transportieren und damit enorme Kosten sparen bzw. Nutzen stiften. Einige Beispiele kurz: Man sei dem Herrn Staatssekretär und dem BMVEL sehr dankbar für das Projekt wirtschaftlicher Verbraucherschutz. Bei einem Teilaspekt, nämlich der Hilfe für Einkommensschwache, also ver- und überschuldete Verbraucher, habe man eine Statistik von 2.000 Fällen ausgewertet, die auf Seite 12 dargelegt werde. Man sehe, wie es in der Bevölkerung aussehe. In 10 % der Fälle sei gar nichts mehr zu machen gewesen, zu 22 % konnte man an andere Einrichtungen verweisen, zu rund 20 % Hilfe zur Selbsthilfe geben, aber in knapp 50 % der Fälle hätte man durch Rechtsvertretung etwas bewegen können.

Was hätte bewegt werden können, zeige die Aufstellung auf Seite 13. Er wolle nicht ins Detail gehen. Man sehe Zahlenwerte von 30 %. Eine ganz kurzfristige Auswertung: Längerfristig, weil hier Rechtsvertretungen noch im Gange seien, seien die Werte bestimmt noch höher. Aber zu 42 % hätte ein Girokonto eröffnet werden können oder die Kündigung hätte zurückgenommen werden können, in 30 % sei die Sicherung des Existenzminimums auf dem Konto möglich gewesen, 26 % Stopp bei Lohnpfändungen, 33 % Korrektur des Pfändungsbetrages usw. Das hieße, durch diese persönliche Beratung sei unmittelbare Hilfe für sozial schwache Bürgerinnen und Bürger möglich gewesen.

Ein anderes Thema: Energieberatung zur energetischen Altbausanierung, Seite 15, eine Auswertung bis 2003: 77 % der Befragten hätten angegeben, dass sie Maßnahmen umgesetzt hätten oder umsetzen wollen. Durchschnittlich pro Beratung 16.000 Euro Investitionen, pro Beratungskraft 840.000 Euro, damit erreiche man eine vierfache Wirkung. Verbesserte Wohnqualität für die Menschen, Energieeinsparung, Wirtschaftsförderung, insbesondere für das Handwerk, und auch ein Beitrag zum Klimaschutz. Wohnraumanpassungsberatung: Die Beratungsstellen können durch Beratung einen wesentlichen Beitrag leisten, dass Menschen in ihren angestammten Wohnräumen wohnen bleiben und nicht eingewiesen werden müssten. Das helfe persönlich ungeheuer und bringe für Pflegekassen, für Kommunen erhebliche Einsparungen. Ähnlich sei es bei der Pflegeberatung.

DVBT, das digitale terrestrische Fernsehen sei eingeführt worden, das das analoge Antennenfernsehen abgelöst habe. Davon betroffen seien insbesondere ältere Mitbürgerinnen und Mitbürger, die nicht sehr technikversiert seien, ein Anliegen, das von allen Fraktionen im Landtag mit großem Nachdruck verfolgt worden sei. Man habe gesagt, hier könne man einmal zeigen, was örtliche Beratungsstellen leisten könnten. Die Landesanstalt für Medien und die Staatskanzlei hätten die Verbraucherzentralen mit einem Projekt unterstützt und man sei an die Öffentlichkeit gegangen, in die Fußgängerzonen und über die Beratungsstellen. Man könne sehen, was in den wenigen Wochen der Umstellung an Beratungsleistungen, Telefonaktionen, Gesprächen mit Redaktionen, an Infoständen und in den Beratungsstellen erreicht worden sei. Insgesamt 30.000 Kontakte.

Er glaube, es sei deutlich geworden, man habe Erfolge und einen nachweisbaren hohen Nutzen. Er bitte um Hilfe dafür, dass man auch künftig den Menschen und der Volkswirtschaft nutzen könne.

**Die Vorsitzende** bedankt sich bei den Referenten sowie für das Handout, das man selbstverständlich verteilt habe. Sie begrüße es, wenn man die anderen Angaben, wie angekündigt, in einer schriftlichen Form noch nachgereicht bekäme.

**Dr. Jürgen Fischer, Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e. V.**, bedankt sich bei der Vorsitzenden und bei den Abgeordneten für die Einladung, zumal man verkünden könne, dass es die Verbraucherzentrale in Mecklenburg/Vorpommern noch gebe. Es gebe eine neue Verbraucherzentrale, nicht weil man sich hätte einen neuen Namen geben wollen, sondern bekanntlich sei es im letzten Jahr im Mai zu einer Insolvenz der alten Verbraucherzentrale gekommen und selbstverständlich sei die Folge gewesen, dass nach einer Insolvenz etwas folgen sollte und nicht

Schluss mit der Verbraucherarbeit im nördlichsten Bundesland sein sollte. Man habe deshalb den Versuch unternommen und sei noch dabei, eine neue verkleinerte Verbraucherzentrale zu erarbeiten. Sie sei seit August letzten Jahres arbeitsfähig, aber man bewege sich bereits bei der Neugründung und den Folgeprozessen am Rande der rechtlichen Möglichkeiten. Man habe bis heute mit der Abwicklung und mit den Folgeproblemen der alten Verbraucherzentrale zu tun. Das hieße kurz gesagt, eine Insolvenz sei wahrlich kein Weg, Arbeit von Verbraucherzentralen in irgendeiner Weise effektiver zu gestalten.

