

Arbeitsentwurf der fortgeschriebenen Verbraucherpolitischen Strategie

1. Einleitung

1.1. Entwicklung der Verbraucherpolitik in Brandenburg

„Die Verbraucherpolitik in Brandenburg muss zukunftsweisend ausgerichtet sein und bei jedem politischen Agieren Berücksichtigung finden.“¹

Mit diesem Leitgedanken wurde im Jahr 2012 die Verbraucherpolitische Strategie von der Landesregierung Brandenburg beschlossen. Die Erarbeitung der Strategie ging zurück auf einen Beschluss des Landtages Brandenburg vom 03. Juni 2010. Dadurch wurden erstmals konkrete Zielsetzungen für den Brandenburgischen Verbraucherschutz und daraus abzuleitende Maßnahmen in zehn Handlungsschwerpunkten festgelegt.

Zentrales Anliegen war die Stärkung des Verbraucherschutzes in Brandenburg, insbesondere der Schutz vor gesundheitlichen Gefahren, die Festigung effektiver Verbraucherrechte, die Vermittlung von Verbraucherinformationen und Kenntnissen für bewusste Konsumententscheidungen sowie eine wirkungsvolle, nachhaltige Verbraucherpolitik.

Die Verbraucherpolitische Strategie gibt seit ihrer Verabschiedung im Kabinett im Jahr 2012 den Rahmen für das verbraucherpolitische Handeln der Landesregierung. Sie ist damit ein fester Bestandteil der Verbraucherpolitik des Landes Brandenburg. Nach dem Koalitionsvertrag für die 6. Wahlperiode des Brandenburger Landtages (Punkt 2.2) wird die Verbraucherpolitische Strategie des Landes weiter umgesetzt und fortgeschrieben.

Durch die bisherige Umsetzung der Verbraucherpolitischen Strategie konnte der Verbraucherschutz in Brandenburg in den Jahren 2012 bis 2016 auf die Ziele der Verbraucherpolitischen Strategie entscheidend vorangebracht werden².

Die Landesregierung hat der besonderen Bedeutung des Verbraucherschutzes seit dem Jahr 2005 durch die Wahrnehmung von Verbraucherschutzaufgaben aus einer Hand Rechnung getragen: Seit dem Weltverbrauchertag am 15. März 2001 sind die vielfältigen Facetten und die dazu aufgebaute Expertise des Verbraucherschutzes in einer Abteilung Verbraucherschutz gebündelt. Der Blick aus der „Verbraucherschutzbrille“ ist damit für viele Bereiche des wirtschaftlichen und des gesundheitlichen Verbraucherschutzes gebündelt. Verbraucherschutz wird aber auch im Zuständigkeitsbereich anderer Ressorts gewährleistet, wie zum Beispiel in Bezug auf Bauprodukte, die technische Sicherheit von non-Food-Verbraucherprodukten³ oder die ordnungsgemäße Kennzeichnung des Energieverbrauchs eines Produkts.

Die ressortübergreifende Plattform „Verbraucherschutz“ trägt seit dem Jahr 2007 dazu bei, dass auch andere benachbarte Bereiche des Verbraucherschutzes innerhalb und außerhalb der Landesregierung zusammengeführt werden. Hierzu zählt auch die Landesbeauftragte für den Datenschutz und für das Recht auf Akteneinsicht (LDA) und die Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. (VZB). So können Verbraucherschutzaspekte fachübergreifend diskutiert und vorangebracht werden.

Verbraucherpolitik muss mit den Entwicklungen von Märkten und den Erwartungen und Bedürfnissen der Verbraucherinnen und Verbraucher Schritt halten und stets auf aktuelle Herausforderungen reagieren. Insbesondere die zunehmende Digitalisierung und die Entwicklung von neuen Geschäftsmodellen stellen den Verbraucherschutz vor neue Herausforderungen. In der Verbraucherschutzministerkonferenz wurden daher zahlreiche Beschlüsse gefasst und der Bund und die Europäische Union zum Handeln aufgefordert. Dies betrifft insbesondere den Bereich der Digitalen Welt.

Neben neuen Tendenzen und Entwicklungen stellt sich der Verbraucherschutz in Brandenburg auch bereits bekannten Herausforderungen. Vorhandene Verbraucherschutzstandards und bewährte Maßnahmen werden erhalten bzw. fortgeführt, effektiviert und bei Bedarf auch intensiviert z. B. durch höhere Überwachungsichte und kürzere Überwachungsintervalle.

In der Legislaturperiode von 2014 bis 2019 liegen die Schwerpunkte vor allem auf der Verbesserung der Qualität der Schulverpflegung, Fragen des Verbraucherschutzes in der digitalen Welt und der Weiterentwicklung der Beratungs- und Informationskanäle sowie weiterer Instrumente der Verbraucherzentrale Brandenburg.

Mit der Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie soll erreicht werden, dass aktuelle Schwerpunkte gesetzt und so gezielt den gegenwärtigen und zukünftigen Herausforderungen im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher begegnet werden kann.

Die Fortschreibung wird in einem offenen und transparenten Prozess erfolgen. Alle Interessierten, die Akteurinnen und Akteure sowie die Öffentlichkeit erhalten die Möglichkeit, sich in den Prozess einzubringen. In einem öffentlichen Konsultationsprozess soll der aktuelle Entwurf der Strategie mit Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Fachleuten diskutiert und weiterentwickelt werden.

1.2. Strategie, Arbeitsschritte und Arbeitsmethodik

1.2.1 Vorgehen bei der Fortschreibung

Die Verbraucherpolitische Strategie Brandenburg wird auf der Grundlage des Koalitionsvertrages für die 6. Wahlperiode des Brandenburger Landtages fortgeschrieben. Folgende Arbeitsschritte wurden hierzu bisher durchgeführt:

Evaluation

Im zweiten Halbjahr 2016 wurde eine Evaluation durch den externen Evaluator IFGE Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH durchgeführt. Die Evaluation umfasste den Prozess der Zieldefinition und Umsetzungsplanung sowie die Zielerreichung und Umsetzung der Verbraucherpolitischen Strategie. IFGE schätzt die Ergebnisse der Umsetzung der Strategie insgesamt positiv ein. Die in der Strategie verfolgten Ziele seien entweder in Teilen oder vollständig erreicht worden. Der Verbraucherschutz in Brandenburg sei im Hinblick auf die vier übergreifenden Ziele der Verbraucherpolitischen Strategie entscheidend gestärkt worden:

- den Schutz der Verbraucher vor gesundheitlichen Gefahren,
- die Festigung und Weiterentwicklung der Verbraucherrechte,
- die Stärkung der Konsum- und Entscheidungsfreiheit der Verbraucherinnen und Verbraucher durch den Ausbau von Information, Beratung und Bildung und
- die fachübergreifende und nachhaltige Gestaltung von Verbraucherpolitik in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten.

Zugleich konnte die Evaluation im Hinblick auf die Umsetzung der Verbraucherpolitischen Strategie auch Verbesserungspotenzial feststellen. Hierzu konnten zwei konkrete Handlungsempfehlungen für die Fortschreibung der Strategie gegeben werden:

- Es sollen bei der Erstellung der Verbraucherpolitischen Strategie messbarere, quantitative Maßnahmen definiert und eine konkretere Umsetzungsplanung durchgeführt werden. Dies kann

zu einer leichteren Überprüfung des Umsetzungsstandes und zu einer stärkeren Orientierungsgrundlage bei der Umsetzung der einzelnen Maßnahmen beitragen.

- Es soll eine stärkere zentrale Koordination und Steuerung der Umsetzung der Verbraucherpolitischen Strategie etabliert werden. Dies kann die Transparenz der Umsetzung der Strategie gegenüber den Akteurinnen und Akteuren erhöhen.

Beides kann zu einer noch höheren Verbindlichkeit zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen bei den Beteiligten beitragen. Die Ergebnisse der Evaluation sind im Endbericht des Evaluators IFGE dokumentiert, der auf der Webseite des MdJEV veröffentlicht wurde.

Verbraucherumfragen

Zudem wurden im zweiten Halbjahr 2016 zwei Umfragen zum Verbraucherschutz in Brandenburg durchgeführt.

Zum einen hat das MdJEV auf dem BRANDENBURG-Tag Bürgerinnen und Bürger zu ihrer Meinung über die Verbraucherpolitik in Brandenburg befragt. Zum anderen wurden in einer repräsentativen Umfrage, durchgeführt von forsa, insgesamt 1 000 Brandenburgerinnen und Brandenburger zu vielen Bereichen des Verbraucherschutzes befragt. Die Ergebnisse beider Umfragen geben einen Überblick über die Probleme, Bedürfnisse und Erwartungen der Verbraucherinnen und Verbraucher in Brandenburg.

Aus den Beschwerden und Hinweisen, mit denen sich Bürgerinnen und Bürger an die VZB in den letzten Jahren wandten, konnten ebenfalls wichtige Erkenntnisse über die aktuellen Problemfelder im Verbraucherschutz gewonnen und als Grundlage für die Fortschreibung verwendet werden.

Insgesamt wurde damit eine gute Grundlage geschaffen, um die Verbraucherpolitische Strategie möglichst evidenzbasiert und damit nah an den Interessen der Bürgerinnen und Bürgern auszugestalten.

Fortschreibungsprozess

Zum Jahreswechsel 2016/17 hat das MdJEV die Ergebnisse der Evaluation und der Umfragen ausgewertet und daraus strukturelle Vorschläge für die Fortschreibung erarbeitet. Diese wurden mit den anderen Ministerien der Landesregierung, mit der Landesdatenschutzbeauftragten und der Verbraucherzentrale Brandenburg in Gesprächen und Workshops im Rahmen der Plattform Verbraucherschutz diskutiert.

Anschließend konnten sich die vorgenannten Akteurinnen und Akteure der Verbraucherschutzplattform inhaltlich in die Fortschreibung einbringen. Zunächst wurde ein neues Leitbild erarbeitet und abgestimmt, aus dem die vorliegenden Handlungsschwerpunkte abgeleitet wurden. Hierzu konnten jeweils Ziele und Maßnahmen von allen Akteurinnen und Akteuren der Verbraucherschutzplattform benannt werden.

Aus allen Zuarbeiten hat das MdJEV einen ersten Arbeitsentwurf der fortgeschriebenen Strategie erarbeitet und abgestimmt.

Öffentlichkeitsbeteiligung

Die Beteiligung einer breiten Öffentlichkeit ist dem MdJEV wichtig, um die Verbraucherpolitik zusammen mit den Bürgerinnen und Bürgern zu gestalten. Vor diesem Hintergrund wird der Entwurf für einen Zeitraum von sechs Wochen in Form einer Internet-Konsultation veröffentlicht und zur Diskussion gestellt.

Zudem sollen in Workshops mit fachlichen Stakeholdern und Akteurinnen und Akteuren der Plattform Verbraucherschutz und betroffener Behörden sowie interessierten Verbraucherinnen und Verbrauchern

die Handlungsschwerpunkte diskutiert und Vorschläge für die Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie gesammelt werden.

Die Ergebnisse, insbesondere die Probleme, die von den Verbraucherinnen und Verbrauchern zur Einschätzung der Brandenburger Verbraucherpolitik benannt werden, sollen bei der Formulierung der Ziele und Aufgabenfelder im Rahmen der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg berücksichtigt werden.

Der Landtag ist über den Ausschuss für Europaangelegenheiten, Entwicklungspolitik und Verbraucherschutz (AEEV) in den Prozess der Fortschreibung der Strategie eingebunden.

