

# **Verbraucherberatung in Hessen: flexibel, modern und zuverlässig**

## **Das neue Konzept der hessischen Verbraucherberatung**

Die Entscheidungsmöglichkeiten für Verbraucher sind in den vergangenen Jahren enorm gewachsen. Damit sind aber auch die Herausforderungen an die Verbraucherinnen und Verbraucher gestiegen. Sie müssen immer häufiger Entscheidungen treffen, die auch die private Daseinsvorsorge betreffen. Unter diesen Bedingungen die richtige Entscheidung zu treffen, wird komplexer und bedeutender, denn Marktöffnung und Globalisierung des Konsums haben zu neuen Gefahren, Risiken und Rechtsunsicherheiten geführt. Außerdem sollte den Verbraucherinnen und Verbrauchern deutlich gemacht werden, welche Verantwortung sie mit ihren täglichen Kaufentscheidungen tragen. Begriffe wie Fairness, Nachhaltigkeit und die ökologische Auswirkungen des Konsums spielen hierbei eine herausragende Rolle.

Ziel der neuen und modernen Verbraucherpolitik in Hessen ist es, Konsumenten zu gut informierten Marktteilnehmern zu machen. Die schwarz-grüne Landesregierung steht für eine Stärkung der Verbraucherberatung sowohl finanziell als auch konzeptionell. Hierzu gehört ein stärkerer Fokus auf Themen der digitalen Welt. Ob beim Verbraucherschutz, beim Onlinehandel oder dem Datenschutz in sozialen Netzwerken. Die möglichen Risiken für die Bürgerinnen und Bürger dürfen, allen Vorteilen der digitalen Welt zum Trotz, nicht außer Acht gelassen werden. Der Schlüssel zum Erfolg lautet Kompetenz. Verbraucher brauchen unabhängige und verlässliche Informationen, Hilfestellungen und Beratung, um sicher von ihren Möglichkeiten Gebrauch machen zu können. Hierfür setzt sich Schwarz-Grün ein.

Vor diesem Hintergrund legt die Hessische Verbraucherschutzministerin Priska Hinz ein Konzept vor, das Antworten auf die aktuellen Herausforderungen der Verbraucherpolitik gibt und eine doppelte Wirkung entfaltet: Es stärkt einerseits die hessischen Bürgerinnen und Bürger, weil es die Wege zu einer fundierten Verbraucherberatung verkürzt und bestehende Barrieren überwindet. Außerdem garantiert es den Verbraucherorganisationen, die weiterhin verlässliche Partner des Landes in der Verbraucherberatung bleiben, Planungssicherheit und eröffnet neue Handlungsspielräume.

## **Unser Ziel ist**

- **mehr Verbraucherberatung**
- **an mehr Orten**
- **zu mehr Zeiten**
- **eine moderne Beratung auch per e-Mail**
- **sowie die Sicherstellung der Beratungsqualität**

Die Instrumente der Rechtsdurchsetzung für Verbraucher in Hessen wollen wir ebenso nachhaltig stärken wie die Handlungsfähigkeit der Verbraucherorganisationen im Blick auf ihre Schutzfunktion.

## **Dafür werden wir**

- **die Zusammenarbeit der Verbraucherorganisationen in der dualen Struktur der hessischen Verbraucherberatung optimieren.**
- **die Arbeit von Verbraucherzentrale Hessen und DHB – Netzwerk Haushalt besser und verlässlicher fördern.**

Für ein effektiveres und effizienteres Beratungsangebot werden wir die Zusammenarbeit der Verbraucherorganisationen stärken.

Dabei setzen wir intensiv auf die Sensorfunktion der Verbraucherorganisationen, weil sie mögliche Marktungleichgewichte frühestmöglich erkennen und benennen können. Damit leisten sie einen wichtigen Beitrag dazu, Verbraucher vor Benachteiligungen durch unüberschaubare Angebote, irreführende Angaben und mangelhafte Informationen besser zu schützen.

## **II. Verbesserung des Angebots der Verbraucherberatung ab 2015**

Der Ausbau der Verbraucherberatung ist ein wichtiger Baustein der Strategie für den Verbraucherschutz in Hessen. Er soll auf Grundlage einer vertrauensvollen und fairen Zusammenarbeit zwischen dem Land Hessen und den beiden Organisationen der Verbraucherarbeit umgesetzt werden.

Um die hohe Qualität der bisherigen Verbraucherberatung noch weiter auszubauen hat die schwarz-grüne Landesregierung beschlossen die Partnerorganisationen im Verbraucherschutz finanziell bedeutend besser auszustatten.