Man wolle aber nach vorn blicken und skizzieren, wie es nach einer Insolvenz aussehe, die an Ausmaß nicht unterschätzt werden dürfe. Man habe inzwischen von ursprünglich 19 Beratungsstellen im Lande nur noch 5. Man habe von 42 Mitarbeitern nur noch 21 und die Förderung sei von 1,25 Mio. Euro auf 300.000 herunter gesetzt worden. D. h. man habe eine Kürzung innerhalb von drei Jahren von 76 % realisieren müssen. Man habe natürlich nach der Neugründung versucht, Gegenstrategien zu fahren, um das noch Mögliche zu retten, wobei man sich dessen bewusst sei, dass man nicht alles erhalten und nicht mehr in allen Teilen des Landes präsent sein könne. Man habe sich verstärkt der Kooperation zugewendet, ein Thema, was ja auch außerhalb der Insolvenzfrage sehr wichtig geworden sei. Man sei in die verstärkte Zusammenarbeit der Nordverbraucherzentralen eingestiegen. Man kooperiere bei der Telefonauskunft, der Telefonberatung und auch beim Ratgebersversand mit der Verbraucherzentrale Hamburg. Man habe auch einiges eliminiert, d. h. man biete nicht mehr das volle Programm der Verbraucherberatung an. Man biete z. B. keine Beratung mehr zum Mietrecht oder zur Kaufvertragsprüfung an. Man habe natürlich in den Folgemonaten bis zum heutigen Tag erkennen müssen, dass man in bundesweite Aktionen und Projekte nur bedingt einsteigen könne. Man könne auf Grund der begrenzten Kapazitäten dabei nicht mehr mitmachen. Insofern sei es heute schon deutlich, dass bei Fortschreiben des jetzt erreichten Niveaus die Leistungsfähigkeit in naher Zukunft nachlassen werde. Im Augenblick profitiere man ja noch von der Kraft und der Manpower der letzten 15 Jahre. Man habe im Augenblick in Mecklenburg-Vorpommern einen Versorgungsgrad von 0,3 bis 0,5 Beratern auf 100.000 Einwohner. Die Berater hätten dabei sehr viel zu tun. Man erreiche auf Grund der Reduzierung und Schließung von Beratungsstellen nur noch etwa 25 % der Fläche, d. h. das weite Land, das flache Land gerade in Mecklenburg-Vorpommern sei im Prinzip außen vor, weil einfach auch vom Nutzen für eine vernünftige Beratung hier nicht mehr zusammenzuführen sei. Man habe auch im eigenen Haus Effizienzreserven aufgespürt. Das sei natürlich klar, wenn man Mittel gestrichen bekomme, müsse man sich nach effizienteren Vorgehensweisen umsehen. Man habe leider auch die Beratungsgebühren und Beratungsentgelte erhöhen müssen, dies aber durch die Einführung einer Verbraucher-Card erleichtert, d. h. die Verbraucher hätten die Möglichkeit für ein Jahr sozusagen diese Verbraucher-Card zu erwerben und könnten geringere Entgelte entrichten. Man habe auch ein neues Modell der Zusammenarbeit mit den Mitgliedern errichtet. Man habe eine ganze Reihe von Mitgliedsverbänden, die nicht nur auf dem Blatt stünden, sondern man betreibe jetzt ein Modell der kooperativen Mitgliedschaften, d. h. man versuche mit den Partnern auch eine vernünftige Verbraucherarbeit insgesamt zu organisieren und sich gegenseitig mit den vorhandenen Potentialen zu ergänzen. Was im Zuge der Insolvenz gelungen sei, dass man eine sehr große elektronische Anbieterdatei gerettet habe. Bis dato sei in Mecklenburg-Vorpommern die wohl bundesweit größte Anbieterdatei entstanden, d. h. man habe 15 Jahre lang Daten über bundesweit agierende Anbieter

gesammelt und damit eine wertvolle Entscheidungs- und Beratungsgrundlage gelegt. Dieses System sei mittlerweile dabei, bundesweit umgesetzt zu werden, d. h. dieser Anstoß sei aus dem Norden gekommen und werde sicher bald bundesweit zur Verfügung stehen.

Zum Schluss noch etwas zum Selbstverständnis. Es sei nicht nur die Bürgerberatung, die Verbraucherberatung an sich, die die Verbraucherzentralen auszeichne, man müsse auch verstehen, dass man in den Ländern einen Beitrag zur Wirtschaftsförderung leiste, d. h. Wirtschaftsförderung und Verbraucherzentralen seien keine Widersprüche, denn immerhin versuche man ja, dass Versuche abgewehrt würden, z. B. Kaufkraft aus Mecklenburg-Vorpommern durch unseriöse Anbieter abzuschöpfen. Das versuche man zurückzuschlagen und damit der einheimischen Wirtschaft auch zu helfen und gleichfalls verstehe man sich natürlich auch als Hüter des Wettbewerbs. Dort, wo die Spielregeln eingehalten würden, könne man sich einen guten Wettbewerb in der Wirtschaft vorstellen. Dort, wo die Spielregeln durch unseriöse Anbieter gebrochen würden, sei dieser Wettbewerbsschutz gefährdet und er denke gerade im Osten des Landes solle man auf diese Dinge sehr genau achten, Man habe eine Zukunft, wenngleich eine sehr schwere und man wäre sehr erfreut, wenn man im Rahmen der weiteren Kontakte und auch Gespräche durch den Bund hier eine angemessene Aufmerksamkeit erzielen könnte.

**Herr Müller-Tillmann, Wirtschaftsministerium,** führt aus, er habe dem, was Dr. Fischer gesagt habe, nicht mehr viel hinzuzufügen, denn sie kämen beide aus dem gleichen Land, würden sich kennen und arbeiten auch eng zusammen. Er wolle nur noch einmal kurz die Situation skizzieren, die alle mehr oder weniger in gleicher Weise treffe, aber eben in Mecklenburg-Vorpommern dramatische Formen angenommen habe. Man hatte im Haushalt des Wirtschaftsministeriums für die Jahre 2004 und 2005 jeweils einzelplatzspezifische Minderausgaben von 8,7 bzw. 9,7 Mio. Euro zu verkräften. Das seien für Mecklenburg-Vorpommern schon ganz erhebliche Beträge und die Frage, die man habe beantworten müssen, sei die, wo müsse denn gekürzt werden, wo könne gekürzt werden. Dies sei einfach eine Frage der Prioritätensetzung gewesen. Das Wirtschaftsministerium sei davon ausgegangen, dass in solch einem Haus die Mittel so geleitet werden müssten, dass sie eine maximale Wirkung für die Belegung der Wirtschaft entfalten können und hier sei dann die Verbraucherzentrale nicht als hinreichend wichtig angesehen worden. Es sei nicht abzusehen, dass sich an dieser Situation in der kommenden Zeit sehr viel zum Positiven wenden werde, gerade wenn man berücksichtige, dass ja das Projekt des Bundes zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz in absehbarer Zeit auslaufen werde. Wie man dann mit einer institutionellen Förderung von 300.000 Euro, die man derzeit habe und die auch fortgeschrieben werden solle, in den kommenden Jahren zu Recht kommen werde, sei allen noch nicht so recht klar. Man sei von einer Förderung von maximal 1.253.000,- Euro pro Jahr hinunter gekommen auf 300.000 Euro pro Jahr. Man habe in den vergangenen Jahren die Förderung des Bundes, die ja dann stufenweise zurückgenommen worden sei, ausgleichen können, aber man sei an einem Punkt angelangt, wo dies nicht mehr möglich sei.