Umsetzungsprozess

(Platzhalter: Der Umsetzungsprozess wird mit den Beteiligten im Laufe des Fortschreibungsprozesses entwickelt und festgelegt werden. Die Koordinierung des Umsetzungsprozesses sollte für alle Beteiligten transparent und nachvollziehbar sein. Es sollten geeignete Tools im Rahmen der vorhandenen Ressourcen dafür eingesetzt werden.)

1.2.2 Grundlagen und Aufbau der Verbraucherpolitischen Strategie

Die Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie basiert auf folgenden formalen Eckpunkten:

- Die Struktur der bisherigen Verbraucherpolitischen Strategie hat sich bewährt und wird daher im Grundsatz auch für die fortgeschriebene Strategie verwendet.
- Es erfolgt eine Fokussierung auf wenige und wesentliche Handlungsschwerpunkte. So können Dopplungen und Mehrfachnennungen bei Zielen und Maßnahmen vermieden werden..
- Die gegenwärtigen und künftig zu erwartenden Herausforderungen und Probleme des Verbraucherschutzes sind bei der Festlegung der Handlungsschwerpunkte relevant.
- Die Ziele und Maßnahmen sollen verstärkt die Möglichkeiten der Brandenburger Verbraucherpolitik abbilden.
- Die Ziele sollen konkreter gefasst und die Maßnahmen messbar ausgestaltet werden. Zumindest sollen die Maßnahmen durch Meilensteine unterlegt sein.

Die Strategie ist in vielen Teilen an den vorhandenen Erkenntnissen über Verbraucherbeschwerden und -probleme sowie Verbraucherbedürfnisse und -erwartungen ausgerichtet und dadurch evidenzbasiert ausgestaltet.

Die Strategie ist wie folgt aufgebaut:

Im ersten Teil der Strategie werden die Ausgangssituation, die Arbeitsweise, die Herausforderungen und die Rahmenbedingungen, die der modernen Verbraucherpolitik auf verschiedenen Ebenen begegnen, dargestellt. Anschließend wird das übergreifende Leitbild beschrieben, aus dem die verbraucherpolitischen Handlungsschwerpunkte abgeleitet sind.

Im zweiten Teil der Strategie werden die Handlungsschwerpunkte der Brandenburger Verbraucherpolitik in vier Kapiteln dargestellt. Jedes Kapitel ist unterteilt in

- Beschreibung der Ausgangslage,

- Problemstellung,
- Zielsetzungen und
- Vorschläge der Landesregierung für konkrete Maßnahmen zur Umsetzung der Ziele.

Im dritten Teil wird das geplante Vorgehen bei der Umsetzung der Strategie beschrieben.

1.3. Der Begriff des Verbrauchers und der Verbraucherpolitik

1.3.1. Der Verbraucherbegriff

Die klassische Definition des „Verbrauchers“ bezieht sich auf dessen Tätigkeit des Verbrauchens von Waren, also von Gütern und Produkten, und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen bzw. die Nutzung von Ressourcen wie Energie oder Wasser. In der juristischen Terminologie bezeichnet man als Verbraucher jede natürliche Person. Im Bürgerlichen Recht ist Verbraucher als jemand definiert, der für private, nicht berufliche Zwecke am Markt handelt⁴. Daraus abgeleitet wird in der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg als „Verbraucher“ bezeichnet, wer für private Zwecke in Rechtsgeschäften Produkte erwirbt oder Dienstleistungen in Anspruch nimmt. Eingeschlossen in die Begriffsdefinition im Sinne dieser Strategie ist der „Verbraucher“, der sich, vorbereitend auf Rechtsgeschäfte, am Markt orientiert und Konsumententscheidungen abwägt. Der Begriff bezieht sich somit im Kern auf das „Verbrauchen“ von Gütern und Leistungen, darüber hinaus auf die komplexe Teilhabe des einzelnen, privaten Individuums am Wirtschafts- und Gesellschaftsleben durch Vorbereitung und Umsetzung individueller Konsumententscheidungen.

Ausgehend von der Verbraucherforschung⁵ kann man drei Kategorien von Verbraucherinnen und Verbrauchern, je nach Konsum- und Lebensbereich unterscheiden:

- „verletzlich“ (vulnerable): Basisschutz/Daseinsvorsorge („Leib & Leben“, existenzielle/finanzielle Sicherung); Gefahr des Ausschlusses vom sozialen und wirtschaftlichen Leben, analog wie digital.
- „vertrauend“ (confident): grundsätzlich in die Märkte vertrauend, in einigen Bereichen sensibilisiert, aber auf Schutz angewiesen (beispielsweise Datenschutz); auch eine verbesserte Verbraucherinformation und Verbraucherbildung sorgt nur bedingt für Informiertheit und Kompetenz.
- „verantwortungsvoll“ (responsible): in einigen Bereichen eher kundig, ökologisch-sozial und politisch engagierte Bürgerinnen und Bürger; die Grenze der individuellen Konsumfreiheit wird im verantwortungsbewussten Konsum gesehen.

Entscheidend ist, dass damit verschiedene Verhaltensmuster intendiert sind, die zur selben Zeit bei verschiedenen als auch bei den selben Verbraucherinnen und Verbrauchern, zu unterschiedlichen Zeitpunkten und Entscheidungssituationen auftreten. Bezogen auf die jeweilige Situation der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie ihren jeweiligen Lebensbereich sind alle Ausprägungen denkbar.

1.3.2. Die Begriffe des Verbraucherschutzes und der Verbraucherpolitik

Zunächst bezieht sich der Begriff des Verbraucherschutzes auf die Bewahrung der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers vor gesundheitlichen Gefahren und Risiken sowie die Sicherung ihrer oder seiner Interessen bei der Wahrnehmung von Rechtsgeschäften.

Gleichzeitig ist der Verbraucherschutz auf die Befähigung der Verbraucherin oder des Verbrauchers gerichtet, sich am Markt gut orientieren und der Anbieterseite kompetent gegenüberzutreten zu können. Diese Befähigung erlangt die Verbraucherin oder der Verbraucher mit Hilfe von Maßnahmen der Verbraucherbildung, -beratung und -information.

Der Verbraucherschutz in Brandenburg lässt sich in zwei wesentliche Bereiche unterteilen: den gesundheitlichen und den wirtschaftlichen Verbraucherschutz.

Unter dem gesundheitlichen Verbraucherschutz versteht man den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor gesundheitlichen Gefahren und vor Täuschung bei Produkten/Erzeugnissen jeglicher Art. Dem gesundheitlichen Verbraucherschutz sind in dieser Strategie auch die Belange der technischen Sicherheit und Chemikaliensicherheit zugeordnet. Zu den Produkten bzw. Erzeugnissen zählen Lebensmittel (einschließlich Trinkwasser), Bedarfsgegenstände, Kosmetika, Tabak, Futtermittel, Chemikalien, Biozidprodukte, Pflanzenschutzmittel, Human- und Tierarzneimittel, Medizinprodukte, Bauprodukte, Non-Food-Verbraucherprodukte unter dem Aspekt der technischen Sicherheit, Erzeugnisse aus ökologischer Produktion .

Zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz gehören der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher und die Wahrung ihrer Interessen in Bezug auf den Konsum von Dienstleistungen und Produkten. Dabei sind unter anderem die folgenden Gebiete betroffen:

- Digitale Welt, Datenschutz, Finanzen, Versicherungen, Energie, Mobilität, Telekommunikation, Medien, Mietrecht und Pflege;
- Einhaltung der Anforderungen an die umweltgerechte Gestaltung von Produkten;
- Kennzeichnung des Energieverbrauchs oder anderer Ressourcen;
- Preisangaben;
- Vertragsrechte;
- Verbraucherinsolvenzen.

Verbraucherpolitik im Sinne der vorliegenden Strategie umfasst alle Maßnahmen und Entscheidungen, die darauf abzielen, die Interessen der Verbraucherin oder des Verbrauchers gegenüber den anbietenden Unternehmen in ein Gleichgewicht zu bringen. Hierbei sind auch Interessen eingeschlossen, die die gesellschaftliche Teilhabe der Verbraucherin oder des Verbrauchers an natürlichen Ressourcen, an Umweltgütern, an sozialen Errungenschaften ausmachen und sie oder ihn befähigen, Konsumententscheidungen verantwortungsbewusst nach persönlichen, gesundheitlichen, aber auch nach Kriterien des Gemeinwohls zu treffen.

Aus wirtschaftspolitischer Sicht kann die Verbraucherpolitik einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der Funktionsfähigkeit von Märkten leisten, wenn sie das Gewicht der Angebotsseite durch Stärkung der Nachfrageseite ausgleicht und Politik für die Konsumenten und für die Qualität des Konsums betreibt.

2. Herausforderungen und Handlungsspielräume

2.1 Chancen und Herausforderungen der Verbraucherpolitik

Eine an der Realität und den Verbraucherbedürfnissen orientierte Verbraucherpolitik muss neue Entwicklungen und aktuelle Trends stets im Blick haben, etwaigen Handlungsbedarf prüfen und erkennen sowie die richtigen Maßnahmen ergreifen.

Nach einer repräsentativen forsa-Umfrage im Auftrag des MdJEV Ende 2016⁶ fühlt sich der Großteil der Verbraucherinnen und Verbraucher in Brandenburg hinsichtlich ihrer Interessen und Rechte bereits (sehr) gut geschützt (66 %). Allerdings sehen das ein Drittel (33 %) der Verbraucherinnen und Verbraucher anders. Insbesondere im digitalen Bereich gibt es Erwartungen an die Politik.

Digitalisierung als Chance und Risiko

Die rasante Entwicklung der weltweiten digitalen Kommunikation, die Entwicklung von vernetzten Produkten und der Einsatz von Algorithmen beispielsweise in Online-Verkaufsportalen fordern neue Maßnahmen zur Sicherung von Verbraucherrechten und zum Schutz der Selbstbestimmung von Verbraucherinnen und Verbrauchern.

Der Online-Handel wächst stetig (Wachstumsraten: 19 % im Jahr 2012 und 11 % im Jahr 2016⁷). Auch der stationäre Handel in Brandenburg will damit Schritt halten und seine digitalen Aktivitäten ausbauen⁸. Noch mehr als 60 % der Deutschen bevorzugen nach wie vor den Einkauf im stationären Handel. Vor dem Hintergrund der sich verändernden Infrastruktur im ländlichen Raum können die Digitalisierung und damit die Möglichkeiten des Onlinekaufs enorme Vorteile für Menschen haben, wenn vor Ort kein adäquater Einkauf möglich ist. Hinzu kommt der Trend, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet über Produkte und Preise informieren.

Im Jahr 2016 nutzten 75 % der Brandenburgerinnen und Brandenburger ab 14 Jahren das Internet⁹. Mittlerweile greifen in Brandenburg 72 % der Internetnutzer auf Social-Media-Angebote (wie Facebook und WhatsApp) zurück¹⁰. Dabei war in Brandenburg lange nur weniger schnelles Internet verfügbar. Durch Landesinitiativen hat sich die Versorgungssituation für mehr als die Hälfte der brandenburgischen Haushalte erheblich verbessert: Die Anzahl der Haushalte mit mehr als 50 Mbit/s ist innerhalb von drei Jahren von knapp 30 % auf über 60 % gestiegen¹¹.

Online-Shopping, digitale Güter sowie digitale Dienstleistungen, wie E-Mail-Dienste und Social Media verändern das Verhalten von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Durch Preisvergleichsportale erhalten sie einen schnellen Überblick über das Onlineangebot. In Internetforen äußern Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Meinung oder pflegen persönliche Profile in Netzwerken wie Facebook.

Zudem ist die Nutzung moderner Kommunikationstechnologien für eine mit den aktuellen Anforderungen Schritt haltende Verbraucherpolitik eine große Chance zur effektiven Informationsübermittlung. Insbesondere Kinder und Jugendliche können über die neuen Medien gut erreicht werden. Die Herausforderung besteht darin, digitale Angebote für Verbraucherinformation und -beratung gezielt und passend einzusetzen.

