

Beschluss

TO-Gegenstand: **Verschiedenes**
- Verbraucherschutz

V-3

**VerbraucherInnen mächtig machen -
Grüner Verbraucherschutz ist Bürgerrecht und aktive Wirtschaftsförderung**

5

VerbraucherInnen auf gleicher Augenhöhe

10 Gut informierte und mündige Verbraucherinnen und Verbraucher sind die natürlichen Garanten und Verbündeten für funktionierende Märkte und wirtschaftlichen Erfolg. Denn es sind die Verbraucherinnen und Verbraucher, die gesunde, sichere und qualitativ hochwertige Produkte und kundenfreundliche Dienstleistungen von den Anbietern nachfragen.

15 Deswegen ist es unverständlich und unwirtschaftlich, wenn CDU, FDP, SPD und große Teile der organisierten Wirtschaftsverbände immer wieder Verbesserungen beim Verbraucherschutz blockieren. Seien es einfache Kennzeichnungssysteme bei Lebensmitteln oder Kinderspielzeug, bei der namentlichen Veröffentlichung von schwarzen Schafen beim Gammelfleisch, oder der Verschärfung bei illegaler Telefonabzocke: die Verbraucherinnen und Verbraucher warten schon viel zu lange auf die Durchsetzung von umfassenden Informationsrechten, die Verankerung von kundenfreundlichen Fahrgastrechten, die deutliche Einschränkung des Datenhandels, die
20 Austrocknung des Sumpfes dubioser Telefonabzocke und eine verbraucherorientierte Regulierung der Finanzdienstleistungen.

25 Knebelverträge und Benachteiligungen bei Handys, Telefontarifen, Versicherungen, Lotteriescheinen oder Drücker-Methoden bei Finanzdienstleistungen, sind zur modernen Landplage geworden. Gerade Jugendlichen und älteren Menschen werden Verträge aufgeschwatzt, die häufig zur Verschuldung oder gar zum finanziellen Ruin führen. Diesem Raubrittertum der Neuzeit sagen wir den Kampf an.

30 Nur umfassende Informationen, Kennzeichnungspflichten, Sicherheit und Transparenz schaffen Vertrauen. Auch im internationalen Wettbewerb werden sich die Unternehmen mit ihren Produkten und Angeboten dauerhaft nur dann behaupten können, wenn sie mit Transparenz und Qualität in den Wettbewerb gehen. Ein funktionierender und ambitionierter Verbraucherschutz ist deshalb ein klarer Standortvorteil.

35 Wenn die aktuelle Finanz- und Wirtschaftskrise auch Chancen für eine Neuorganisation von Marktordnung und Gesellschaftsbeziehungen eröffnet, dann gilt es nicht nur die ökologischen und sozialen Rahmenbedingungen zu verbessern und die Aufgaben und Lasten zwischen ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen neu zu verteilen, sondern auch die VerbraucherInnen zu stärken, um insgesamt eine zivilgesellschaftlich demokratische Transformation in ein
40 nachhaltiges Marktgeschehen zu erreichen.

45 Deshalb muss die Stärkung des Verbraucherschutzes in das Zentrum der politischen Auseinandersetzung rücken. Wir wollen den Schutz, die Information und die strukturelle Macht der Verbraucherinnen und Verbraucher in allen Lebensbereichen erhöhen.

Dies konsequent umgesetzt, bedeutet eine neue Generation von Bürgerrechten zu begründen. Mehr staatliche Kontrollen, vollständige Transparenz und intensive Aufklärung sind dazu notwendig. Ziel unserer Verbraucherpolitik ist die Organisation von Verbraucherinnen und Verbrauchern als Marktmacht. Es geht um gleiche Augenhöhe im Marktgeschehen - zwischen Verbraucherseite sowie Händlern und Produzenten. Neben Informationsrechten, Transparenz und Kennzeichnungspflichten benötigen wir eine unabhängige und flächendeckende Verbraucherberatung sowie durchsetzungsfähige Verbraucherschutzorganisationen mit effektiven Klagerechten.