Er wolle noch eins bekräftigen, was Dr. Fischer gerade gesagt habe, nicht nur, dass die Arbeit der Verbraucherzentralen leide, auch die Aufgabe, die sie wahrnehme, leide natürlich. Er sei im Wirtschaftsministerium für den Wettbewerb zuständig und er sehe in der Tat darin auch ein

wettbewerbspolitisches Problem, dass die Nachfrageseite auf den Märkten so in ihrer Kraft zurückgefahren werde, dass die Anbieterseite faktisch an Kraft und an Dominanz gewinne und von daher sei es zu wünschen, dass man Mecklenburg-Vorpommern helfe, diese sehr schwierige Situation zu bewältigen und sich diese nicht verfestige.

**Die Vorsitzende** bedankt sich für die Informationen der Vortragenden und eröffnet die Diskussion.

**Abg. Martin Dörmann** bedankt sich für die vorgetragenen Informationen im Namen der SPD-Fraktion. Er habe natürlich einige konkrete Fragen: Wie werde das Verhältnis des vzbv zu den Verbraucherzentralen in den Ländern eingeschätzt und wie könne es ggf. noch verbessert werden? Wie sehe es mit der Zusammenarbeit mit den anderen Verbraucherzentralen in den Ländern aus? Insbesondere Mecklenburg-Vorpommern habe ja darauf hingewiesen, dass sie sehr stark im Nordbereich auf Kooperation angewiesen seien. Inwieweit können durch Kooperationen der Länder Verbraucherzentralen Synergieeffekte und auch Kosteneffekte erzielt werden? Er habe die Darstellung seitens der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalens sehr interessant empfunden, wo man in einem Diagramm die Entwicklung von den verschiedenen Bausteinen der Finanzierung nachvollziehen könne. Insgesamt habe es ein Plus an Einnahmen gegeben, was zum einen auf die Projektförderung, aber zum Zweiten auf eigene Einnahmen zurückzuführen sei. Daran knüpfe sich die Frage an, wie das in den anderen Verbraucherzentralen aussehe, wo ja zum Teil die Kürzungen wesentlich stärker seien, als in Nordrhein-Westfalen? Er stelle die Frage an alle Vertreter der Verbraucherzentralen, ob die Kostenstruktur ähnlich sei, wie die in NRW und wo vielleicht auch spezifische Bedingungen für ein Land seien? Zu Baden-Württemberg habe er eine Verständnisfrage, ob die Öffnungszeiten dort 4 – 8 Stunden pro Woche betragen würden und deswegen Lektüremöglichkeiten in die Stadtbibliotheken ausgelagert worden? Er stelle sich die Frage, dass es zwar einerseits Großstädte gebe, aber wo natürlich auf der anderen Seite auch durchaus ein ländlicher Bereich sei, wie man dann überhaupt die Verbraucherzentrale noch effektiv aufrechterhalten könne?

An Herrn Weinel als Koordinator der Länderverbraucherzentralen stelle er die Frage, inwieweit er von Seiten des Bundes erwarte, dass er in Bezug auf die Länder politischen Druck ausübe oder zumindest auch Unterstützung geben könne? Sehe er Möglichkeiten, wie der Ausschuss unterstützend in den Prozess der Koordination einwirken könne? An Herrn Schaffartzik richte er die Frage, ob er es richtig verstanden habe, dass trotz des geringen Spielraums, was die Kostenmöglichkeiten angehe, die Leistungen sogar noch ausgebaut worden seien?

Zum Schluss wolle er unterstreichen, dass er dem Verbraucherschutz einen sehr hohen Stellenwert einräume und meine, dass gerade die Verbraucherzentralen auf der örtlichen Ebene diese Scharnierfunktion erfüllen müssten, denn der vzbv sei ja in erster Linie für Information und Verbraucherpolitik zuständig. Die Verbraucherzentralen seien für Verbraucherinformation und Verbraucherberatung zuständig und ohne dieses Beratungsscharnier würde viel an Wirkung von dem verloren gehen, was man von aktiver Verbraucherpolitik erwarte. Deshalb wolle die SPD-Fraktion das

Möglichste auch in den jeweiligen Ländern tun, um die Verbraucherzentralen dort politisch zu unterstützen.

**Abg. Uda Heller** bedankt sich bei den Damen und Herren Sachverständigen für die vielfältigen Informationen, die für die Arbeit des Ausschusses wertvoll seien. Im Land Sachsen-Anhalt, für das Herr Weinel als Vertreter anwesend sei, sei letzte Woche eine Finanzierung für die nächsten zwei Jahre festgelegt worden. Bis 2006 bleibe der Betrag bei 1.003.000 Euro. Dies sei ein guter Ansatz in einem Land, wo die Finanzen sehr knapp seien. Sie frage, ob sich auch die anderen Verbraucherzentralen eine zweijährige finanzielle Ausstattung durch das Land als Modell vorstellen könnten? Welche möglichen Lösungsansätze zur gesicherten Finanzierung sehen die Vertreter aus den anderen Verbraucherzentralen? Angesichts von angedachten Kooperationen mit der Wirtschaft frage sie sich, wie man da als Verbraucherzentrale unabhängig bleiben könne und was der Beitrag der Wirtschaft sein könne? In Bezug auf die Kooperation der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern im Bereich der Telefonberatung mit der Verbraucherzentrale in Hamburg frage sie, wie so eine Auslagerung funktioniere und ob die auch ein Modell für andere Verbraucherzentralen sein könne? Sieben Verbraucherzentralen, u. a. NRW, Rheinland-Pfalz, Baden-Württemberg und Hessen seien für den Verkauf von Ratgebern eine Versandkooperation eingegangen. Sei das auch in Ihrem Land vorstellbar?

**Abg. Ulrike Höfken** richte ihre Fragen erst einmal an die Landesregierung von Mecklenburg-Vorpommern, die Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern und die Verbraucherzentrale Niedersachsen. Sie frage zunächst die Landesregierung von Mecklenburg-Vorpommern, welchen Stellenwert sie der Verbraucherpolitik im Land einräume? Mecklenburg-Vorpommern und Niedersachsen hätten ein sehr schlechtes Ranking bekommen. Im Verbraucherschutzindex seien die Leistungen im Hinblick auf die finanzielle Förderung, die personelle Ausstattung der Verbraucherzentrale als mangelhaft bezeichnet worden. Was könne man sich angesichts dessen vorstellen zu unternehmen, um diesen Anschluss an das nationale Niveau zu bekommen im Hinblick auf die Finanzierung und die anderen dort gefragten Indizes?