Die Nutzung des Internets bringt aber nicht nur Vorteile. Für Verbraucherinnen und Verbraucher gibt es in diesem Bereich die meisten Probleme (siehe forsa-Umfrage 2016¹²). Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten von der Politik, dass mehr im Bereich des Datenschutzes getan wird. Für die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher (lt. forsa-Umfrage 2016 92 %) ist es wichtig, beim Einkauf von Waren und Dienstleistungen selbst die Kontrolle darüber zu haben, wer welche Daten von ihnen erhält.

Viele möchten nicht, dass ihre Daten für Werbung und Angebote genutzt werden. Dass dies in der Praxis oft ganz anders aussieht und Verbraucherinnen und Verbraucher selbst nicht immer auf ihren Schutz achten können, stellt eine Herausforderung für den Verbraucherschutz dar.

Das Internet bietet für Verbraucherinnen und Verbraucher vielfältige Möglichkeiten, Produkte oder Dienstleistungen über Onlineshops, Auktionshäuser, Vermittlungsportale, Kleinanzeigenportale und Foren zu erwerben oder anzubieten. Im Onlinehandel werden Produkte aus dem Inland, aus den EU-Mitgliedsstaaten aber natürlich auch aus dem Nicht-EU-Ausland angeboten. Dabei ist der Handel mit unsicheren oder gefälschten Produkten nicht zuverlässig auszuschließen. Probleme entstehen dadurch, dass gegenüber einem (inländischen) Hersteller oder Händler vor Ort ein Ansprechpartner im Onlinehandel nicht immer verfügbar ist. Dadurch können Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Ansprüche im Fall eines mangelhaften oder unsicheren Produktes nur schwer geltend machen, insbesondere wenn der Hersteller oder Händler aus dem Nicht-EU-Ausland agiert.

Der Verbraucherschutz ist gefordert, den durch die Digitalisierung und Anwendung neuer Informationstechnologien hervorgerufenen Gefahren und Nachteilen für die Verbraucherin oder den Verbraucher mit geeignetem Verhalten zu begegnen.

Dabei sind sowohl internetbasierte Möglichkeiten der Verbraucherinformation und Marktüberwachung als auch der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor den Risiken des Internets und des digitalen Handels zu berücksichtigen.

Globalisierung der Märkte

Verbraucherinnen und Verbraucher können heutzutage aufgrund des Internethandels auf Produkte in aller Welt zugreifen. Produkte, die in den europäischen Binnenmarkt aus sogenannten Drittstaaten gelangen, müssen den Harmonisierungsvorschriften insbesondere bezüglich der Anforderungen an Sicherheit und Gesundheitsschutz entsprechen. Das Land Brandenburg muss darauf hinwirken, dass wirksame Strategien gerade für Kontrollen von Produkten und Dienstleistungen im Onlinehandel entwickelt werden.

Weltweite Angebote zum Online-Einkauf, zum Download von Musik, Büchern oder zum Streamen von Filmen und Sportveranstaltungen erfordern von Verbraucherinnen und Verbrauchern Kenntnisse über ihre Rechte und über mögliche Gefahren im Internet, wie zum Beispiel Fake-Shops.

Europäische Ausrichtung

Verbraucherschutz in Brandenburg ist darüber hinaus europäisch ausgerichtet:

Im gemeinsamen Binnenmarkt ist den Unternehmen und den Verbraucherinnen und Verbrauchern ein grenzüberschreitendes Markthandeln möglich. In vielen Bereichen existieren bereits harmonisierte europäische Regelungen, die den Handel zwischen den Staaten der Europäischen Union erleichtern. Zum Beispiel ist im Bereich der Marktüberwachung der Rahmen für die Überwachungsbehörden durch die VO (EG) Nr. 765/2008 vorgegeben, der durch im Amtsblatt der EU veröffentlichte Leitlinien bzw. Leitfäden untersetzt wird. Dort, wo unterschiedliche Regelungen in den Mitgliedstaaten existieren, zum Beispiel bei Gewährleistungsrechten, oder wo unterschiedliche Regelungen der Europäischen Union für den Internethandel und für den stationären Handel gelten, verfügen Verbraucherinnen und Verbraucher nicht immer über die notwendigen Kenntnisse über ihre Verbraucherrechte und Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung.

Regionale Veränderungen

Verbraucherpolitik in Brandenburg muss den spezifischen geografischen, ökonomischen, sozialen, demografischen und ökologischen Gegebenheiten des Landes, aber auch den Erfordernissen besonderer Verbrauchergruppen entsprechen. In einem Flächenland mit stark ländlich geprägten Strukturen, wenigen urbanen Zentren und einem räumlich zentrierten Umlandbereich von Berlin spielt vor allem die Versorgung von Verbraucherinnen und Verbrauchern in der Fläche eine große Rolle.

Verbraucherschutz und Verbraucherpolitik enden nicht an den Ländergrenzen. Brandenburg steht in engen Marktbeziehungen mit seinen Nachbarländern (darunter besonders Berlin), insbesondere bei regionalen Produkten und Dienstleistungen. So kommt der verbrauchergerechten Gestaltung regionaler Wirtschaftskreisläufe in der Region Berlin – Brandenburg und der verbraucherpolitischen Kooperation mit Berlin große Bedeutung zu.

Aber auch die Nachbarschaft zur Republik Polen hat Einfluss auf die Verbraucherpolitik. An einer über 260 km langen Grenze zur Republik Polen entstand im brandenburgisch-polnischen Verflechtungsraum ein reger Austausch von Waren und Dienstleistungen. Der Einkauf in Polen gehört für viele Brandenburger mittlerweile zum Alltag. So zählen 13 % der Brandenburgerinnen und Brandenburger zu den regelmäßigen Grenzgängern¹³. Weitere 20 % kaufen immerhin gelegentlich in Polen ein oder nehmen Dienstleistungen polnischer Unternehmen in Anspruch. Zunehmend werden auch Dienstleistungen in Polen in Anspruch genommen, wie z. B. im Bereich Pflege oder Gesundheit. Ebenso kaufen unsere polnischen Nachbarn regelmäßig in Deutschland ein, sind polnische Unternehmen in Deutschland tätig.

Unterschiedliche Bedürfnisse von Verbraucherinnen und Verbrauchern

Verbraucherinnen und Verbraucher sind keine homogene Gruppe. Es ist vielmehr Realität, dass verschiedene Verhaltensmuster beim selben Menschen zu unterschiedlichen Zeitpunkten und Entscheidungssituationen auftreten.

Trotzdem kann man Verbrauchergruppen unterscheiden, in denen ähnliche Verhaltensweisen und Bedürfnisse bestehen. So sind jüngere Menschen mit den digitalen Medien bereits aufgewachsen und gehen damit anders um als ältere Menschen. Geflüchtete Personen haben meist noch wenige Kenntnisse über den Alltag oder das Rechtssystem in Deutschland und müssen neben den sprachlichen Hürden noch kulturelle Barrieren überwinden. Gleichzeitig unterscheiden sich auch Lebensstile und Konsumverhalten innerhalb der Altersgruppen. Verbraucherpolitik muss auch diese Heterogenität berücksichtigen.

Die größte absehbare Veränderung ist das Älterwerden der Gesellschaft. Aufgrund der demographischen Entwicklung wird es in Brandenburg nach einer Prognose des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg (AfS) bis zum Jahr 2040 voraussichtlich 802 000 Menschen geben, die über 65 Jahre alt sind. Derzeit stellt diese Verbrauchergruppe bereits über 20 % der Bevölkerung in Brandenburg. Hinzu kommt, dass die Regionen in Brandenburg sehr unterschiedlich stark besiedelt sind. Dabei muss die Verbraucherpolitik die Menschen in den Städten und auf dem Land sowie deren unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen gleichermaßen berücksichtigen.

Deregulierung und Ressourcen

Ausgehend von den Folgen der Wirtschafts- und Finanzkrise vor einigen Jahren ist bekannt, welche gravierenden Konsequenzen Deregulierungen insbesondere des Finanzmarktes haben können. Trotzdem gibt es wieder Bestrebungen zu mehr Liberalisierung der Märkte und Rufe nach Deregulierung. Staatliche Verbraucherpolitik muss nach wie vor in ihrer Aufsichts- und Kontrollfunktion handlungs- und durchsetzungsfähig sein. Eine zukunftsfähige Verbraucherpolitik bedarf neben der klassischen Funktion

des Verbraucherschutzes, die in der Überwachung und Kontrolle des Marktes besteht, auch verbrauchergerechter ordnungspolitischer Maßnahmen.

Aus dem Konsolidierungsprozess des öffentlichen Haushalts leitet sich das Gebot der Sparsamkeit ab. Dadurch sind effiziente Politiklösungen gefragt, um die fachlichen und inhaltlichen Ziele Brandenburger Verbraucherpolitik zu erreichen. Finanzielle Ressourcen müssen zielgerichtet eingesetzt werden.

Querschnittaufgabe

Moderne Verbraucherpolitik geht über den konservativen Ansatz des Verbraucher-„Schutzes“ im Sinne der Wahrnehmung einer Aufsichts- und Kontrollfunktion aller Marktteilnehmer hinaus, ohne die Rechtsdurchsetzung als zentrales Anliegen des Verbraucherschutzes aus den Augen zu verlieren.

Sie versteht sich als fachübergreifende Querschnittsaufgabe, denn sie bildet das Handeln vieler Personen und Institutionen unter Berücksichtigung verschiedenster Politikbereiche ab. Mit ihrer Querschnittsorientierung leistet Verbraucherpolitik einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Lebensqualität der Menschen.

Die Brandenburger Landesregierung versteht die Verbraucherpolitik des 21. Jahrhunderts als Politik mit handlungsorientiertem Ansatz. Sie setzt auf die Vernetzung und Beteiligung von Verbraucherinnen und Verbrauchern und ihren direkten Interessenvertretungen, von Unternehmen im produzierenden Gewerbe, im Dienstleistungssektor, im Handel und auf die Beteiligung der Wissenschaft, anderer Politikbereiche und der Zivilgesellschaft.

Die Brandenburger Verbraucherpolitik ist ressortübergreifend. Die Federführung ist beim Verbraucherschutzministerium angesiedelt. Verbraucherschutz und Verbraucherpolitik gehören jedoch genauso zu allen anderen Fachministerien der Landesregierung. Jedes Ministerium agiert täglich verbraucherpolitisch. Aber auch Gemeinden und Gemeindeverbände spielen eine bedeutende Rolle bei der Umsetzung der Verbraucherpolitik. Deshalb bedarf es einer Gesamtstrategie der Landesregierung zu einer Verbraucherpolitik.

Die bestehenden Strategien des Landes Brandenburg setzen bereits Einzelaspekte des Verbraucherschutzes um. Zu nennen sind die Landesnachhaltigkeitsstrategie, die Mobilitätsstrategie 2030, die Seniorenpolitischen Leitlinien, das Gleichstellungspolitische Rahmenprogramm 2015 – 2019, das Behindertenpolitische Maßnahmenpaket 2.0 und die Energiestrategie 2030. Zukünftige Strategien, wie die Digitalisierungsstrategie, werden Verbraucheraspekte ebenfalls aufnehmen müssen. Die Herausforderung besteht darin, alle Verbraucherbezüge der Strategien aufeinander abzustimmen, so dass die wesentlichen Verbraucherprobleme in den einzelnen Politikfeldern adressiert werden.