Während die NRW-FDP auf dem Weg ist selbst die Lebensmittelüberwachung zu privatisieren, schwarz-gelb insgesamt die Verbraucherberatung abbaut, blockiert sich die große Koalition in Berlin selbst: so verhindert das sozialdemokratisch geführte Bundesjustizministerium, die Durchsetzung besserer Verbraucherinformationsrechte, kundenfreundlichere Fahrgastrechte und wirkungsvolle Maßnahmen gegen Telefonabzocke. Die notwendigen Konsequenzen aus dem Vertrauensverlust der Banken bei Finanzdienstleistungen, werden von schwarz-gelb in NRW und von der großen Koalition völlig ignoriert. Der zuständige Landesminister Uhlenberg scheint sich in erster Linie als Vertreter von Wirtschaftsverbänden zu verstehen, anstatt als Verbraucherschutzminister.

Klare Informationen und umfassende Transparenz schützen alle

Grüne Verbraucherpolitik setzt auf eine transparente und umfassende Verbraucherinformation. Verbraucherinnen und Verbraucher haben ein Recht zu wissen, was drin ist in den Produkten, die ihnen angeboten werden, und unter welchen sozialen und ökologischen Bedingungen sie hergestellt wurden. Das Verbraucherinformationsgesetz der großen Koalition bleibt hinter diesem Anspruch weit zurück. Es gilt nicht für alle Verbrauchergeschäfte, gibt den Verbrauchern keine direkten Informationsrechte gegen Unternehmen und wird auf Landesebene vielfach durch hohe Auskunftgebühren konterkariert. Außerdem wird es Unternehmen zu leicht gemacht, legitime Fragen von Verbrauchern mit dem Argument des Geschäftsgeheimnisses abzublocken.

Die Blockade gegen mehr Transparenz und mehr Rechte für die VerbraucherInnen sind unverständlich und unwirtschaftlich: ein einziger Fehltritt eines Unternehmens kann schwere Umsatzeinbrüche bedeuten. Ob Giftstoffe im Spielzeug von Mattel & Co., überhöhte Pestizidwerte im Gemüse bei Edeka, Gammelfleisch in der gesamten Fleischbranche – diese Nachrichten zerstören das Vertrauen der VerbraucherInnen und schaden nicht nur einzelnen Unternehmen, sondern bringen ganze Branchen in Verruf.

Dass die Wirtschaft von transparenter Informationspolitik profitieren kann, beweist z.B. die Kaufhauskette Marks & Spencer in Großbritannien: so beleuchtet ihre Kampagne „Fork to Field“ die Arbeitsbedingungen der LandarbeiterInnen sowie die Lebensmittelsicherheit und treibt den Verzicht auf Pestizide voran. Die VerbraucherInnen honorieren dies: im Obst- und Gemüsebereich hat das Unternehmen im vorigen Jahr 62 Prozent mehr Umsatz gemacht als noch vor vier Jahren.

Informationen müssen auf die Menschen zugeschnitten sein, die sie auch verstehen sollen. Für ältere Menschen und deren Angehörige sind vor allem verständliche Angaben bei Kranken- und Pflegeangeboten wichtig, damit sie vor diskriminierenden Versicherungs- und Kreditkonditionen geschützt werden. Jugendliche dagegen haben mehr Probleme beim Umgang mit dubiosen Internetangeboten oder hohen Handyrechnungen. Im schlimmsten Fall kann es in all diesen Fällen zu Verschuldungen kommen, die jeglichen Spielraum einschränken. Die so verschuldeten Menschen können dann oft am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben gar nicht mehr teilnehmen.

Abzocke durch Telefonwerbung stoppen

Verträge für Handys, Telefentarife, Versicherungen oder Lotteriescheine, die gerade Jugendlichen und älteren Menschen auf diese Weise am Telefon aufgeschwatzt werden, sind

105 mittlerweile eine bedrückende Landplage und können zur ungewollten Verschuldung führen. In
der Bundesrepublik werden täglich hunderttausende unerbetene Werbeanrufe registriert – dabei
sind diese Anrufe seit 2004 illegal. Durch den Telefonwerbungsterror werden die
Verbraucherinnen und Verbraucher nicht nur in ihrer Privatsphäre gestört, sie werden auch unter
Druck gesetzt, Verträge abzuschließen, die sie gar nicht wollen.

