



Rede von

Ministerialdirektor Dr. Walter Schön

anlässlich der Auftaktveranstaltung zur
Qualifizierungsoffensive AUFBRUCH BAYERN - Projekt
Lebenslanges Lernen:

am 2. März 2012

in der Seidlvilla, München/Schwabing

**"Was Verbraucher bewegt -
Politik für Verbraucherinnen und Verbraucher in
Bayern"**

Begrüßung /
Einstieg

Anrede

Haben Sie sich im zurückliegenden Jahr
geärgert über

- Ihre Krankenversicherung,
- die Bahn,
- Ihre private Altersvorsorge,
- Ihren Telefondienstleister,
- Ihre Haftpflichtversicherung,
- Ihren Internet-Provider,
- oder Ihren Energieversorger?

Sind Sie vielleicht in eine Abofalle im Internet
getappt ? Oder waren Sie Opfer eines
Finanzberaters, der Ihnen eine riskante
Immobilienbeteiligung verkauft hat, die später
kräftig an Wert verlor?

Wer von Ihnen eine oder gar mehrere der
Fragen mit "ja" beantworten kann, den kann ich
trösten: **Sie sind kein Einzelfall!**

Handlungsfelder
des Verbraucher-

So unterschiedlich die Lebensmuster der
Betroffenen, so vielfältig sind die Fallstricke und

schutzes

Ärgernisse im privaten Geschäftsleben. Und so vielfältig sind die **Handlungsfelder des Verbraucherschutzes**:

- Einladungen an vor allem ältere Menschen zu 'Kaffeefahrten', die sich dann als miese Verkaufsveranstaltungen bis hin zur strafbaren Nötigung entpuppen.
- Produktinformationen, die unverständlich sind oder überhaupt fehlen.
- Eine Vielzahl von Gütesiegeln und Labeln, die kaum zu durchschauen und zum Teil schlicht unseriös sind.

Kurz gesagt: Leider kann sich der Verbraucher - die Verbraucherin - heute nicht mehr allein auf den gesunden Menschenverstand und die Lebenserfahrung verlassen, wenn er bzw. sie Verträge abschließt, Bankgeschäfte via Internet tätigt oder auf Werbeangebote reagiert.

Der Verbraucher ist auch nicht immer der souveräne Vertragspartner, wie er dem BGB zugrunde liegt.

Unsere Aufgabe als Verbraucherschutzministerium ist es, diese neuen Herausforderungen anzunehmen und Verbraucherpolitik so zu gestalten, dass der Verbraucher auf Augenhöhe mit der Wirtschaft steht.

empirische
Absicherung der
Herausforderungen

Die Herausforderungen lassen sich empirisch belegen: durch harte Zahlen und Fakten!

Aus dem aktuellen **Bayerischen Verbrauchermonitor**, den wir gemeinsam mit der Gesellschaft für Konsumforschung - GfK - durchgeführt haben, wissen wir:

- **50%** der Bevölkerung sind **unzufrieden** mit dem Verbraucherschutz bei **Finanzen und Versicherungen**.
- **44%** sehen Handlungsbedarf im Bereich des **Internet und** beim **Datenschutz**.

Und: Für 97% der bayerischen Bürger ist ein effektiver Verbraucherschutz zentral.

Die **wichtigsten Verbraucherthemen** sind in dieser Reihenfolge

- Essen und Trinken
- Finanzen und Versicherungen
- Energie
- Telefon und Internet einschließlich Datenschutz.

Täglich erreichen uns **Zuschriften empörter, verärgelter oder verzweifelter - vor allem geschädigter - Bürger**. Wenn sich vergleichbare Schilderungen häufen, dann wissen wir: es besteht politischer Handlungsbedarf!

Unsere Wirtschaftsordnung - die soziale Marktwirtschaft - ist kein wortloses Regelwerk des Marktes, sondern eine Wertordnung, die Fairness und Schutz der Schwachen enthält. Deshalb ist eine gute und effiziente Verbraucherpolitik ein genuiner Teil sozialer Marktwirtschaft.

Ansatz für gute
Verbraucherpolitik /
Verbraucherbild

Die **Kernfrage** lautet: Wo setzt gute Verbraucherpolitik an? Welche Möglichkeiten stehen dem Staat zur Verfügung? Was sind die richtigen Handlungskonzepte?