Nachhaltigkeit

In allen Handlungsschwerpunkten der Verbraucherpolitik wird die Landesregierung Brandenburg vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Verantwortung auch für nachfolgende Generationen den Erfordernissen einer nachhaltigen Entwicklung umfassend Rechnung tragen.

Eine zukunftsfähige Verbraucherpolitik muss sich sozial gerechter Ressourcenschonung und Klimaverträglichkeit verpflichtet fühlen. Moderne, nachhaltige Verbraucherpolitik hat sich insbesondere mit einem nachhaltigen Konsumverständnis und darauf bezogene Lebensstile auseinander zu setzen.

Das Themenfeld „Nachhaltiger Konsum“ ist ein Schlüssel für eine zukunftsfähige Entwicklung auch in Brandenburg und sollte auf die Förderung von Angebot und Nachfrage für ressourcenarme und klimafreundliche Produkte und Dienstleistungen ausgerichtet sein. Zugleich gilt es, mit den vorhandenen finanziellen Ressourcen zu wirtschaften und dennoch die Kontinuität, Sicherheit und Zukunftsfähigkeit von Verbraucherpolitik zu gewährleisten.

2.2 Instrumente und Handlungsrahmen für die Brandenburger Verbraucherpolitik

Die Verbraucherpolitische Strategie Brandenburg muss im Kontext zur Bundes- und Europaebene gesehen werden. Die Europäische Union und der Bund haben im Verbraucherschutz einen großen Umfang an gesetzgeberischen Kompetenzen. Die Brandenburger Landesregierung nutzt alle ihre Möglichkeiten auf internationaler und nationaler Ebene, um die Verbraucherpolitik aktiv mit zu gestalten.

Die Umsetzung von Verbraucherpolitik erfolgt auf mehreren Wegen. Von besonderer Bedeutung sind:

- Erlass von Verbraucherinnen und Verbrauchern schützenden Rechtsnormen

Über 80 % der gesetzlich festgelegten Verbraucherrechte haben in Form von Richtlinien oder Verordnungen der Europäischen Union ihre Grundlage im Europäischen Recht. Daneben gibt es eine Reihe von bundesgesetzlichen Regelungen. Aufgrund der Verteilung der Gesetzgebungskompetenzen nach dem Grundgesetz konzentrieren sich landesrechtliche Regelungen fast ausschließlich auf die Benennung der für die Überwachung zuständigen Behörden, soweit ein Vollzug durch Landesbehörden stattfindet. Die Brandenburger Landesregierung nutzt alle Möglichkeiten im Gesetzgebungsprozess, um auf die Politik der Europäischen Union und die der Bundesebene Einfluss zu nehmen, z. B. über die Interessenvertretung bei den EU-Institutionen und die Beteiligung im Bundesrat.

- Überwachung der Marktteilnehmer durch staatliche Behörden

Dies ist die klassische Aufgabe von Landesbehörden, bei der Vorgaben des Bundes- oder Europäischen Rechts zum Schutz der Sicherheit, Gesundheit und vor Täuschung sowie zum Umweltschutz umgesetzt werden.

- Aufklärung über die Verbraucherrechte und die Praktiken des Marktes

Das wirksamste Mittel der Verbraucherpolitik in Brandenburg ist die Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte und die Praktiken des Marktes durch Information, Beratung und Bildung. Dadurch sollen sie in die Lage versetzt werden, eigenverantwortlich die Folgen ihres Handelns einschätzen zu können.

- Vertretung der Verbraucherinteressen gegenüber Unternehmen

Die Interessenvertretung der Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Herstellung, Handel und Dienstleistung wird durch die Verbraucherschutzorganisationen zur Stärkung der Stellung Einzelner gegenüber den anbietenden Unternehmen wahrgenommen. Das Land Brandenburg unterstützt die Verbraucherschutzorganisationen bei ihrer Arbeit. Bei der Festlegung der Ziele und Schwerpunkte der Verbraucherpolitik des Landes ist neben der gebotenen strategischen Weitsicht auch eine Flexibilität für die Lösung tagesaktueller Verbraucherprobleme erforderlich. Hierbei bieten die Aktivitäten der VZB und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. (vzbv), z. B. durch die bundesweiten Marktwächter-Projekte, einen wichtigen Ausgangspunkt.

3. Verbraucherpolitisches Leitbild und Grundsätze

Beim täglichen Konsum von Produkten und Dienstleistungen, sei es der tägliche Lebensmittelgenuss oder die Nutzung von Internetdiensten, handeln Bürgerinnen und Bürger als Verbraucherinnen und Verbraucher. Der Schutz, den sie dabei genießen, ist für viele bereits selbstverständlich. Verbraucherschutz ermöglicht allen die individuelle Teilhabe am teilweise sehr komplexen Wirtschafts- und Gesellschaftsleben. Damit ist Verbraucherschutz unter den Gesichtspunkt der Daseinsvorsorge zu stellen.

Das Grundverständnis der Landesregierung ist daher, alle Bürgerinnen und Bürger im Konsumleben möglichst umfassend zu schützen, dabei deren Eigenverantwortung zu stärken und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse zu berücksichtigen. Hierfür sind die drei folgenden Hauptaspekte wichtig:

- 1) Verbraucherinnen und Verbraucher müssen sich darauf verlassen können, dass die angebotenen Produkte sicher bzw. nicht gesundheitsschädlich sind. Sie müssen auch darauf vertrauen können, dass sie das bekommen, was mit dem Produkt oder der Dienstleistung zugesichert wird. Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen nicht in die Irre geführt werden oder durch für sie unüberschaubare Vertragsbedingungen benachteiligt werden. Sie haben Anspruch auf klare und richtige Produktbeschreibungen sowie für jede Person verständliche Vertragsbedingungen. So muss es z. B. die Möglichkeit geben, datensichere Produkte und Dienstleistungen zu erwerben und in einer Finanzberatung die passenden Finanzdienstleistungen angeboten zu bekommen. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor gesundheitlichen, wirtschaftlichen oder anderen Schäden, wie z. B. durch Missbrauch von Verbraucherdaten, geschützt sein.

Bestehende Verbraucherschutzregelungen müssen konsequent umgesetzt und ihre Einhaltung überwacht werden. Anforderungen an die Produkte, die von Verbraucherinnen und Verbrauchern erworben werden können, sind durch eine effiziente Marktüberwachung sicherzustellen.

Ein nachhaltiger Konsum für Umwelt und Gesellschaft wird auch für umwelt- und ressourcenbewusste Verbraucherinnen und Verbrauchern zunehmend wichtiger. Sie müssen die Möglichkeit haben, nachhaltig produzierte Produkte und Dienstleistungen zu konsumieren bzw. zu nutzen. Dazu gehören auch die umweltgerechte Gestaltung von energieverbrauchsrelevanten Produkten und die verständliche und vergleichbare Kennzeichnung über den Energie- und Ressourcenverbrauch.

Kurzgefasst: Produkte und Dienstleistungen müssen fair und sicher sein.

- 2) Verbraucherinnen und Verbraucher sollten auf gleicher Augenhöhe mit Unternehmen handeln können. Im Idealfall existiert bzw. entwickelt sich die Bereitschaft der Märkte, diese gleiche Augenhöhe und den Verbraucherschutz zu gewährleisten bzw. zu akzeptieren. In Bereichen, wo dies nicht gegeben ist, müssen Verbraucherrechte gefestigt und auch effektiv durchgesetzt werden, z. B. durch staatliche Maßnahmen oder mit Unterstützung von Verbraucherorganisationen.

In bestimmten Fällen hat auch eine Regulierung der Märkte zu erfolgen, um diese im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher auszugestalten. Wirksame Aufsicht und Marktüberwachung müssen die Regulierung ergänzen. Die hohen Verbraucherschutzstandards müssen vor dem Hintergrund der sich stetig ändernden Märkte bewahrt und weiterentwickelt werden.

Kurzgefasst: Märkte, in denen sich Verbraucherinnen und Verbraucher bewegen, müssen verbraucherfreundlich sein.

- 3) Das Handeln der Verbraucherinnen und Verbraucher auf gleicher Augenhöhe mit den anderen Marktteilnehmern wird nicht zuletzt durch die Entwicklung der Kompetenz der Verbraucherinnen

und Verbraucher, durch welche sie sich souverän und orientiert in den Märkten zu bewegen, erreicht.

Informationen und Wissen befähigen die Verbraucherinnen und Verbraucher zu einem sicheren und selbstbewussten Handeln. Verbraucherinnen und Verbraucher können durch ihr Kaufverhalten aktiv und bewusst die Märkte beeinflussen und damit auch einen Beitrag zum nachhaltigen Konsum leisten. Sie sollen zu einem verantwortungsbewussten Handeln befähigt sein.

Kurzgefasst: Kompetente Verbraucherinnen und Verbraucher können bewusster und selbstbestimmter handeln.

Daraus ergibt sich folgendes Leitbild der Landesregierung, welches das zukünftige verbraucherpolitische Handeln bestimmen soll:

„Faire und sichere Produkte sowie Dienstleistungen – verbraucherfreundliche Märkte – kompetente Verbraucherinnen und Verbraucher“

Die Verbraucherpolitische Strategie soll den Weg zur Verwirklichung dieses übergreifenden Gesamtziels aufzeigen. Dafür werden, abgeleitet aus dem Leitbild, **vier Handlungsschwerpunkte** gesetzt, unter denen jeweils konkrete Zielsetzungen und Maßnahmen beschrieben werden.

Für den anschließenden Umsetzungsprozess werden die Maßnahmen überprüfbar ausgestaltet, zum Beispiel durch Meilensteine bzw. Termine zur Umsetzung, so dass zukünftig besser messbar ist, ob die gesetzten Ziele erreicht werden.

Spätestens nach fünf Jahren soll eine Evaluation und gegebenenfalls eine Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie erfolgen.

4. Handlungsschwerpunkte

4.1. Verbraucherpolitik fachübergreifend und nachhaltig voranbringen

4.1.1. Ausgangslage

Fachübergreifende Verbraucherpolitik

Die Märkte, in denen sich Verbraucherinnen und Verbraucher bewegen, sind vielgestaltig und unterliegen ständigen Veränderungen und Innovationen. Die Verbraucherpolitik hat dabei die komplexe Aufgabe, die Verbraucherin und den Verbraucher in allen Bereichen vor Gefahren und Risiken zu schützen. Dabei sind viele Politikbereiche betroffen.

In Brandenburg existieren eine Reihe von Strategien und Leitlinien oder werden derzeit erarbeitet und weiterentwickelt. Dabei werden auch Aspekte des Verbraucherschutzes berührt. Überall, wo Brandenburger in Bezug auf ihr Konsum - Handeln angesprochen oder beeinflusst werden, wird Verbraucherschutz relevant. So wird in der Energiestrategie zum Zwecke der Steigerung der Energieeffizienz auf das Verbraucherverhalten geschaut. Die Mobilitätsstrategie berührt das Verhalten von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Verkehrsbereich. Auch die strategischen Überlegungen der Landesregierung zur Digitalisierung werden nicht ohne Bezug zum Verbraucherschutz getroffen werden.

Zudem gibt es Institutionen, wie zum Beispiel die öffentlich-rechtlichen Fernseh- und Rundfunkanstalten, die ausweislich ihres Auftrags aufgerufen sind, Aspekte des Verbraucherschutzes zu adressieren.

Die Plattform „Verbraucherschutz“ ist ein bewährtes Gremium, um regelmäßig auf Arbeitsebene Informationen zwischen den beteiligten Landesressorts und Akteurinnen und Akteuren auszutauschen und über erforderliche Maßnahmen zu diskutieren.