**Abg. Hans-Michael Goldmann** bedankt sich für die wichtigen Informationen. Ihn interessiere, welche Kooperation von Verbraucherzentralen substantiell gepflegt würden? Zur Projektfinanzierung frage er, wie solche Projekte zustande kämen? Wer bringe sie auf den Markt? Wer bestimme, welches Projekt wo und in welcher Form angeboten werde? Wie sehe das aus? Wie sehe Staatssekretär Berninger dies? Er frage Mecklenburg-Vorpommern, ob man auf Grund der negativen Weichenstellung überhaupt noch in der Lage sei, sich überhaupt an einer solchen Projektarbeit zu beteiligen und ganz konkret ausgerichtet auf einen Bereich, ob das Projekt Ernährung und Bewegung schon ein Thema sei?

Angesichts der diskutierten Gesetze im Futtermittel- und Lebensmittelgesetz sowie dem Informationsfreiheitsgesetz frage er, ob es bei dieser neuen Weichenstellung ein Miteinander gebe und ob dies schon konzeptionell eingebunden sei in die Arbeit der Verbraucherzentralen? Gebe es einen Denkansatz, der dies miteinander verknüpfe?

**Abg. Kurt Segner** fragt Frau Weiser, ob er es richtig verstanden habe, dass Baden-Württemberg vom Bund keine Zuschüsse bekomme? Sei es richtig, dass das Land Baden-Württemberg Zuschüsse um 18 % gekürzt habe und nicht um 22 % und dass die Gemeinden um 13 % gekürzt haben? Er bittet darum, den Gesamtanteil an Zuschüssen des Landes Baden-Württemberg zu beziffern.

**Abg. Cornelia Behm** fragt Frau Weise, welche Schwerpunkte und Trends in der Beratungsnachfrage es in den letzten Jahren gegeben habe und welche Trends in den nächsten Jahren stärker nachgefragt werden und wo eine Notwendigkeit bestehe, den Beratungsbedarf zu verstärken?

Sie frage in Bezug auf die Modellprojekte der Verbraucherzentralen, wie diese abgelaufen seien und bitte darum, die Erfahrungen anhand von praktischen Beispielen mitzuteilen. Zum Bereich der Kooperation frage sie, ob sich die Verbraucherzentralen vorstellen könnten, mit Anbieterverbänden zusammenzuarbeiten, um von denen Unterstützung für ihre Arbeit zu erhalten?

**Die Vorsitzende** bittet die Vertreter von Mecklenburg-Vorpommern, mit der Beantwortung zu beginnen. Sie ermutige die Verbraucherzentralen, wenn z. B. in den Landtagen konkrete Anträge diskutiert würden oder bereits Initiativen vorgelegt seien, aus denen sich dann auch konkrete Zahlen ergeben würden, diese zu nennen. Sie würden dann den Mitgliedern des Ausschusses gerne zur Verfügung gestellt.

**Herr Müller-Tillmann, Wirtschaftsministerium,** macht Ausführungen zum Stellenwert der Verbraucherpolitik und dem Ranking. Wenn er zu dem Stellenwert der Verbraucherpolitik etwas sagen solle, könne er natürlich sagen, es sei ein hoher. Das Problem sei, es gebe eine Diskrepanz zwischen Wollen und Können und das Können hänge vom Geld ab. Das Geld hänge wiederum von der wirtschaftlichen Lage ab. Er müsse das noch einmal so deutlich sagen. Man habe eine nahezu dramatische Situation mit einer Arbeitslosenquote, die sich oberhalb von 20 % bewege und habe Regionen, wenn man weiter östlich ins Land gehe, wo das lokal noch sehr viel höher mit 40 % sei. Er bitte deshalb um Verständnis, dass Investitionen in Arbeitsplätze absolute Priorität hätten und das deshalb bei beschränkten Mitteln alles auf Wirtschaftsförderung ausgerichtet sein müsse. Der beste Verbraucherschutz seien Verbraucher, die Einkommen hätten und ihr Recht möglichst eigenverantwortlich wahrnehmen könnten, ohne auf Hilfeleistungen aus dem Sozialsystem oder aus staatlichen Zuwendungen angewiesen zu sein. Das erkläre die Prioritätensetzung. Hier sei von finanziellen Vorteilen aus der Verbraucherarbeit die Rede gewesen. Das möge so sein, das Problem sei nur, man könne das nicht quantifizieren und was sich nicht quantifizieren lasse, könne man auch einem Minister und namentlich einem Finanzminister nicht plausibel machen, denn der müsse wissen, was er in den Haushalt einzustellen habe und was nicht.

**Dr. Jürgen Fischer, Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e. V.,** widerspreche zunächst in einem Punkt, es dürfe nicht so verstanden werden, dass Verbraucherschutz etwa für diejenigen sei, die einkommensschwach seien und die anderen könnten vielleicht eigenverantwortlich über den Rechtsanwalt Sachverhalte klären. Verbraucherarbeit, wie man sie betreibe, habe eine Spezifik und die sei nicht vergleichbar und auch nicht ersetzbar durch andere

Institutionen. Das müsse man hier sagen, weil hier manchmal der Zug drin sei, Verbraucherschutz sei sozusagen eine Rechtsberatung für etwas Einkommensschwächere. Zur Verbraucherzentrale kämen auch Leute, die Eigenheime bauten und große Probleme in anderen Bereichen hätten, die sich sicherlich einen Rechtsanwalt leisten könnten, aber dort nicht die entsprechenden Informationen bekämen.

Zum Stellenwert der Kooperation: Man habe natürlich ganz klar gespürt, der Stellenwert sei nicht sehr groß zu dem Zeitpunkt, wo die Kürzungen vorgenommen worden seien. Man habe aber gemerkt, heute seien ja verschiedene Fraktionsvertreter anwesend, dass auch die Unterstützung aus den Fraktionen des mecklenburg-vorpommerischen Landtages, der sich ja nur aus drei Parteien zusammensetze, rot-rot und grün, dass diese nicht allzu groß gewesen sei. Es sei bewusst geworden, dass in der Lobby-Arbeit, auch in der Darstellung der Möglichkeiten im letzten Jahr, etwas unterlassen worden sei, weil man sich möglicherweise sicher gewesen sei, dass das Geld immer von oben komme. Daran arbeite man und man habe auch Veränderungen herbeigeführt. Dies seien jedoch Dinge, die eine gewisse Langzeitwirkung bräuchten und man werde sicherlich im Laufe des Jahres bei entsprechenden Veranstaltungen und Anlässen sehen, ob sich da schon etwas bewegt habe. Er sehe auch in der Einstufung im Verbraucherindex, wo Mecklenburg-Vorpommern sehr weit hinten liege, nicht die Verbraucherzentrale, die sehr weit vorn auf dem 6. Platz sei, sondern das Ranking insgesamt, wo also Landesregierung und Parlament sehr schlecht abschnitten. Das sei sozusagen die Reserve, wo man arbeiten könne.