110 Die Bundesregierung hat sich diesem Problem nur spät und halbherzig gestellt. Nach langem
Zögern hat sie zwar höhere Geldbußen beschlossen, das wirkungsvollste Mittel gegen
unerbetene Telefonwerbung aber ungenutzt gelassen: Eine Regelung, dass Verträge, die durch
unerbetene Telefonwerbung zustande kommen, nur bei ausdrücklicher schriftlicher Bestätigung
115 durch den Verbraucher wirksam werden. Das fordern wir GRÜNE und auch nach Auffassung
der Verbraucherzentralen ist das die zentrale Voraussetzung, um die ungebetenen Anrufe
wirklich einzudämmen. Neben hohen Geldbußen muss außerdem die Möglichkeit geschaffen
werden, die Gewinne, die durch illegale Telefonwerbung entstehen, konsequent abzuschöpfen.

120 **Daten müssen sicher sein**

In vielen Bereichen nutzen Unternehmen auf dem Markt Regelungslücken oder mangelnde
Information der VerbraucherInnen aus, insbesondere im Internet oder bei Handy-Geschäften. So
schließen Jugendliche beispielsweise Handy-Verträge ab oder laden Klingeltöne und Musik,
125 ohne sich der realen Kosten bewusst zu sein. Zudem gibt es berechtigte Zweifel an der
Sicherheit und Zuverlässigkeit der Angebote. Auch auf einen effektiven Schutz vertraulicher und
personenbezogener Daten vor unbefugtem Zugriff können die Verbraucherinnen nicht mehr
vertrauen. Immer mehr Unternehmen wünschen sich den „gläsernen Konsumenten“ und
sammeln Daten meistens via Internet, die sie schlimmstenfalls auch noch weiterverkaufen.
130 Diese werden für Spam und Phishing missbraucht. Massenweise unerwünschte Werbe-Emails,
geknackte Passwörter und illegale Kontoabbuchungen sind die Folgen.

Wir Grünen fordern mehr Verbraucher- und Datenschutzrechte in der digitalen Welt. Jede und
jeder muss darüber aufgeklärt werden, was mit den persönlichen Daten passiert. Denn nur dann
135 kann man auch Einfluss darauf nehmen, wie die Daten verwendet werden. Der Handel mit
personenbezogenen Daten muss an die Voraussetzung geknüpft werden, dass die Betroffenen
aktiv ihre schriftliche Einwilligung dazu erteilt haben; dies wäre de facto das generelle Verbot mit
der Ausnahme, dass die Betroffenen diesen Handel selber wünschen.

140 **Recht auf Girokonto endlich gesetzlich festlegen**

Ein Rechtsanspruch auf ein Girokonto ist für uns GRÜNE ein unabdingbares Grundrecht für
VerbraucherInnen. Wer kein Girokonto vorweisen kann, wird weitgehend vom wirtschaftlichen
145 und gesellschaftlichen Leben ausgeschlossen. So stoßen gerade EmpfängerInnen von
Sozialleistungen auf Probleme bei der Wohnungssuche, da den VermieterInnen keine
Einzugsermächtigung erteilt werden kann oder bei der Jobsuche, da keine Kontoverbindung
angegeben werden kann.

150 Wer auf Alternativen wie Bareinzahlungen und Überweisungen am Schalter ausweichen muss,
zahlt wegen der happigen Gebühren nach einer Untersuchung der Verbraucherzentrale
Hamburg zwischen 40 und 80 Euro monatlich. Es darf nicht vom Wohlwollen der Banken
abhängen, ob jemand ein Girokonto bekommt oder nicht. Es ist deshalb skandalös, dass die
große Koalition eine entsprechende Gesetzesinitiative noch nicht umgesetzt hat.