Nachhaltige Verbraucherpolitik

Die Landesregierung hat frühzeitig erkannt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher durch ihr Konsumverhalten in einem entsprechend verbraucherpolitisch gefestigten Umfeld auch die Märkte verändern und beeinflussen können. So können Verbraucherinnen und Verbraucher dazu beitragen, weitere Politikziele, wie zum Beispiel die nachhaltige Entwicklung, zu fördern. Ob durch die Produktwahl im Einkaufswagen oder durch den Umgang mit Elektroenergie im Wohnumfeld, die Verbraucherin bzw. der Verbraucher beeinflusst durch ihr und sein tägliches Tun Umwelt und Klima und gesellschaftliche Entwicklung. Bereits in der bisherigen verbraucherpolitischen Strategie 2012 und in der Nachhaltigkeitsstrategie 2014 wurden Ziele und Maßnahmen zum nachhaltigen Konsum festgelegt.

Der verantwortungsvolle und nachhaltige Umgang mit knappen Ressourcen rückt weiter in das öffentliche Bewusstsein und in den politischen Mittelpunkt. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher wollen umwelt- und klimabewusst konsumieren und wünschen sich eine Verbraucherpolitik, die in diesem Sinne handelt. So standen Umwelt- und Klimaschutz bzw. Nachhaltigkeit an dritter Stelle bei den Wünschen an die Verbraucherpolitik im Rahmen der forsa-Umfrage 2016¹⁴.

Neben einem effizienten Energieverbrauch steht auch das Thema Lebensmittelverschwendung mittlerweile auf den Agenden von Wirtschaft, Politik und Verbrauchervertretern in Deutschland, Europa und weltweit. Die im Jahr 2015 verabschiedeten Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen sehen vor, die Lebensmittelabfälle auf Handels- und Verbraucherebene bis zum Jahr 2030 um 50 % zu reduzieren. Der Bund beabsichtigt, Lebensmittelverluste in Deutschland über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg zu verringern. Mit der seit 2012 laufenden Bundesinitiative „Zu gut für die Tonne!“ soll das Bewusstsein für die Wertschätzung von Lebensmitteln geschärft werden.

4.1.2. Problemstellung

Fachübergreifende Verbraucherpolitik

Ein einheitliches und abgestimmtes Handeln verschiedener Fachgebiete und -politiken für einen effektiven Verbraucherschutz erfordert eine gute Koordinierung, Zusammenarbeit und den Willen aller Beteiligten, für die Ziele des Verbraucherschutzes zu handeln. In vielen Strategien und Leitlinien des Landes wird der übergreifende Aspekt des Verbraucherschutzes noch nicht bzw. nur teilweise in den Blick genommen.

Die Plattform Verbraucherschutz bietet bisher nur den beteiligten Ressorts sowie Akteurinnen und Akteuren eine Grundlage zum Austausch und zur Diskussion. Für vertiefte Diskussionen zu einzelnen Themenbereichen und mit anderen relevanten Stakeholdern im Kontext Verbraucherschutz (bspw. Mieterbund und Polizei) müssten andere Formate zur Diskussion gefunden werden.

Im Zusammenhang mit den Einflussmöglichkeiten der Verbraucherinnen und Verbraucher auf andere Politikbereiche gibt es vielfältige Herausforderungen. Das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher spielt z. B. für den Erfolg von wirtschaftlichen Entwicklungen eine zentrale Rolle, insbesondere ist dies in der digitalen Wirtschaft spürbar. Einfache Prinzipien und deren Durchsetzung bei jeglichem politischen Handeln können hier Lösungen aufzeigen.

Auch die Präsenz von Verbrauchervertretern in relevanten Gremien könnte ausgebaut werden. So sind im aktuellen rbb-Rundfunkrat Verbrauchervertreter nicht explizit einbezogen. In der Folge bleibt Verbraucherschutz dort unberücksichtigt oder findet keinen konsequenten Niederschlag.

Nachhaltige Verbraucherpolitik

Um eine nachhaltige Entwicklung zu fördern, fehlt Verbraucherinnen und Verbrauchern häufig das Wissen, dass bzw. wie sie zur Nachhaltigkeit beitragen können. Die große Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher (89 %, forsa-Umfrage 2016¹⁵) halten mehr Informationen für wichtig, um den nachhaltigen Konsum zu stärken.

Oft führt das vorhandene Wissen aber nicht immer zum erforderlichen Handeln. So wirft jeder Deutsche im Schnitt 82 kg Lebensmittel im Jahr in den Müll. Die Kosten für 11 Mio. t Lebensmittelmüll fallen in Deutschland Jahr für Jahr an. Der größte Teil davon - nämlich 6,7 Mio. t - in den privaten Haushalten¹⁶. Den meisten Deutschen dürfte bewusst sein, dass sie mit weniger Abfall erheblich Kosten sparen würden. Bei Herstellern, Händlern und auch bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern ist ein aktives Umdenken erforderlich. Deshalb ist es wichtig, für das Thema zu sensibilisieren und darauf hinzuwirken, dass den Menschen die Verschwendung wertvoller Ressourcen bewusst wird, die mit jedem weggeworfenen Stück Nahrung erfolgt. Vor dem Hintergrund, dass ein zu großer Teil der immer noch rasant wachsenden Weltbevölkerung Hunger leidet, ist Lebensmittelverschwendung außerdem eine gewichtige ethische Frage.

Allerdings ist in Bezug auf die Lebensmittelverschwendung nur ein nationales Vorgehen erfolgversprechend. Eine Reduktion der Lebensmittelabfälle ist bundesweit und mit bundeseinheitlichen Vorgaben zu erreichen. Auf der Grundlage von Beschlüssen der Verbraucherschutzministerkonferenz¹⁷ wurde der Bund gebeten, in enger Abstimmung mit den Ländern eine nationale Strategie zur Reduzierung der Lebensmittelverluste inklusive eines Systems zur Berichterstattung zu erarbeiten. Um ein einheitliches und zielgerichtetes Vorgehen zu etablieren, sollte eine nationale, ressortübergreifend arbeitende Koordinierungsplattform eingerichtet werden. Der Bund steht für grundsätzliche übergreifende Maßnahmen in der Verantwortung. Er erhält hierbei Unterstützung auch durch das Land Brandenburg. Für die weite-

re Umsetzung der Maßnahmen ist die Bundesregierung gefordert, den Ländern erforderliche finanzielle Mittel bereit zu stellen.

4.1.3. Zielsetzungen

Fachübergreifende Verbraucherpolitik

(1) Verbraucherschutzaspekte werden künftig bei allen landesweiten Strategien und Leitlinien, die einen Konsumbezug haben, stets berücksichtigt.

(2) Die in den „Empfehlungen internationaler Verbraucherorganisationen an die G20-Mitgliedstaaten“¹⁸ enthaltenen Prinzipien zum Verbraucherschutz in der digitalen Welt werden von der Landesregierung berücksichtigt und sind Grundlage der Verbraucherpolitik und der internationalen Zusammenarbeit.

(3) Die ressortübergreifende Zusammenarbeit wird durch die Plattform Verbraucherschutz verstetigt. Andere relevante Stakeholder sollen bei Bedarf einbezogen werden.

(4) Mindestens ein zum Thema Verbraucherschutz mandatierter Vertreter wird in den rbb-Rundfunkrat entsandt.

Nachhaltige Verbraucherpolitik

(5) Die Verbraucherpolitik berücksichtigt die Aspekte der Nachhaltigkeit.

(6) Die Landesregierung setzt sich dafür ein, dass auf nationaler Ebene effektive Maßnahmen zur deutlichen Reduktion von Lebensmittelabfällen bzw. deren ethisch vertretbaren alternativen Nutzung initiiert werden.

(7) Darüber hinaus wird die Landesregierung Aspekte der Nachhaltigkeit durch die Vernetzung von Akteurinnen und Akteuren auf lokaler Ebene, die sich im Bereich der Schulverpflegung engagieren, aufnehmen.

4.1.4. Maßnahmen

Ziel	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Ressort, ggf. Institution die für die Umsetzung der Maßnahme verantwortlich ist)
(1) Fachübergreifende Verbraucherpolitik Verbraucherschutz in allen landesweiten Strategien	Überblick über Status landesweiter Strategien und über den jeweiligen Stellenwert von Verbraucherschutz herstellen	Zusammenstellung Ende 2018 Eigenes Maßnahmenkapitel „Verbraucherschutz“ in jeder relevanten Landesstrategie	MdJEV, alle Ressorts
	Sukzessive Aspekte zum Verbraucherschutz in landesweite Strategien einbringen/fortschreiben	„Verbraucherschutz“ in jeder landesweiten Strategie als eigenes Thema (Kapitel, Abschnitt etc.)	MdJEV, alle Ressorts
(2) Fachübergreifende Verbraucherpolitik Prinzipien zum Verbraucherschutz in der digitalen Welt	Die Empfehlungen internationaler Verbraucherorganisationen an die G20-Mitgliedstaaten werden auf der Homepage des MdJEV veröffentlicht. Die Ressorts werden über die Veröffentlichung schriftlich informiert.	Tag der Veröffentlichung - bis Mitte 2018	MdJEV
(3) Fachübergreifende Verbraucherpolitik Ressortübergreifende Zusammenarbeit	Die Plattform Verbraucherschutz tagt regelmäßig.	3x jährliche Beratung mit jeweils einem inhaltlichen Schwerpunktthema	MdJEV
	Die Teilnehmerstruktur der Plattform Verbraucherschutz wird überprüft und ggf. angepasst.	Überprüfung bis Anfang 2018	MdJEV, alle Ressorts
(4) Fachübergreifende Verbraucherpolitik Vertreter des Verbraucherschutzes im rbb-Rundfunkrat	Die Landesregierung wird sich für die Änderung des rbb-Staatsvertrags in der letzten Fassung vom 11. September 2013 einsetzen.	Ab Amtsperiode 2019 Vertreter für Verbraucherschutz im rbb-Rundfunkrat	MdJEV

<p>(5) Nachhaltige Verbraucherpolitik</p> <p>Berücksichtigung der Nachhaltigkeit</p>	<p>Die Landesregierung wird verschiedene Informations- und Kommunikationswege nutzen, um Verbrauchern die Erfordernisse der nachhaltigen Entwicklung in den Bereichen des Konsums näher zu bringen. Hierzu wird ein Dialog zum nachhaltigen Konsum weitergeführt und das Thema im Rahmen der Verbraucherbildung forciert.</p>	<p>Gespräche mit einzelnen Akteurinnen und Akteuren und möglichen Partnern sowie Durchführung einer Umfrage</p> <p>Umsetzung der Konzeption mit Partnerinnen und Partnern</p> <p>Herausgabe von Broschüren zu Themen des nachhaltigen Planens und Bauens.</p>	<p>MLUL, MIL, MdJEV</p>
<p>(6) Nachhaltige Verbraucherpolitik</p> <p>Reduktion von Lebensmittelabfällen</p>	<p>In den folgenden Projekten zur Ernährungsbildung (siehe Kapitel 4) wird die Wertschätzung von Lebensmitteln, der nachhaltige Umgang mit knappen Ressourcen sowie die Reduzierung der Lebensmittelabfälle und -verluste fach- und ressortübergreifend einbezogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projekt „EVeLaB“ Fortbildung von Brandenburger Lehrkräften auf dem Gebiet der Ernährungs- und Verbraucherbildung • Projekt „Initiierung von Mensa-AGs in Schulen als eine Maßnahme im Rahmen der Qualitätsoffensive Schulverpflegung“ • Projekt Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg. 	<p>Durchführung der Projekte</p>	<p>MdJEV, MBJS</p>
<p>(6) Nachhaltige Verbraucherpolitik</p> <p>Reduktion von Lebensmittelabfällen</p>	<p>Im Rahmen des Projektes „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel und Ernährung“ der Verbraucherzentrale Brandenburg</p>	<p>Anzahl der erreichten Verbraucherinnen und Verbraucher</p>	<p>MdJEV</p> <p>Projekträger:</p>