Zur Frage der Kooperationen: Er müsse es einmal so sagen, die Kooperation sei in Mecklenburg-Vorpommern aus der Not geboren worden. Kooperation habe aber sicherlich auch einen sinnvollen rationalen Hintergrund, habe aber auch ihre Grenzen. Persönlich schätze man ein, dass man durch die Herausnahme der Telefonberatung und des Ratgeberversandes sich natürlich auch Kommunikations- und Kontaktmöglichkeiten wegnehme, die man nicht mehr habe und wo es manchmal auch schmerzlich sei, dass man einen Anrufer auf eine Verbraucherzentrale ins benachbarte Bundesland verweisen müsse, wo möglicherweise ein anderes Problemverständnis vorherrsche. Das hieße, man könne als Resümee nur feststellen, natürlich spare man Aufwand. Ratgeberversand und Telefonate führen, sei zeitaufwändig und bringe auch nicht das Geld ein, aber die Verbraucher selbst hätten kein besseres Ergebnis und manchmal schade es auch, die Kooperation sei also in der Weise kein Allheilmittel. Man habe eine spezielle Form der Kooperation im Nordverbund, d. h. hier werde zu allen Sachthemen und Organisationsfragen vernünftig zusammengearbeitet, das führe auf der einen Seite zu gemeinsamen verbraucherpolitischen Standpunkten oder Aktionen. Er denke jetzt an die Gaspreisdebatten oder dass man z. B. einen gemeinsamen Einkauf von Materialien durchführe. Das halte man für sinnvoll.

Aber wenn es darüber hinaus gehe und die Kooperation nicht mehr ein Geben und Nehmen sei, sondern nur noch ein Nehmen oder Geben, dann könne er sich auch vorstellen, dass die einzelnen Zuwendungsgeber nicht mehr mitspielten, denn kein Land sei ja berechtigt, seine Potenziale dazu einzusetzen, Arbeiten für andere Länder zu erledigen.

Es sei auch gefragt worden, ob die Projektmitwirkung noch möglich sei. Das sei genau das Problem. Herr Weinel habe das in seinem Papier drin. Wenn man nicht einen bestimmten Grundbestand habe, also sozusagen den Planeten, der in der Mitte fest mit großer Gravitationskraft angesiedelt sei, dann könnte man auch keine Monde oder andere Satelliten herum ansetzen, dann schaffe man diesen Aufwand nicht, denn Projektarbeit sei aufwändige Arbeit, was Verwaltung, Abrechnung, Organisation, Akquise usw. betreffe. Man müsse also sehen, wenn man ein bestimmtes Level unterschreite und da sei man in Mecklenburg natürlich betroffen, dann sei Projektarbeit und die Akquise neuer Projekte außerordentlich schwierig, weil man sofort die Kapazitätsfrage vor sich stehen habe und es sei eigentlich in der Vergangenheit so gewesen, dass die Projekte immer eine Ergänzung gewesen seien. Er habe den Verdacht, dass heute Projekte mehr oder weniger in den Ruf kämen, Ersatzfunktionen zu übernehmen und das sei eine sehr heikle Frage. Das sei der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern auch klar, aber man sei in einer Situation, wo man sich an jeden Strohhalm halten müsse und natürlich müsse man auch versuchen, Projekte zu realisieren.

Modellprojekt sei gefragt worden. Er denke da an das Modellprojekt Patientenberatung. Auch dieses Projekt habe für vier Verbraucherzentralen bundesweit durch die Insolvenz von Mecklenburg-Vorpommern Schaden genommen, d. h. es stehe zu befürchten, dass das Projekt, das in allen vier beteiligten Verbraucherzentralen sehr gut gelaufen sei, auf Grund der Probleme der Insolvenz von Mecklenburg-Vorpommern, wo also keine der Projektmittel in die Insolvenz geflossen seien, dazu führe, dass die Krankenkassen hier nicht mehr einsteigen würden und man zur Jahresmitte möglicherweise keine Finanzierung mehr nach SGB V haben werde. Dies sei sehr schade, weil das ein sehr wichtiges Standbein sei. Die Patientenberatung, so wie man sie betreibe, habe sich sehr gut entwickelt und werde sehr gut nachgefragt. Man stehe möglicherweise Mitte des Jahres in vier Verbraucherzentralen ohne derartige Projekte da.

**Dr. Karl-Heinz Schaffartzik, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.**, macht Ausführungen zum Stichwort Anbieterfinanzierung. Das sei sicherlich eines der zukünftig interessanten Themen, aber ein hoch problematisches Thema. Zukünftig interessant insofern, aus welchen Gründen auch immer staatliche Finanzierungsspielräume schwinden würden, wo man früher immer gesagt habe: Natürlich solle der Staat primär finanzieren und die Verbraucher zahlten ja Steuern dafür, wenn das jetzt rückläufig sei, weil ja nicht mehr genügend Steuern kämen, sei die Frage, wenn Verbraucherarbeit einen erheblichen Nutzen für die anbietende Wirtschaft habe, dann sollte hier auch eine Mitfinanzierung erfolgen. Das Problem liege darin, was man auch in einer Tabelle gezeigt habe, dass ein wesentlicher Faktor dieses Vertrauens der Anbieter Unabhängigkeit sei und dass Wissen der Bevölkerung darum, dass man sich für deren Interessen einsetze. Da müsse man sehr vorsichtig sein. Frau Höfken habe eine sehr interessante Frage gestellt: Wie sei es denn mit dem Zusammenhang der Funktionsfähigkeit von Strukturen und dem Verbraucherschutz auf der anderen Seite?