155

Endlich Fahrgastrechte durchsetzen

160 Rund 27 Millionen Menschen nutzen den Öffentlichen Personenverkehr (ÖV) im Nah- wie im
Fernverkehr, in der Stadt und auf dem Land. Im vergangenen Jahr nutzten allein über 1,08
Millionen Fahrgäste die Busse und Bahnen im VRR, das waren 2,7 Prozent mehr als im Vorjahr.
Angesichts der drastisch steigenden Benzinpreise im letzten Jahr und der schwierigen
wirtschaftlichen Situation in diesem Jahr, dürfte sich diese Zahl noch steigern.

165 Durch Bundesgesetze müssen die Verkehrsunternehmen die Fahrgäste im Nah- und
 Fernverkehr pauschal und einheitlich entschädigen. Damit diese Gesetzgebung den
 VerbraucherInnen einen echten Mehrwert erbringt, muss es folgenden Anforderungen gerecht
 werden: Fahrgäste müssen die gleichen vertraglichen Entschädigungsansprüche bekommen
 170 wie alle anderen Verbraucher auch. Bei Verspätungen oder Zugausfällen muss es eine
 angemessene Entschädigung geben, z.B. ab einer Verspätung von 30 Minuten 25 Prozent des
 Fahrpreises, ab 60 Minuten 50 Prozent. Zudem sollten sie im Nah- und Fernverkehr
 unkompliziert auf andere Züge ausweichen können, wenn ein Zug verspätet ist oder ausfällt.

Transparenz und Sicherheit bei Finanzprodukten

175 Die Wirtschafts- und Finanzkrise brachte nicht nur für Kreditinstitute und Banken Einbußen –
 auch viele Kleinanlegerinnen und Kleinanleger haben Verluste durch risikoreiche
 Anlagegeschäfte zu verkraften. Über diese persönlichen Einzelfälle hinaus, lassen sich
 strukturelle Fehlentwicklungen im Privatkundengeschäft der deutschen Banken und Sparkassen
 180 erkennen: Die Verbraucherzentralen berichten von einer Häufung der Klagen besonders von
 älteren Bankkunden und Kleinanlegern, die nach soliden und sicheren Anlagemöglichkeiten zur
 eigenen Altersvorsorge oder zur Finanzierung von Ausbildung und Studium der Kinder suchten,
 die durch falsche oder unzureichende Beratung gezielt in risikoreiche Transaktionen vermittelt
 oder gedrängt wurden. Allein in der Internet-Fallsammlung der Verbraucherzentrale NRW haben
 185 fast 800 Bankkunden – zu mehr als zwei Drittel Seniorinnen und Senioren geschildert, dass sie
 von ihrem Finanzberater weder auf die produkttypischen Risiken wie Kurs- oder
 Zinsausfallrisiken, noch auf das Bonitätsrisiko bezüglich der Emittenten der Papiere hingewiesen
 worden seien. Vielfach seien sie vom Bankberater sogar telefonisch kontaktiert worden, dass
 diese Produkte eine bessere und zinsträchtiger Anlagemöglichkeit im Vergleich zu den
 190 bestehenden und absolut sicheren Anlagen darstellen. Die meisten der betroffenen Bankkunden
 hatten keine oder nur geringe Erfahrungen mit Wertpapieranlagen – und dennoch hatten ihnen
 ihre Bankberater zur Investition in die Risikopapiere geraten. Eine unabhängige Information gab
 es für die VerbraucherInnen nicht.

195 Bündnis 90/Die Grünen NRW setzen sich daher für eine eine transparente Risikokennzeichnung
 von Finanzprodukten ein. Auf einfache und standardisierte Weise muss AnlegerInnen
 signalisiert werden, wie viel Risiko im jeweiligen Produkt steckt. Dieses Label soll
 VerbraucherInnen auf einen Blick eine zusammenfassende Information zu allen
 Schlüsselparametern eines Finanzprodukts geben, wie dessen Risiken, Kosten und
 200 Verfügbarkeit. Wir wollen eine staatliche Institution, die möglichst europaweit
 Finanzdienstleistungen und entsprechende Produkte bewertet. Ein solcher "Finanzmarkt - oder
 Geldprodukte TÜV" muss neben der Produktbewertung auch alle Möglichkeiten zu einer
 umfassenden Missbrauchskontrolle haben. Er muss außerdem ermächtigt sein, problematische
 Produkte vom Markt zu nehmen. Dazu gehört, dass Risikomessmethoden gesetzlich verbessert
 205 werden und eine bessere Absicherung von Kreditrisiken durch Eigenkapital vorgeschrieben wird.