	<p>e. V. (VZB) wird auch zukünftig auf die Informationskampagne des Bundes „Zu gut für die Tonne“ hingewiesen.</p> <p>Dazu gehören u. a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schulmaterialien zum Thema Lebensmittelverschwendung • Rezepte-App • Informationen zum Mindesthaltbarkeits- und Verbrauchsdatum <p>Tipps für Einkauf und Lagerung</p>		<p>Verbraucherzentrale Brandenburg</p> <p>e. V. (VZB)</p>
<p>(6) Nachhaltige Verbraucherpolitik</p> <p>Reduktion von Lebensmittelabfällen</p>	<p>Projekt „Bündnis für nachhaltige Lebensmittelverwendung Brandenburg“</p> <p>Die Bündnispartner entwickeln Maßnahmen und setzen diese in eigener Verantwortung um. Zudem können sich die Akteurinnen und Akteure auf Selbstverpflichtungen einigen. Das Bündnis soll sich durch die finanziellen Beiträge aller Akteurinnen und Akteure selbst tragen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Bündnispartner aus den verschiedenen Bereichen der Lebensmittelkette • Impulse und Aktivitäten die von dem Bündnis ausgehen. 	<p>MdJEV</p> <p>Projektträger: ist derzeit ausgeschrieben</p>
<p>(7) Nachhaltige Verbraucherpolitik</p> <p>Reduktion von Lebensmittelabfällen</p>	<p>Es wird das Projekt „Initiierung von Lokalen Tafelrunden als Teil der Qualitätsoffensive Schulverpflegung Brandenburg“ durchgeführt.</p> <p>Alle interessierten und fachkundigen Akteurinnen und Akteure vor Ort wie beispielsweise Schulträger, Lehrkräfte, Schülervertretungen, Elternvertretungen sowie Caterer können in Workshops / Arbeitskreisen fachübergreifend geeignete Maßnahmen entwickeln, wie die Teilnahme an der Schulverpflegung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der durchgeführten lokalen Tafelrunden • Anzahl der Teilnehmenden an den Lokalen Tafelrunden • Anzahl der Maßnahmen, die als Ergebnis der Lokalen Tafelrunde von den Akteurinnen und Akteuren vor Ort durchgeführt werden 	<p>MdJEV, MBJS,</p> <p>Projektträger: Projektagentur gGmbH</p> <p>und</p> <p>Lokale Tafelrunden</p>

	erhöht sowie eine steigende Wertschätzung gegenüber Lebensmitteln und ein verantwortungsvoller Umgang mit knappen Ressourcen vermittelt werden kann.		
--	--	--	--

4.2. Marktüberwachung zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher gewährleisten

4.2.1. Ausgangslage

Im Europäischen Binnenmarkt unterliegen Produkte, die hier auf dem Markt bereitgestellt werden, hohen Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen und müssen zudem den Verbraucher- und Umweltstandards entsprechen. Zu den Produkten, die einer Marktüberwachung unterliegen, zählen z. B. Lebens- und Futtermittel, technische und elektrotechnische Produkte (wie z. B. Haushaltsgeräte, Spielzeuge, Heimwerker-Maschinen), Bauprodukte, Arzneimittel und Medizinprodukte sowie Bedarfsgegenstände des täglichen Lebens, Kosmetika und Chemikalien (Stoffe, Gemische und Erzeugnisse, die gefährliche Stoffe enthalten oder freisetzen).

Grundsätzlich sind die gemeinschaftlichen Vorgaben und die der Produktkonformität durch die Wirtschaft in dem System der Eigenkontrolle umzusetzen und zu gewährleisten. Die Überwachung der Märkte und des freien Warenverkehrs im Europäischen Binnenmarkt ist Aufgabe der Mitgliedstaaten. In Deutschland sind in der Regel die Länder für die staatliche Marktüberwachung zuständig.

Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten eine funktionierende Marktüberwachung. Die große Mehrheit der Brandenburgerinnen und Brandenburger wünscht sich vermehrte Kontrollen durch staatliche Behörden zur Verbesserung des Verbraucherschutzes¹⁹.

Durch die verschiedenen Regelungen zur Marktüberwachung und deren Entstehungsgeschichte existieren sehr unterschiedliche Organisationsstrukturen in den Bereichen der staatlichen Überwachung. Sie reichen von der Ebene der Gemeinden und Gemeindeverbände bis zu länderübergreifenden Strukturen, wie beispielsweise dem gemeinsamen Landeslabor Berlin-Brandenburg, oder der Wahrnehmung der Aufgaben durch Bundesbehörden.

Bei den Anforderungen an eine funktionierende Marktüberwachung ist den Bereichen gemeinsam, dass die Anzahl, die technische Ausrüstung sowie die Aus- und Weiterbildung des Kontrollpersonals den Erfordernissen der Überwachung entsprechen müssen. Zur Umsetzung der Regelungen der Europäischen Union muss zudem sichergestellt werden, dass amtliche Kontrollen regelmäßig risikobasiert und mit angemessener Häufigkeit durchgeführt werden. Darüber hinaus gibt es auch spezifische Anforderungen, beispielsweise für notwendige Informationstechnologien.

Eine funktionierende Marktüberwachung wird in vielen Bereichen (z.B. Produktsicherheit, Energieeffizienz, Ortsbewegliche Druckgeräte) auf der Basis bundesweit abgestimmter Marktüberwachungskonzepte sichergestellt. Neben Industrieprodukten werden auch Verbraucherprodukte im Rahmen aktiver Marktüberwachung kontrolliert. Die Schwerpunkte für die aktive Marktüberwachung werden in einem jährlich aktualisierten Marktüberwachungsprogramm festgelegt, das sich an aktuellen Mängelschwerpunkten orientiert. Mit dieser aktiven Marktüberwachung des LAVG u.a. im Bereich der Produktsicherheit wird der Anteil nicht-konformer Produkte auf dem Markt eingeschränkt und für die Zukunft die Bereitstellung den Anforderungen entsprechender Produkte gewährleistet. Dadurch wird ein Beitrag geleistet, dass Verbraucherinnen und Verbraucher sichere und konforme Produkte erwerben können. Zudem wird den Mängelmeldungen und Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit den Mitteln der Marktüberwachung nachgegangen, um deren Interesse an konformen Produkten zu schützen.

Brandenburg hat als erstes Bundesland auf der Ministerialebene die Aufgaben der Lebensmittel/Futtermittel- und die der Chemikaliensicherheit in einer gemeinsamen Abteilung zusammengeführt sowie mit dem Landesamt für Arbeitsschutz, Verbraucherschutz und Gesundheit eine neue nachgeordnete Behörde eingerichtet, der die Vollzugsaufgaben zum Arbeitsschutz, zur Produktsicherheit und zur Gesundheit obliegen. Diese Behörde unterliegt der Fachaufsicht sowohl des MdJEV als auch des

MASGF. Dies bietet die Chance für eine verstärkte Zusammenarbeit an den Schnittstellen der Anforderungen der jeweiligen Rechtsbereiche.

4.2.2. Problemstellung

Die staatliche Marktüberwachung von Produkten steht vor sich wandelnden Herausforderungen und sieht sich mit einem stetigen Aufgabenzuwachs konfrontiert. Im Zeitalter globaler Warenströme über den Binnenmarkt der Europäischen Union hinaus, sind effiziente Überwachungsstrukturen erforderlich.

Die nationalen, europäischen und globalen Märkte entwickeln sich mit einer rasanten Geschwindigkeit. Für die Verbraucherin oder den Verbraucher hat sich „der Markt“ nicht nur durch Produktvielfalt breiter aufgestellt, sondern weltweit haben sich Märkte mit sehr großen Warenströmen und grenzüberschreitendem Handel entwickelt. Märkte entwickeln und platzieren sich überdies stetig weiter. Durch den Internethandel ist es möglich, Produkte weltweit einzukaufen.

Bei überregional oder sogar weltweit agierenden Herstellern und Händlern von Produkten muss eine überregionale Betrachtung erfolgen, um Risikoanalysen und strategische Überwachungsvorgaben erstellen zu können. Dadurch steigen Umfang und Komplexität der Überwachungsaufgaben deutlich. Damit verbunden sind zugleich steigende fachliche Anforderungen an das Überwachungspersonal.

Im Bereich der Lebensmittelkontrolle gibt es z. B. erhebliche Konzentrationen in der Ernährungswirtschaft und damit verbunden komplexe verschachtelte Unternehmensstrukturen mit einer regional übergreifenden bis hin zu einer internationalen Standortverteilung, komplexe arbeitsteilige Herstellungsprozesse mit globalen und ständig wechselnden Lieferketten und Handelsströmen sowie neuer Vertriebswege.

Der Bundesbeauftragte für Wirtschaftlichkeit in der Verwaltung hat in seinem Bericht vom Oktober 2011²⁰ die Kontrollpraxis der Länder in bestimmten Bereichen kritisiert und ein interdisziplinäres und überregional tätiges Überwachungswesen sowie eine verstärkte Spezialisierung der Kontrolleinheiten gefordert. Diese Kontrolleinheiten sollen auf Landesebene für die Überwachung bestimmter herausragender Betriebe eingerichtet werden. In der unterhalb der Verbraucherschutzministerkonferenz arbeitenden Länderarbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz wurden in einem Rahmenkonzept Mindestanforderungen an die Ausstattung der Kontrolleinheiten definiert. Es wurden in fast allen Ländern interdisziplinäre, spezialisierte und überregional tätige Kontrollteams „Lebensmittelsicherheit“ eingerichtet. Zudem wurde die Vernetzung dieser Kontrolleinheiten beschlossen. Die Kontrolleinheiten sollen dauerhaft eingerichtet werden, weil nur so (im Gegensatz zu punktuellen Einsätzen bei Problem-/Krisenfällen) entsprechend vertieftes Spezialwissen aufgebaut und die Vernetzung zwischen den Länderkontrolleinheiten befördert werden kann. Die Kontrolleinheiten müssen auf Krisenfälle vorbereitet sein, um dann zur Lösung von Problemen/Krisen eingesetzt werden zu können.

Eine besondere Herausforderung stellt auch die Kontrolle der im Internet gehandelten und angebotenen Produkte dar. Aufgrund seiner Flexibilität sowie der örtlichen Ungebundenheit hat der Internethandel deutlich an Bedeutung gewonnen. Auch hier muss sichergestellt sein, dass alle Produkte die gesetzlichen Anforderungen des EU-Binnenmarktes erfüllen. Der Staat hat zu gewährleisten, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nicht in ihrer Gesundheit und Sicherheit geschädigt oder getäuscht werden.

Der Internethandel verlangt von den zuständigen Marktüberwachungsbehörden eine dem Internetmedium angepasste Strategie durch aktives Marktcontrolling. Mit länderübergreifenden Informations- und Warnsystemen und Projekten (z. B. mit dem Marktüberwachungsprogramm für den Bereich der Chemikaliensicherheit der Länder bis 2020) werden im Internethandel verschiedene Produkte und Stoffe von einigen Überwachungsbehörden im Auftrag aller Bundesländer systematisch überprüft.

Die Internetshops und Online-Plattformbetreiber übergeben zunehmend Aufgaben an Fulfillmentcenter, die die Aufgaben zumeist als Logistikunternehmen ausführen. In diesem Fall übernimmt der Logistikdienstleister alle jene Schritte, die nach dem Tätigen einer Online-Bestellung anfallen. Verbrauche-

rinnen und Verbraucher können in der Folge nicht mehr oder nur eingeschränkt nachvollziehen, mit welchem Unternehmen sie zu welchen Bedingungen vertraglich gebunden sind. Persönliche Daten und Zahlungsverbindlichkeiten werden „durchgereicht“, ohne dass Verbraucherinnen und Verbraucher wissen, an wen diese übergeben wurden. Folglich muss der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher im Internethandel gestärkt und transparent ausgerichtet werden.