Auf Grund der Kürzung der Landesmittel hätte man alles kürzen müssen, was Struktureinbrüche verhindere. Man habe die Zeitschrift „Verbraucher aktuell“ eingestellt. Diese habe sehr gut als Pressedienst funktioniert. Dann sei ein Anruf von einem Unternehmen aus der Finanzdienstleistungsbranche gekommen, welches den Pressedienst über Jahre verfolgt habe. Man

habe über Jahre eine erhebliche Wirkung in der Bereinigung des grauen Kapitalmarktes erzielt. Das habe dem Unternehmen als seriösen Anbieter geholfen und er habe eine Spende an den Förderverein geleistet und damit könne „Verbraucher aktuell“ jetzt wieder erscheinen. Die sei erklärtermaßen ein Einzelfall. Man sei davon flächendeckend ganz weit weg, aber dies sei etwas, wenn man es sehr wohl strukturiert angehe, wo man ein Stück Hoffnung an die Zukunft habe.

Herr Goldmann habe die Frage gestellt, wie es denn mit der Ausschöpfung des Potentials der Vorteile sei, die die Verbraucher durch die Beratung hätten. Dort, wo ein individueller geldwerter Vorteil im Vordergrund stehe, nehme man nicht nur Finanzierungsbeiträge, sondern dort habe man auch Vollfinanzierungen. Stichworte seien hier die Baufinanzierungsberatung, Altersvorsorgeberatung und Versicherungsberatung. Das gehe aber in vielen anderen Fällen, wo soziale Dinge im Vordergrund stünden und wo es um einen kleinen Zugang zum Recht - small claims - gehe, da müsste man den Menschen auch mit bescheidenen und keineswegs kostendeckenden Beiträgen helfen.

Das nächste Hauptstichwort seien die Kooperationen. Ja, es gebe vielfältige Kooperationen, sowohl zwischen den Verbraucherzentralen koordiniert durch den Bundesverband, Stichwort: Netzwerke, das habe Herr Weinel schon erwähnt, als auch zwischen den Verbraucherzentralen. Man sei ein wenig federführend im Bereich einer Internetkooperation von 9 Verbraucherzentralen. Publikationen seien erwähnt worden, nicht nur der Vertrieb, ja auch die Erstellung. Bei der Telefonberatung kooperiere man auch. Es gebe bei all diesen Kooperationen enge Grenzen. Nehme man einmal die Telefonberatung. Man führe als Verbraucherzentrale in NRW auch eine Beschwerdestatistik, um hier mit Beschwerdemanagement arbeiten zu können. 80 % der Beschwerden von Verbrauchern betreffen die telefonische Nichterreichbarkeit der Beratungsstellen. Ganz einfach deswegen: Die Mehrzahl der Beratungsstellen seien Ein-Personen-Beratungsstellen. Die Beraterin sitze in einem Beratungsgespräch, das Telefon klinge und sie könne nicht gleichzeitig zwei bedienen. Also bei kompletter Kapazitätsauslastung seien den Kooperationen enge Grenzen gesetzt. Ein Aspekt, wo den Kooperationen Grenzen gesetzt seien, sei die Nichtverfügbarkeit von wissenschaftlichen Mitarbeitern bei den meisten Verbraucherzentralen. Das habe Herr Weinel in seinem Papier auch ausgeführt. Es fehlten einfach die Ansprechpartner. Wenn eine Verbraucherzentrale nur noch aus Beratungskräften bestehe, die am Schalter stünden und die Verbraucherinnen und Verbraucher beraten, was solle da noch kooperiert werden?

Eine andere Möglichkeit Herr Staatssekretär, die man selbstverständlich ausschöpfe, sei, bei Projekten gemeinsam zu arbeiten, wie bei der Projektfinanzierung durch das BMVEL. Hier sei sie sehr sinnvoll und nutzbringend. Man sollte wirklich alles tun, um Synergiepotentiale und Rationalisierungseffekte auszuschöpfen, aber in Bezug auf die Strukturen, auf die Leistungsfähigkeit von Verbraucherzentralen sei das nicht das ausschlaggebende Element. Es trage zur Optimierung bei, aber es sei nicht ausschlaggebend. Mehrjährige Haushalte: Doppelhaushalte würden Kontinuität schaffen, stabilisieren und würden immer begrüßt.

Verbesserungsmöglichkeiten auf Grund des Evaluierungsberichtes: Er denke, der Evaluierungsbericht sei eine Momentaufnahme gewesen. Im Vordergrund der Aktivitäten des vzbv in neuer Struktur sei seine bessere Präsentation nach außen zur Politik auf Bundesebene und auf europäischer Ebene hin zu den Anbietern gewesen. Hier sei Hervorragendes geleistet worden und das nehme man auch ganz dankbar und begeistert zur Kenntnis. Er nehme einmal an, dass der Blick nach innen ein zweiter Blick sei und das, was jetzt nach außen wunderbar gelungen sei, nun im Laufe der Zeit auch nach innen gelingen solle.

Zur scheinbaren Diskrepanz zwischen Ausbau von Leistungen und der Aussage, man stehe finanziell mit dem Rücken an der Wand: Dies könne man erklären. Zwei Beispiele: Wenn man eine zusätzliche Projektfinanzierung erhalte, wie bei DVBT, dann könne man leisten, was sonst nicht möglich sei. Wenn man Erfolg mit dem Absatz von Publikationen habe und die Verbraucherinformation verstärke, die so gut wie komplett selbst finanziert sei, dann habe man einen Ausbau der Leistungsfähigkeit nach außen geleistet. Beides trage aber nicht dazu bei, die aus Landesmitteln und kommunalen Mitteln finanzierten Verbraucherberatungsstellen letztendlich am Leben zu erhalten, wenn in diesen entscheidenden Segmenten die öffentlichen Mittel wegbrächen. Da liege das Problem.

**Olaf Weinel, Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.**, macht Ausführungen zur Zusammenarbeit mit dem Bundesverband vzbv. Herr Schaffartzik habe das gerade noch einmal richtig dargestellt. Der zweite Aspekt sei der, man habe zum Teil zu wenig Substanz, um allen Anforderungen sehr schnell und flexibel nachkommen zu können und das bedeute dann häufig Abstimmungsprozesse, also auch für den Bundesverband, Rundtelefonate oder eben die Suche nach entsprechenden Fachkapazitäten, die ja benötigt würden, nämlich zur Unterlegung von verbraucherpolitischen Äußerungen oder Stellungnahmen, wie immer auch, die durch die Praxis ja belegt werden sollten. Die Strukturen der Verbraucherzentralen in den Ländern seien dafür nicht mehr belastbar. Das habe mit der chronischen Unterfinanzierung zu tun und den strukturellen Unterschieden, die sich entwickelt hätten. Daran könne man arbeiten. Man arbeite mit aller Kraft daran, aber der Dreh- und Angelpunkt sei die Finanzierung der Länder.