### **III. Verbraucherzentrale Hessen und DHB – Netzwerk Haushalt, Hessen – starke Partner des Landes in der Verbraucherberatung**

Das Land Hessen unterstützt seit Jahrzehnten die Arbeit von zwei leistungsstarken Verbraucherorganisationen: Verbraucherzentrale Hessen und DHB – Netzwerk Haushalt, Hessen. Diese bewährte Zweigleisigkeit garantiert eine hessenweite Struktur von Verbraucherberatungsstellen – an aktuell 17 Standorten (15 Beratungsstellen und zwei Beratungsstützpunkte).

#### **a) Verbraucherberatung in Stadt und Land**

Die Verbraucherzentrale unterhält acht Beratungsstellen: Darmstadt, Frankfurt, Fulda, Gießen, Kassel, Rüsselsheim und Wiesbaden. Außerdem den Beratungsstützpunkt Erbach/Odenwald.

DHB – Netzwerk Haushalt unterhält landesweit sieben Beratungsstellen: Bad Hersfeld, Dieburg, Dillenburg, Limburg, Korbach, Marburg und Wetzlar. Zusätzlich einen Beratungsstützpunkt in Bad Camberg.

#### **b) Elektronische Verbraucherberatung**

Ferner gibt es für die hessischen Verbraucher die Möglichkeit zur telefonischen Beratung, zur Teilnahme an Vortragsveranstaltungen und Seminaren sowie ein umfangreiches Ratgeber-Sortiment.

Da auch eine telefonische Beratung an einen festen Termin gebunden ist, werden wir das Beratungsangebot um einen wichtigen Pfeiler erweitern. Gerade jüngere Bürgerinnen und Bürger wenden sich in ihrer Suche nach Unterstützung an das Internet und suchen dort nach Antworten auf ihre Fragen. Dieser Entwicklung wird sich auch die Verbraucherberatung in Hessen anpassen. Künftig wird es Verbraucherinnen und Verbraucher ermöglicht ihre Fragen auch über E-Mails an die jeweilige Institution zu stellen. Diese Beratung ist kostenpflichtig und folgt damit der gleichen Qualität und Zuverlässigkeit der bisher üblichen Beratungsformen. Damit wird auch der schnellen Entwicklung des Mediums Internet Rechnung getragen. Eine Beratung per E-Mail wurde in Hessen bislang nicht angeboten.

#### **c) Bisherige Finanzierung**

##### Förderung Verbraucherzentrale

Gesamtförderung: 1.477.990 EUR

(Grundförderung: 1.440.000 EUR, Projektförderung: 37.790 EUR)

## Förderung DHB – Netzwerk Haushalt

Gesamtförderung: 165.800 Euro

(Grundförderung: 143.000 Euro, Projektförderung: 22.800 Euro)

### **d) Künftige Finanzierung**

Die Verbraucherzentrale Hessen e.V. wird ab dem Haushaltsjahr 2015 in der institutionellen Förderung rund 500.000 Euro zusätzlich erhalten. Damit werden die erhöhten Sach- und Personalkosten gedeckt werden.

Der DHB – Netzwerk Haushalt wird ab dem Haushaltsjahr 2015 in der institutionellen Förderung rund 37.000 Euro zusätzlich erhalten. Damit werden die erhöhten Sach- und Personalkosten gedeckt werden.

Neben dieser aufgestockten, verlässlichen und nachhaltigen Finanzierung, erfolgt auch der Aufbau einer Controlling-Struktur, die eine frühzeitige gegenseitige Information über wichtige Angelegenheiten ebenso sicherstellt, wie die offene und sachliche Diskussion der aktuellen Themen im Verbraucherschutz.

### **Folgende Ziele wollen wir erreichen:**

#### **a) Qualitätssicherung in der Verbraucherberatung**

Die Qualität der Beratung in Hessen erfolgt auf hohem Niveau. Ein hohes Maß an Fortbildung ist unerlässlich, um die Qualität der Beratung zu sichern. Die Verbraucherzentrale Hessen wird die kontinuierliche Fortbildung für die Beratungskräfte des DHB – Netzwerk Haushalt unterstützen.

Ferner sollen beide Organisationen darüber beraten, ob und wie ein vergleichbares Qualitätsmanagement für unterschiedliche Träger der Verbraucherberatung eingeführt werden kann.