Die bisherige Aufgabenwahrnehmung in der Marktüberwachung in Deutschland basiert, dem föderalen System folgend, darauf, dass alle Länder die gesamte Palette der produktbezogenen Anforderungen (bzw. aufgrund eigener Schwerpunktsetzung) überprüfen. Die meisten Länder können dies jedoch nur zum Teil leisten.

Die produktbezogenen Anforderungen haben sich qualitativ und quantitativ in der letzten Dekade vervielfacht. Ein Aufgabenzuwachs, wie er z. B. aus dem Vollzug der REACH-Verordnung, dem umfangreichen Sektor der Produktsicherheit (zum Beispiel nach der Verordnung über Persönliche Schutzausrüstungen²¹) oder auch der Biozid-Verordnung resultiert, wird in der Regel bei den Ländern nicht durch zusätzliches Personal kompensiert. Da es natürliche Grenzen der Arbeitsverdichtung gibt, bedeutet eine neue Aufgabe die Reduzierung einer alten. Machen dies alle Länder, werden zwar immer mehr Aufgaben wahrgenommen, aber zu Lasten der Intensität und der Qualität. Um im derzeitigen System das Überwachungsniveau aufrecht erhalten zu können, müsste jedes Land die einzusetzenden Ressourcen massiv aufstocken. Da dies kurzfristig kaum realisierbar ist, sinkt der Kontrolldruck. Auch aus Unternehmenskreisen kommen Klagen, dass der Anteil nicht rechtskonform in Verkehr gebrachter Produkte steige. Eine steigende Zahl nicht rechtskonformer Produkte am Markt bedeutet jedoch unmittelbar ein Absinken des Verbraucherschutzniveaus und stellt eine teilweise massive Wettbewerbsverzerrung gegenüber Unternehmen dar, die sich um rechtskonforme Produkte bemühen.

Das kann und muss nicht so sein. Der einzige – und gegenüber Personalerhöhung bei Allen erheblich kostengünstigere – Ausweg wäre: Eine verstärkte länderübergreifende Zusammenarbeit, Abstimmung, Arbeitsteilung und eine bessere Koordination.

Textilien sind ein gutes Beispiel für die Probleme bei Importen: Vom Garnöl über biozide Ausrüstung bis zur Etikettierung der Zusammensetzung unterliegen sie rechtlichen Regelungen, deren Stellenwert für die Verbraucherin oder den Verbraucher vom Schutz vor Täuschung bis zum Schutz vor Gefahrstoffen oder einem gefahrlosen Umgang mit dem Endprodukt reicht. Da sowohl Überwachungsvorschriften für bestimmte Inhaltsstoffe als auch für die Endprodukte existieren, kommt es zu Überschneidungen der Regelungsbereiche, so dass ein und dasselbe Produkt mehreren Rechtsnormen unterfallen kann. Beispielweise sind für die Überwachung einer Kinderregenjacke Vorschriften für Biozide, Textilien, Produktsicherheit, Chemikalien und Bedarfsgegenstände einzuhalten.

Eine nicht abgestimmte Kontrolle durch die zuständigen Behörden/Bereiche der sektoralen Überwachung zu einem Produkt erscheint hinsichtlich seiner Effizienz zweifelhaft. Bei Produkten, die Anforderungen mehrerer Rechtsbereiche erfüllen müssen, muss eine verbesserte Koordinierung der Marktüberwachungsaktivitäten der zuständigen Behörden oder Abteilungen/ Bereiche erreicht werden.

Da der Rahmen für verschiedene Sektoren der Marktüberwachung einheitlich in der europäischen Verordnung Nr. 765/2008 VO (EG) vorgegeben wird, treten zu den Verfahren bzw. Vorgehensweisen ressortübergreifend übergeordnet gleiche Fragestellungen auf. Daher bestünde ein Bedarf für einen organisierten Erfahrungsaustausch der verschiedenen Ressorts, denen Zuständigkeiten für Aufgaben der Marktüberwachung von (Verbraucher-)Produkten zugeordnet sind.

Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor dem Einbau oder Einsatz von Bauprodukten erkennen und nachprüfen können, ob diese gesundheitlich unbedenklich sind. Das Europäische Bauproduktenrecht gibt u. a. Grundanforderungen bzgl. Hygiene, Gesundheit und Umweltschutz vor. Sie dienen als Grundlage für die Erarbeitung von harmonisierten (d. h. „europäisierten“) Normen. Wird ein Bauprodukt nach einer harmonisierten Norm hergestellt und ist dies nachgewiesen, erhält es die CE-Kennzeichnung

und kann verwendet werden. Die Erfahrungen haben aber gezeigt, dass eine Verschärfung der Anforderungen an den Gesundheitsschutz (d. h. des europäischen Niveaus) sinnvoll ist.

Der Ausschuss zur gesundheitlichen Bewertung von Bauprodukten der Länderarbeitsgruppe Umweltbezogener Gesundheitsschutz der Arbeitsgemeinschaft der Obersten Landesgesundheitsbehörden hat eine einheitliche und nachvollziehbare gesundheitliche Bewertung von Bauprodukten in Deutschland entwickelt. Darin enthalten sind einheitliche Prüfkriterien und ein entsprechendes Bewertungsschema für Emissionen flüchtiger organischer Verbindungen aus innenraumrelevanten Bauprodukten. Ziel ist es, besonders emissionsarme Produkte zu entwickeln. In Fußbodenbelägen, Lacken, Dichtstoffen o. ä. können etwa Emissionen flüchtiger organischer Verbindungen in hohen Konzentrationen gesundheitsschädlich sein und Symptome wie Kopfschmerzen oder Schwindel auslösen.

Mit dem Urteil des Europäischen Gerichtshofs vom 16.10.2014²² ist es Mitgliedsstaaten jedoch künftig nicht mehr gestattet, an Bauprodukte strengere nationale Anforderungen zum Schutz der Gesundheit zu stellen. D.h., die seitens des Ausschuss zur gesundheitlichen Bewertung von Bauprodukten national erarbeiteten Bestimmungen, die sich im deutschen Übereinstimmungszeichen widerspiegeln, sind seit Herbst 2016 nicht mehr erlaubt. Die bisher in Deutschland verbindlichen Anforderungen zum Gesundheitsschutz an Bauprodukte und das damit etablierte Schutzniveau entfallen.

Um das in Deutschland etablierte Schutzniveau im Bereich der harmonisierten Normen aufrechtzuerhalten, werden in der vom Bundesbauministerium und den Ländern erarbeiteten Musterverwaltungsvorschrift Technische Baubestimmungen die allgemeinen Anforderungen an bauliche Anlagen bzgl. des Gesundheitsschutzes konkretisiert.

4.2.3. Zielsetzungen

(1) Für die Marktüberwachung in Brandenburg wird eine Effizienzsteigerung angestrebt. Hierzu ist die sektor- und länderübergreifende Marktüberwachung zu forcieren. Die Vorteile, die sich aus den in Brandenburg zusammengeführten behördlichen Strukturen der verschiedenen Marktüberwachungsbereiche ergeben, z. B. im LAVG, werden für eine Stärkung der Zusammenarbeit genutzt. Unter der Federführung des MdJEV wird ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch der Ressorts, die im Rahmen der Aufgabenumsetzung nach der VO (EG) Nr. 765/2008 betroffen sind, durchgeführt, um Lösungen für gemeinsame Fragestellungen zu erarbeiten und somit die Effizienz zu erhöhen.

(2) Im Bereich der Marktüberwachung zur Chemikaliensicherheit und abfallrechtlichen Produktverantwortung wird die Landesregierung die Einrichtung und dauerhafte Ausgestaltung einer koordinierenden länderübergreifenden Servicestelle ab dem Jahr 2018 unterstützen. Denn diese Servicestelle kann die beteiligten Länder bei der Aufgabenwahrnehmung in den Bereichen der Chemikaliensicherheit und Abfallwirtschaft entlasten. Insbesondere die Koordinierung von Projekten zur Marktüberwachung, die Erstkoordinierung länderübergreifender Überwachungsfälle, die Erstermittlung von Gefahrenmeldungen und die koordinierende Überwachung des Internethandels sowie die Berichterstattung über die Stoffliche Marktüberwachung können zweckmäßigerweise an einer zentralen Stelle erfolgen.

(3) Im Bereich der Lebensmittelüberwachung wird, entsprechend der Empfehlung des Bundesrechnungshofes, eine Zentralisierung von Überwachungsaufgaben für komplexe und fachspezialisierte Aufgaben beim LAVG erfolgen. Es wird ein Kontrollteam etabliert, um die Aufgaben im Rahmen der Fachaufsicht zu konkretisieren und zielgerichtet wahrzunehmen sowie den Vollzug der amtlichen Lebensmittelüberwachung im Rahmen des Qualitätsmanagements zu vereinheitlichen. So können Risiken besser erkannt und die kommunale Überwachung durch eine effiziente Kontrolle von bestimmten Betriebsstrukturen unterstützt werden.

(4) In den jeweiligen Bereichen der Produktsicherheit und Energieeffizienz wird für einen effektiven Ressourceneinsatz eine optimierte Koordinierung der Marktüberwachungsaktionen mit den Ländern angestrebt und die Durchführung länderübergreifender Aktionen mit getragen bzw. initiiert. Bundesweit

greifende Lösungen im Bereich der Überwachung von Produkten im Onlinehandel werden als wirksamste Lösung angestrebt und unterstützt. Die Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden/Bereichen zu Produkten, die auch anderen Rechtsvorschriften unterliegen, soll, da wo es sinnvoll erscheint, verbessert werden

(5) Zu den gesundheitsrelevanten Anforderungen an Bauprodukte setzt sich das Land Brandenburg im Rahmen der Mitwirkungsmöglichkeiten auf Bundes- und EU-Ebene dafür ein, die Anforderungen an den Gesundheitsschutz in die in die deutsche Umsetzung des Europäischen Bauproduktenrechts zu integrieren. Für diese Position wirbt Brandenburg in den entsprechenden Gremien.