Er sei gefragt worden, was die Ausschussmitglieder sozusagen als Bundestagsabgeordnete tun könnten? Ihm falle immer als erstes ein, man habe Wahlkreise in den Ländern und in diesen Wahlkreisen habe man Landtagsabgeordnete und wenn man da das Gespräch auf die Probleme der Verbraucherzentralen richten würde, werde man sehr interessante Diskussionen finden. Die Landtagsabgeordneten, das sage er einmal für alle Fraktionen, seien nicht nur gesprächsbereit, sie suchten ja auch nach Lösungen. Nur die Problematik liege eben in diesen Strukturen oder in diesen Verwerfungen, die jetzt auch in Mecklenburg-Vorpommern sehr deutlich gemacht worden seien. Er füge noch einen kleinen Aspekt an. Man habe natürlich auch mit haushaltsrechtlichen Aspekten zu tun. Für Niedersachsen könne er sagen, der Finanzierungsmix von der institutionellen Landesförderung, die knapp 50 % der Förderung ausmache bis hin zu der namhaften Spende, die ja mit einem Vorgang belegt werden müsse, nämlich der Spendenbescheinigung, dafür habe er als Geschäftsführer etwa 80 Quellen zu beobachten, zu pflegen, zu ordnen und auch mit den

entsprechenden Verwendungsnachweisen ordnungsgemäß zu handhaben. Das werde bei anderen Verbraucherzentralen ähnlich aussehen. Davon seien allein 60 kommunale Gebietskörperschaften, die ja alle auch ihre ordnungsgemäßen Richtungen haben wollten. Das hänge nicht von einer politischen Spitze einer Stadt oder eines Landkreises ab oder den Ratsmehrheitsentscheidungen. Die Kommunen seien nicht finanzkräftig in Niedersachsen und man spüre es vor Ort. Eins könne man nicht machen, man könne keine Kooperation bilden, wo nichts sei. Er würde gerne zusammen mit Bremen die Verbraucherbildung nach vorne bringen. Nur man habe keinen Menschen für Verbraucherbildung und Bremen habe auch keinen. Wie solle man daraus eine Kooperation machen?

Man suche nach neuen Wegen und sei genau in diesem Diskussionsprozess zurzeit. Man führe den seit September und sei jetzt im April 2005, also ein halbes Jahr später, kleine Stücke weiter, aber er wisse noch nicht, ob er den Spannungsbogen auflösen könne, der jetzt nämlich darin bestehe, alternative Finanzierungsquellen zu finden. Das sei eine spannende Diskussion und er sei auch sehr darauf aus, dass man das ordentlich auslote. Aber alle Ansätze, die sich bisher gezeigt hätten, würden immer wieder an der Höhe scheitern, die man dafür benötige, weil bis 2007 etwa 800.000 Euro wegfielen von der vorherigen Förderung, also um rund ein Drittel der Landesförderung. Deswegen seien Verträge sehr wünschenswert. Man habe auch über Doppelhaushalte Planungssicherheit. Zurzeit habe er nur die Planungssicherheit, indem ihm angesagt werde, wohin die Kürzung gehe.

Noch ein Wort zur Kooperation mit Anbieterverbänden. Können diese die Verbraucherzentralen direkt unterstützen? Auch das sei in dem Niedersachsen-Papier im letzten Satz dargelegt. Die Anbieterunabhängigkeit der Beratung müsse gewahrt bleiben. Man habe in Niedersachsen als Organ des Vereins einen Beirat, wo die Wirtschaft mit ihren Verbänden drin sei und die Resonanz sei, dies sei ein Problem. Natürlich kein Unternehmen, kein Unternehmensverband gebe Geld in einen Prozess hinein, der sich nicht rechne. Man könne bestimmte Dinge unternehmen, aber ob man es hinkriege, wisse er nicht. Das sei ein spannendes Thema.

**Die Vorsitzende** bittet Frau Weiser, insbesondere auf das Land Baden-Württemberg einzugehen.

**Beate Weiser, Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.**, habe den Geschäftsbericht des vergangenen Jahres mitgebracht und werde weitere Exemplare nachsenden. Speziell für Baden-Württemberg habe es einige direkte Anfragen zu den Öffnungszeiten gegeben. Man habe in der Vergangenheit vier bis acht Stunden gehabt. Man mache jetzt die Beratung nach Terminvereinbarungen. Die persönlichen Beratungen seien seitdem nicht zurückgegangen. Man mache jetzt nicht weniger Beratungen, man habe jetzt weniger Besucher in den Beratungsstellen. Man habe weniger Besucher, weil die, die die Infothek früher in der Beratungsstelle eingesehen hätten, jetzt nicht mehr kämen. Diese seien jetzt in den Stadtbüchereien. Das sei auch eine Form von Kooperation, die hier auch angesprochen werden dürfe.

Eine andere Kooperation, die man in diesem Zusammenhang auch habe, seien die Heimarbeitsplätze in Baden-Württemberg. Man versuche Sachkosten zu reduzieren und habe darum auch Kooperationen mit Bürgerbüros. So würden in Tuttlingen, Ravensburg und Heidenheim die Beratungen in den Bürgerbüros der Städte durchgeführt. Die Mitarbeiterin sei ansonsten zu Hause und könne E-Mail-, Telefon- und schriftliche Beratung machen und für die Beratung, die nach Terminvereinbarung stattfinde, gehe sie in diese Bürgerbüros.

Wie fördere das Land Baden-Württemberg die Verbraucherzentrale? Das Land Baden-Württemberg stehe im Verbraucherschutzindex gemessen an der Einwohnerzahl, absolute Förderung durch Einwohner in Baden-Württemberg, auf Rang 12 oder 13. Bei der absoluten Zuwendung stehe es auf Rang 3. Was jetzt die richtige Messmethode sei, sei schwierig. Man habe auch für die nächsten zwei Jahre einen Doppelhaushalt und sei dort mit gleich bleibender Summe veranschlagt. Man bekomme vom Land 56 % der gesamten Finanzierung durch das Wirtschaftsministerium und das Ministerium ländlicher Raum, die die Ernährungsberatung finanzierten. Man bekäme vom Bund, dabei nehme er dann die Mittel über den vzbv mit hinein, seien es 15 % und 22 % Eigeneinnahmen, 4 % sonstige. Das gehe aus dem Geschäftsbericht genauer hervor.