Ein möglicher Ansatz wäre, die Wirtschaft unter Generalverdacht zu stellen, Verbraucher und Wirtschaft gegeneinander auszuspielen. Dann wäre der ahnungslose und uninformierte Verbraucher der Maßstab.

Dann müsste der fürsorgende "Vater Staat" seine Bürgerinnen und Bürger gleichsam bei der Hand nehmen und sie behütend und beschützend durch die Untiefen des Geschäftslebens führen.

Um es ganz klar zu sagen: **Diese Politik verfolgen wir nicht.** Eine solche Verbraucherpolitik würde die Menschen bevormunden. Die Preise von Waren und Dienstleistungen würden steigen, weil wir der Wirtschaft bei einem solchen Verbraucherbild immer größere Lasten aufbürden müssten. Eine Kultur des Misstrauens und des

Gegeneinander wäre der Tod des Geschäfts- und gedeihlichen Zusammenlebens.

Leitbild des
mündigen
Verbrauchers

Unser Leitbild ist der mündige und souveräne Verbraucher.

Dieser bestimmt selbst, welches Produkt, welche Dienstleistung er will.

Er vergleicht zwischen den Angeboten am Markt.

Er informiert sich über seine Rechte und Möglichkeiten. Ja, ein Stück weit übernimmt er damit auch selber seinen Schutz.

Damit die Verbraucherinnen und Verbraucher das auch leisten können, tun wir eine ganze Menge:

Stufe 1:
Verbraucherbildung

Wir kümmern uns um eine **gute Verbraucherbildung**: Eine solide Wissensgrundlage ist die erste Stufe des Verbraucherschutzes.

Das setzt im Schulunterricht an. Wir haben gemeinsam mit dem Kultusministerium

Richtlinien für die ökonomische Verbraucherbildung auf den Weg gebracht. Sie gelten für alle Lehrkräfte und damit für alle Schularten.

Schwarz auf weiß ist gut, aber nicht gut genug. Entscheidend ist die Umsetzung im konkreten Schulunterricht. Gute Unterrichtsmaterialien plus ein Fortbildungskonzept für die Lehrkräfte und, die Durchführung eines breit angelegten Schulversuchs: Dieses Gesamtpaket soll den Erfolg sichern.

Und wir haben ein weiteres Ziel - dem wir mit dem heutigen Tag ein gutes Stück näher sind: **Mehr Finanz-, Daten- und Internetkompetenz für breite Bevölkerungskreise.**

Unsere Idee ist es, Alltagskompetenzen für alle zielgruppengerecht anzubieten: für Senioren genauso wie für junge Erwachsene, für Migranten, für Familien, egal welchen Bildungsstand sie mitbringen. Das ist unser **Beitrag zur Zukunftsstrategie der Staatsregierung "Aufbruch Bayern - Familie,**

Bildung, Innovation".

Unser Ziel ist es, Sie als Trainerinnen zu schulen, geeignete Bildungsträger miteinander zu vernetzen und Impulse für vielfältige Bildungsmaßnahmen vor Ort zu geben.

Ich freue mich sehr, dass Sie alle heute hier sind und sich gemeinsam mit uns auf diesen Weg in doch zum Teil recht unbekanntes Terrain machen.

Ein solches Vorhaben gelingt aber nicht alleine: Meinen herzlichen Dank für die Unterstützung aller in der Erwachsenenbildung agierenden Träger und besonders an den Bayerischen Volkshochschulverband, der die Organisation übernommen hat.

Meine Damen und Herren,

Stufe 2: so unverzichtbar und wichtig die Verbraucherinformation ist, mindestens genauso wichtig ist die Verbraucherinformation.

Dabei liegt der Schwerpunkt auf einem **klaren, wahren, verständlichen und rechtzeitigen Informationsangebot** für Verbraucherinnen und Verbraucher.

Entsprechend der gesetzlichen Informationspflichten ist das zu allererst Aufgabe der Unternehmen.

Freilich darf "das Kind nicht mit dem Bade ausgeschüttet" werden. Auch dem mündigen Verbraucher ist mit seitenlangen, eng beschriebene Beipackzetteln nicht geholfen.