Zum besseren Schutz der Geldanleger muss das Ungleichgewicht zwischen der Anbieterseite
 und dem Kunden beseitigt werden. Durch falsche Finanzberatung entsteht den
 VerbraucherInnen jedes Jahr ein Schaden von über 20 Milliarden Euro. Nicht jede
 210 Verbraucherinnen kann und muss alles über Derivate und andere Finanzprodukte wissen.
 Deswegen muss ein Beratungsprotokoll verbraucherfreundlich den Verlauf der Beratung, die
 Anlagestrategie und Hinweise auf Risiken enthalten. In diesem Zusammenhang ist es notwendig
 den Zeitraum in dem Verbraucherinnen und Verbraucher Ersatzansprüche geltend machen
 können, von jetzt drei auf bis zu zehn Jahre auszudehnen. Es gilt außerdem die Beweislast
 215 umzukehren, so dass zukünftig Verkäufer oder Anbieter zu beweisen haben, dass richtig
 informiert und beraten wurde.

Unter dem Dach der Verbraucherzentralen wollen wir außerdem einen "Finanzmarktwächter"
 installieren: Aufgabe dieser Wächter soll es sein, Fehlfunktionen auf dem Markt frühzeitig zu
 220 erkennen und die Erkenntnisse an die zuständigen Behörden weiterzuleiten. Die Marktwächter
 sollen als Lobbyisten der Verbraucherinnen und Verbraucher agieren und bei den Regulierungs-
 und Aufsichtsbehörden die Wahrnehmung der Aufsicht einfordern. Außerdem sollen die

Marktwächter als Schlichtungsstelle bei Beschwerden tätig werden. Die Anbieter von Finanzprodukten sollen über eine Sonderabgabe wie in Großbritannien ("Watchdogs") an den Kosten beteiligt werden.

Wir setzen uns in diesem Zusammenhang für eine Schaffung neuer Stellen bei den Verbraucherzentralen in NRW ein – der Bedarf an Beratungsangeboten ist in der aktuellen Krise immens angestiegen. Die Verunsicherung der Verbraucherinnen und Verbraucher sitzt tief und darf nicht ignoriert werden. Bis eine notwendige bundeseinheitliche Finanzierung von VerbraucherInnenberatung durch die Banken und Finanzdienstleister beschlossen ist, fordern wir die Landesregierung auf, eine Sofortlösung durch eine Vereinbarung mit der Finanzwirtschaft in NRW sicherzustellen.

Die Landesdelegiertenkonferenz von Bündnis 90/Die Grünen NRW fordert:

- mehr Information für Verbraucher durch eine Novellierung des Verbraucherinformationsgesetzes, mehr Transparenz und bessere Kennzeichnungspflichten
- den Sumpf der Telefonabzocke trocken zulegen: Nur durch eine schriftliche Bestätigung darf ein Vertrag nach einem unerlaubten Werbeanruf wirksam werden
- eine drastische Beschränkung des Datenhandels: Weitergabe von personenbezogenen Daten nur bei aktiver Einwilligung der Betroffenen
- einen Rechtsanspruch auf ein Girokonto
- eine umfassende gesetzliche Verankerung von Fahrgastrechten
- eine Einführung eines "Finanzprodukte-TÜV" mit Kompetenzen zur Kennzeichnung, Missbrauchskontrolle und Markteingriffen
- die Umkehr der Beweislast und längere Verjährungsfristen für Ersatzansprüche bei Finanz- und Anlageprodukten
- unter dem Dach der Verbraucherzentralen einen "Finanzmarktwächter" zu installieren, finanziert durch eine Sonderabgabe der Finanzdienstleister und Banken
- die Schaffung neuer Stellen bei den Verbraucherzentralen in NRW