Habe man alle Quellen ausgeschöpft? Die Fach- und Rechtsberatung am Telefon koste 1,75 Euro pro Minute. Die Baufinanzierungsberatung 120,- Euro für 1 ½ bis 2 Stunden. Sie denke, da seien die Möglichkeiten ausgeschöpft. Die Verbraucherzentralen seien alle mehr oder weniger Vereine. Man habe Fördervereine gegründet. Einzelpersonen könnten für 20,- Euro im Jahr Mitglied werden. Das sei ein Spendenbeitrag. Hier lägen die Möglichkeiten bei 3.000 seit Jahren konstant. Das sei auch ausgeschöpft. Man sei nicht vergleichbar mit dem ADAC oder dem Mieterverein, der da ganz andere Möglichkeiten habe.

**Die Vorsitzende** bedankt sich bei Frau Weiser und den übrigen Experten. Sie bitte Herrn Staatssekretär, die an ihn gestellten Fragen zu beantworten.

**PSt Matthias Berninger, BMVEL**, führt zu der Frage von Herrn Goldmann aus, wie diese Finanzierung des 2,5 Mio. Projektes zustande gekommen sei. Das sei ein Ergebnis der Haushaltsberatung des Jahres 2003 gewesen. Man habe in diesen Haushaltsberatungen vom Haushaltsausschuss dann die entsprechende Genehmigung bekommen, schwerpunktmäßig Projekte zu fördern und man habe sich vor allem auf die Bereiche der Telekommunikation, der Altersvorsorge und insgesamt der Schwierigkeiten, was Finanzfragen angehe, konzentriert. Es seien dann federführend vom BMVEL Projektvorschläge erarbeitet worden in Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen und auf der Basis seien auch Schwerpunkte gebildet worden und entsprechend auf die verschiedenen Länder Projektmittel verteilt worden. Die zweite Frage ziele darauf ab, ob diese Maßnahme nicht insoweit kontraproduktiv sei, dass die Länder sich ihrerseits aus der Finanzierung zurückzögen. Das habe in der damaligen Diskussion eine große Rolle gespielt. Das BMVEL sei für die Bundesverbraucherzentrale zuständig, die Länder jeweils für ihre eigenen Untergliederungen.

Aber manchmal sei es so, dass man die Wahl habe entweder dazu beizutragen, dass bestimmte Strukturen, die man für wichtig halte, erhalten blieben, oder aber etwaige Kürzungsmaßnahmen dann mit voller Wucht auf die Verbraucher zukommen zu lassen. Man habe sich dabei für einen pragmatischen Weg entschieden. Es zeige sich auch anhand verschiedener Doppelhaushalte, dass in den Ländern diese Maßnahmen den Spardruck nicht verschärft hätten, also dass nicht mit dem Argument jetzt übermäßig weitere Kürzungen vorgenommen würden. Es sei auch so, dass eine Kofinanzierung der Bundesmittel durch die Länder erfolgen solle. Das sei aber nicht der einzige Bereich, wo das so sei. Es sei eben angesprochen worden, dass traditionell die Ernährungs- und Energieberatung zwei Bereiche seien, wo der Bund, der Bundesverband der Verbraucherzentralen und die Verbraucherzentralen der Länder kooperierten. Er denke sich, dass man je nachdem, was das Parlament bewillige, mit dem 2,5 Mio.-Projekt auch weiter machen werde. Man sollte hier aber die notwendige Flexibilität behalten, dass man dort jeweilig Schwerpunkte bilden und bearbeiten könne, und nicht analog zur Ernährungsberatung quasi ein Thema dann auf Dauer in der Förderung zu zementieren. Das werde alles diskutiert und auch ein bisschen davon abhängen, wie das Bundeskabinett den Haushalt sehe und wie dann im parlamentarischen Verfahren mit diesen Projekten umgegangen werde. Man könne in einer ersten Bilanz sagen, dass man sowohl mit der Themenschwerpunktsetzung als auch mit der Arbeit der Verbraucherzentralen der Länder bei diesen Projekten hoch zufrieden sein könne. Er glaube, in dem Maße, indem man von den Bürgern verlange, dass sie sich stärker selber um ihre Angelegenheiten kümmern sollten, sei es im Gesundheitsbereich, im Bereich der Altersvorsorge, sei es auch nur angemessen, wenn man diese Forderung an die Bürger dadurch untermauere, dass man den Verbraucherzentralen hier auch mehr Spielräume gebe, die Bürgerinnen und Bürger bei der Selbstverantwortung, der Wahrnehmung ihrer alltäglichen Verpflichtungen unter die Arme zu greifen.

**Die Vorsitzende** kommt damit zum Ende der Beratung. Sie bedanke sich für die abgegebenen Berichte und dafür, dass die schriftlichen zusätzlichen Stellungnahmen noch eingereicht würden. Man werde dies verteilen und auch die Stellungnahme des baden-württembergischen Wirtschaftsministeriums mit den genauen Zahlen noch hinzulegen, aus denen sich ergebe, dass Thüringen, Nordrhein-Westfalen und Brandenburg diejenigen seien, die aus Landesmitteln die höchsten Zuschüsse pro Person, nämlich zwischen 53 und 46 Cent ergäben. Aber Bayern, Hessen und Baden-Württemberg seien diejenigen, die gemessen an ihren Personen bei 13, 14 und 16 Cent für die institutionelle Förderung liegen würden. Das seien alles Dinge, die würde man selbstverständlich auch unter dem Aspekt, die jetzt von den verschiedenen Seiten vorgetragen worden seien, im Auge behalten. Man werde auch die Frage der Förderung der Verbraucherzentralen und deren Arbeit in Bund und Ländern in absehbarer Zeit wieder aufrufen. Sie bedanke sich und schliesse die Sitzung.

Der Ausschuss beschließt:

siehe auch Ausschussdrucksache 15(10)484 mit Bericht zur Evaluierung des vzbv, (47. Sitzung des Ausschusses VEL am 30.09.04 (Selbstbefassung))

Beschluss:	<b><u>Kenntnisnahme</u></b>
------------	-----------------------------

**Schluss der Sitzung: 13:45 Uhr**

Prof. Dr. Herta Däubler-Gmelin, MdB  
Vorsitzende