Auch hier gilt das Motto: **Weniger ist mehr!** Verstehen Sie mich nicht falsch: Wenig bedeutet nicht, Lücken zu lassen, damit das Lesen leichter fällt. Im Gegenteil: Wenig heißt hier, die notwendigen Informationen komprimiert, fachlich fundiert und objektiv zur Verfügung zu stellen. Das klingt ambitioniert und ist es auch. Aber es geht. Ich sage nur: VIS.

VIS steht für unser **Verbraucherportal (www.vis.bayern.de)**. Damit bieten wir "Hilfe zur Selbsthilfe" - und das in allen

verbraucherrelevanten Lebensbereichen.

Mit dem Motto: "**Gut zu wissen - was Verbraucher wollen**" tourt das VIS auf mobilen Infostelen durch bayerische Rathäuser, Landratsämter, Bibliotheken und Gerichte. So kann man sich zum Beispiel während Wartezeiten informieren und zuhause weitersurfen. Vielleicht haben Sie sich auch schon mal an einer der Stelen informiert?

Spätestens morgen können Sie dies tun. Im Justizpalast wird eine Stele für Sie aufgestellt sein.

3. Stufe:
Verbraucher-
beratung und
effektive
Rechtsdurchsetzung

Ist "das Kind wirklich in den Brunnen gefallen", muss der Verbraucher von unabhängiger Seite Unterstützung erhalten. Diese Unterstützung reicht **von der Verbraucherberatung bis zu einer effektiven Rechtsdurchsetzung.**

Das ist die dritte Stufe der bayerischen Verbraucherpolitik.

Mit der **Verbraucherzentrale** und dem **Verbraucherservice** haben wir starke Partner an unserer Seite - an 31 Beratungsstellen und weiteren 15 Energieberatungsstützpunkten.

Anrede

Die Rolle der
Wirtschaft

Verbraucherpolitik bliebe Stückwerk, würde sie nur bei der Eigenverantwortlichkeit des Verbrauchers und der Schutzpflicht des Staates ansetzen. Selbstverständlich kommt den **Produzenten und Anbietern** von Waren und Dienstleistungen **die zentrale Verantwortung zu.**

Das Leitbild des **mündigen Verbrauchers** und die Leitfigur des **ehrbaren Kaufmanns** sind die **zwei Seiten einer guten Wirtschaftsordnung.**

kooperative
Verbraucherpolitik

Richtig verstanden ist sie ein **Dreiklang zwischen Verbrauchern, Unternehmen und Politik.** Diesen Dreiklang wollen wir stärken: Wir tun dies an **Runden Tischen**, in **Dialogveranstaltungen**, im **Austausch mit der**

Verbraucherkommission Bayern, und mit unserer Bayerischen Verbraucherallianz.

Unser Ziel ist es, dass die Akteure des Wirtschaftslebens miteinander ins Gespräch kommen und Probleme gemeinsam angehen.

Kommunikation und Kooperation - das bringt uns nachhaltiger voran als Konflikt und Kritik.

Auch mit dem **heutigen Start in eine neue 'Ära der Verbraucherbildung'** bezwecken wir die Kultur des Miteinanders zu stärken.

Anrede

Sie sehen: Verbraucherpolitik ist ein durchaus weites, aber hochaktuelles Politikfeld.

zusammenfassender Abschluss Es gilt nicht nur, das "Ohr am Verbraucher" zu haben. Genauso wichtig ist es, technische und wirtschaftliche Entwicklungen frühzeitig zu erkennen, hierfür Konzepte zu entwickeln und für diese werben.

Wir wollen keine Bevormundung des Bürgers, keine Gängelung der Wirtschaft und keine Einengung des Bildungswesens.

Das Ziel bayerischer Politik ist die Garantie vernünftiger Rahmenbedingungen als Grundlage für das wichtigste Gut im Wirtschaftsleben:

nämlich Vertrauen !

Ich bedanke mich und wünsche Ihnen - dem ersten Lehrgang des Projektes "Lebenslanges Lernen" - einen guten Start und viel Freude bei der Entdeckung der neuen Themenfelder.