#### **b) Rechtlichen Verbraucherschutz stärken**

Die Verbraucherzentrale Hessen hat seit dem Jahr 2004 in Folge von Mittelkürzungen keine funktionierende Rechtsabteilung mehr. Durch eine Erhöhung der institutionellen Förderung zum Haushaltsjahr 2015 wollen wir der Verbraucherzentrale die Neueinrichtung der Rechtsabteilung ermöglichen. Dies versetzt die Verbraucherzentrale in die Lage, ihre wichtige kollektive Verbraucherschutzfunktion wirksamer auszuüben. Sie stellt auch eine Anpassung der Beratung an die sich schnell ändernden gesetzlichen Rahmenbedingungen sicher.

### c) Beratungsstellennetz ausbauen

Das aktuelle Beratungsstellennetz ist zwar flächendeckend, allerdings sind die Maschen dieses Netzes an mancher Stelle aber noch etwas zu weit. Die Verbraucher in Hessen erwarten zu Recht eine kompetente Beratungsstelle in Fragen des Verbraucherschutzes in ihrer Nähe. Das Beratungsangebot soll deshalb in den kommenden Jahren so ausgebaut werden, dass Verbraucher in allen hessischen Kreisen mit kurzer Fahrzeit eine Verbraucherberatungsstelle erreichen können.

Beide Organisationen verfolgen die Absicht, ihre Beratungsangebote auszubauen. Die Herangehensweisen sind dabei unterschiedlich.

- Die Verbraucherzentrale will zunächst ihre bestehenden Beratungsangebote (stationär und telefonisch) um ein digitales Angebot erweitern. Hessische Bürger sollen die Möglichkeit erhalten, sich per E-Mail durch die Experten der Verbraucherzentrale beraten zu lassen. Weitere digitale Angebote in der Verbraucherberatung und Verbraucherinformation sollen geprüft werden.
- DHB – Netzwerk Haushalt will ein Netz von zusätzlichen Beratungsstützpunkten im Umkreis der bestehenden Beratungsstellen aufbauen: in Herborn, Alsfeld, Gelnhausen, Stadtallendorf, Frankenberg und Wetzlar-Niedergirmes.

Diese Schritte werden in 2015 eingeleitet. Das Verbraucherschutzministerium wird diese Vorhaben durch die Aufstockung der finanziellen Förderung unterstützen. Die Verbraucherorganisationen sollen in ihre konzeptionellen Überlegungen aufnehmen, Verbraucherberatung künftig verstärkt auch in Kindertagesstätten, Schulen, Gemeindehäusern, Stadtteilen, Volkshochschulen, Seniorenheimen oder auch in Betrieben anzubieten. Dazu werden die Verbände Gespräche mit möglichen Partnern aufnehmen.

#### Eine neue Beratungsstelle für die Landeshauptstadt

In der regionalen Verteilung der Verbraucherberatung ist die Landeshauptstadt Wiesbaden der Verbraucherzentrale Hessen zugewiesen. Die räumliche Situation der Beratungsstelle ist bislang der Bedeutung der Landeshauptstadt und ihrer Größe nicht angemessen.

Die Verbraucherzentrale will deshalb am Standort Wiesbaden

- einen geeigneteren Standort finden
- das Beratungspersonal aufstocken

Damit soll eine Beratungsstelle entstehen, die modellhaft für Beratungsstellen in anderen hessischen Regionen sein kann. Auch dafür sollen die erhöhten Mittel der institutionellen Förderung genutzt werden.

#### **IV. Die Zusammenarbeit der Verbraucherorganisationen in Hessen**

Verbraucherzentrale und DHB – Netzwerk Haushalt sind und bleiben wirtschaftlich und organisatorisch unabhängige Verbände. Die Verbraucherberatung ist eine gemeinsame Aufgabe, die von den Organisationen in jeweils eigener Zuständigkeit wahrgenommen wird.

Land, Verbraucherzentrale und DHB wollen vertrauensvoll zum Wohl der hessischen Konsumentinnen und Konsumenten zusammenarbeiten. Ein enger Austausch über wichtige Angelegenheiten ist hierfür unerlässlich und wird dauerhaft sichergestellt.

Deshalb soll eine Steuerungsrunde ins Leben gerufen werden, die mindestens zwei Mal jährlich unter der Leitung des Verbraucherschutzministeriums tagt, bei aktuellem Bedarf kann die Frequenz der Zusammenkünfte auch erhöht werden.

Dabei sollen folgende Punkte regelmäßig besprochen werden:

- Vorhabenplanung
- Zielerreichung
- finanzielle Ausstattung

Dabei geht es unter anderem um die Fragen des Beratungsangebots, der inhaltlichen Ausrichtung der Beratungsangebote, des Fortbildungsbedarfs und der Qualitätssicherung. Beide Organisationen sollen ferner Möglichkeiten erörtern, wie in Zusammenarbeit spezielle Beratungs- und Informationsangebote breiter gestreut werden können.