4.2.4. Maßnahmen

Ziel	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Ressort, ggf. Institution die für die Umsetzung der Maßnahme verantwortlich ist)
(1) Erfahrungsaustausch und Prüfung, ob eine Effizienzsteigerung in der Marktüberwachung möglich ist	Erfahrungsaustausch Erstellen eines Konzeptes zu den grundsätzlichen Möglichkeiten und Erfordernissen einer effizienten Marktüberwachung (Strukturvergleiche innerhalb D, und ggf. mit anderen europäischen Staaten)	2018-2022 Sitzungen/Besprechungen Jährliche Fortschrittsberichte und Endbericht zum Konzept	MdJEV Stabsstelle in Abstimmung mit relevanten Ressorts
(2) Einrichtung und Ausgestaltung einer Servicestelle „Koordinierung von Aufgaben der Stofflichen Marktüberwachung“	Mitwirkung von BB zur Einrichtung und dauerhaften Ausgestaltung der Servicestelle (finanzielle und fachliche Beteiligung)	Einrichtung der Servicestelle unter Mitwirkung BB in 2018 Jahresberichte über die Arbeit der Servicestelle	MLUL, MdJEV (V.6)
(3) Etablierung eines Interdisziplinären Kontrollteams beim LAVG zur Unterstützung der Veterinär- und Lebensmittelüberwachungsämter	Schaffung der erforderlichen Personalstellen	Bereitstellung Personalstellen im HH 2019/2020	MdJEV (V.4), LAVG

<p>(4) Effizienzsteigerung der Marktüberwachung in den Bereichen Produktsicherheit; Energieeffizienz</p>	<p>Optimierung der Koordinierung von Marktüberwachungsaktionen der Länder und Mitwirkung bei länderübergreifenden Aktionen</p> <p>Umsetzung des Marktüberwachungsprogramms, dass sich an aktuellen Schwerpunkten orientiert</p> <p>Anstreben und Unterstützung bundesweit greifender Lösungen im Bereich der Überwachung von Produkten im Onlinehandel</p>	<p>Bestätigung des Marktüberwachungsprogramms</p> <p>jährlich 2018-2021</p> <p>Jährlich Zwischenbericht, Abschlussbericht</p>	<p>MASGF</p> <p>LAVG, Abt. Arbeitsschutz</p>
<p>(5) Bewertung und Zulassung von gesundheitlich unbedenklichen Bauprodukten</p>	<p>Mitwirkung der Fachministerien im Rahmen ihrer Zuständigkeiten bei Richtlinien- und Gesetzgebungsverfahren im Bund und der Europäischen Union</p> <p>Soweit erforderlich, werden eigene Initiativen über die Ministerkonferenzen oder den Bundesrat ergriffen</p> <p>Unterstützung der AgBB bei Etablierung des hohen deutschen Schutzniveaus auf europäischer Ebene</p>	<p>fortlaufend</p>	<p>MASGF, MIL, MdJEV</p>

4.3. Verbraucherrechte festigen und weiterentwickeln - aktiver Schutz durch Marktregulierung

4.3.1. Ausgangslage

Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland haben beim Einkauf von Produkten oder bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen, also bei ihrer Teilnahme am Markt, bereits viele Rechte, die sie gegenüber Unternehmen oder bei Behörden, denen der Verbraucherschutz als gesetzliche Aufgabe obliegt, durchsetzen können. Verbraucherrechte werden im Bundes- und Europarecht festgeschrieben.

Verbraucherrechte sind oder werden erforderlich, um Verbraucherinnen und Verbrauchern eine gleiche Augenhöhe mit Unternehmen zu ermöglichen und Defizite auszugleichen. Beispielsweise haben Verbraucherinnen und Verbraucher bei Mängeln an Waren oder Leistungen durch das Gewährleistungsrecht Ansprüche gegenüber den Unternehmen.

Die Durchsetzung der Verbraucherrechte erfolgt im wirtschaftlichen Verbraucherschutz entsprechend der deutschen Rechtstradition überwiegend auf zivilrechtlicher Grundlage (Privatautonomie). In einzelnen Bereichen des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes bestehen bereits behördliche Aufgaben zum Schutz von kollektiven Verbraucherinteressen. Allerdings sind die Möglichkeiten kollektiven Rechtsschutzes für Verbraucherinnen und Verbraucher eingeschränkt.

Die behördlichen Vollzugsaufgaben des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes werden derzeit fast ausschließlich auf Bundesebene wahrgenommen, insbesondere durch das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit, die Bundesnetzagentur, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und das Bundesamt für Justiz.

Die meisten behördlichen Aufgaben mit Bezug zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz auf Landesebene werden außerhalb des für Verbraucherschutz zuständigen Ministeriums vollzogen, z. B. die Gewerbeaufsicht, das Mess- und Eichwesen, die Kartell- und Regulierungsaufsicht. Das betrifft auch andere für Verbraucherinnen und Verbraucher wichtige Themenfelder wie Fahr- und Fluggastrechte und Medienaufsicht sowie die Aufsicht für unterstützende Wohnformen nach dem Brandenburgischen Pflege- und Betreuungswohngesetz. Die Aufsicht über den Datenschutz im nicht-öffentlichen Bereich wird durch die Landesbeauftragte für Datenschutz und für das Recht auf Akteneinsicht Brandenburg wahrgenommen.

In den vergangenen Jahren wurden eine Reihe von Gesetzgebungsverfahren abgeschlossen und angestoßen, die auf die Stärkung von Verbraucherrechten abzielen. Durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz²³ wurden beispielsweise die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucherinnen und Verbraucher verbessert. Durch das Neunte Gesetz zur Änderung des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen²⁴ wurde das Kartell-/Wettbewerbsrecht an die Digitalisierung der Wirtschaft angepasst und dadurch der Missbrauch von Marktmacht auch in Märkten, die von unentgeltlichen Austauschbeziehungen geprägt sind (z. B. soziale Netzwerke), verhindert.

Auf den Konferenzen der Verbraucherschutzminister und der Justizminister stand 2016 und 2017 die Anpassung und Erweiterung von Verbraucherrechten aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft auf der Tagesordnung.

4.3.2. Problemstellung

Durch Globalisierung und zunehmende Digitalisierung verändern sich Märkte und damit auch die Anforderungen an den wirtschaftlichen Verbraucherschutz. Die bereits bestehenden Verbraucherschutzstandards und Vertragsrechte stehen zudem ständig auf dem Prüfstand: Zum einen verändern sich die Erwartungen und Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher. Zum anderen werden Verbraucherrechte nicht von allen Seiten als Chance für den Markt gesehen, sondern als Hemmnisse und somit von Unternehmensseite hinterfragt.

Verbraucherinnen und Verbraucher in Brandenburg fühlen sich nach einer forsa-Umfrage 2016²⁵ in einigen Bereichen, wie bei Finanzdienstleistungen und beim Datenschutz, nicht gut geschützt und wünschen sich daher mehr Rechte bzw. Schutz.

Die rasche Entwicklung und Verbreitung digitaler Technologien bietet viele Chancen. Verbraucherinnen und Verbraucher können auch z. B. in ländlichen Regionen von einem bislang nie dagewesenen Online-Waren- und Dienstleistungsangebot profitieren. Durch das Internet grenzüberschreitend verfügbare Märkte eröffnen völlig neue Bezugsquellen und -alternativen. Informationen sind über die elektronischen Medien jederzeit und überall verfügbar. Entsprechend bieten die Entwicklungen in der digitalen Welt erhebliche Chancen für die Wirtschaft, für Verwaltung sowie für Verbraucherinnen und Verbraucher gleichermaßen.

Mit den Entwicklungen in der digitalen Welt sind aber auch erhebliche Risiken verbunden: Bürgerinnen und Bürger werden abgehängt, weil sie wegen mangelnder Internetanbindung oder wegen fehlender Technik-Kenntnisse nicht online sind oder sein können. Neue Gefahrenquellen (z. B. „Fake-Shops“) werden nicht erkannt. Verbraucherrechte können in Anbetracht weltweiter Strukturen nicht durchgesetzt werden. Zudem wirft die Digitalisierung komplexe rechtliche Fragen auf, beispielsweise im Umgang mit sensiblen Daten. Um Regelungslücken und hiermit gegebenenfalls verbundene Risiken für Verbraucherinnen und Verbraucher zu vermeiden, muss der digitale Fortschritt möglichst zeitnah beobachtet werden und aktiv im Sinne des Verbraucherschutzes mitgestaltet werden.

Neben den drängenden Fragen der Digitalisierung dürfen indes auch andere Rechtsbereiche mit Verbraucherbezug nicht aus dem Fokus geraten. Beispielsweise sind hier folgende Bereiche zu nennen:

- Finanzdienstleistungssektor: Hier werden Verbraucherinnen und Verbraucher regelmäßig mit komplexen Produkten konfrontiert. Die anhaltende Niedrigzinsphase zwingt Verbraucherinnen und Verbraucher zu neuen Entscheidungen und zum Teil zu für sie ungewohnten Risiken.
- Vertragsrechte: Durch das Gewährleistungsrecht sollen Verbraucherinnen und Verbraucher darauf vertrauen können, ein mangelfreies Produkt zu erhalten. Nach Ablauf von sechs Monaten sind die Verbraucherinnen und Verbraucher aber verpflichtet, nachzuweisen, dass ein zutage tretender Mangel bereits bei der Übergabe des Produkts vorhanden war. Dies ist Verbraucherinnen und Verbrauchern regelmäßig unmöglich, da sie nicht die notwendige Expertise zu den Produkten haben.
- Entgelte für Basiskonten: Die Verbraucherzentralen mahnten einzelne Banken ab, weil sie die Entgelte für Basiskonten als unangemessen hoch ansehen. Insbesondere sozial schwache Verbraucherinnen und Verbraucher, denen die Basiskonten zur Verfügung stehen sollten, können sich das Entgelt nicht leisten.
- Restschuldversicherungen: Verbraucherschützer, u. a. die Verbraucherzentralen kritisieren seit einiger Zeit, dass diese Versicherungen für Verbraucherinnen und Verbraucher nachteilig und übersteuert sind und selten relevanten Schutz bieten. Vor allem bei kleineren Ratenkrediten lohnt sich eine Restschuldversicherung für Kreditnehmerinnen und Kreditnehmer selten. Geschulte Verkäuferinnen und Verkäufer erzeugen einen psychologischen Druck, eine Restschuldversicherung aufzunehmen.
- Gender Pricing: Im Einzelhandel müssen Männer und Frauen bei einer Reihe von Produkten unterschiedliche Preise für nahezu identische Produkte zahlen. Gegenwärtig wird vom Bund untersucht, ob dies gegen das Gleichbehandlungsgebot des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes verstößt.
- Auch die Erkenntnisse und Erfahrungen der VZB zeigen Bereiche auf, in denen noch nicht ausreichend Verbraucherrechte bestehen. Die VZB führt regelmäßig Marktchecks durch und hat auch durch ihre Beratungstätigkeiten einen guten Überblick, wo die aktuellen Probleme der Verbraucherinnen und Verbraucher liegen. Zum Beispiel sind im Fernwärmesektor die Angebotstransparenz gering, Vertragsbindungen verbraucherunfreundlich, und es besteht für Verbraucherinnen und Verbraucher kaum eine Handhabe gegen Preiserhöhungen. Hier müssten

funktionierende Wettbewerbsstrukturen und Markttransparenz geschaffen werden, die durch Verbraucherrechte abgesichert werden. So könnten in Brandenburg einige Zehntausend Haushalte davon profitieren.

Es reicht jedoch nicht aus, Verbraucherrechte zu schaffen. Diese müssen auch effektiv durch staatliche Maßnahmen und mit Unterstützung u. a. von Verbraucherorganisationen durchgesetzt und damit in der Gesellschaft gefestigt werden. Gerade bei geringen Streitwerten müssen Verbraucherinnen und Verbraucher in Relation zu Ihrem Anspruch einen hohen Aufwand betreiben, wenn sie ihren Anspruch gerichtlich durchsetzen wollen. In Konstellationen, in denen eine Vielzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern den gleichen Anspruch gegenüber dem gleichen Unternehmen durchsetzen möchte, ist derzeit eine gesammelte Durchsetzung nach dem geltenden Recht nicht möglich. In Deutschland existiert bisher keine Musterfeststellungsklage für alle verbraucherrelevanten Bereiche, mit der für alle Betroffenen ein Anspruch festgestellt werden könnte.

Das Land Brandenburg kann über politische Mitwirkung auf Bundesebene und auf europäischer Ebene Einfluss auf die Gestaltung der Verbraucherrechte nehmen. Artikulation und Einbringung von Landespositionen erfolgen vor allem über die Verbraucherschutzministerkonferenz und den Bundesrat. So hat Brandenburg die Einführung eines Kontos für Jedermann – das sogenannte Basiskonto – unterstützt, konnte sich jedoch damit im Gesetzgebungsverfahren nicht durchsetzen, dass diese Konten kostenfrei sind. Brandenburg kann sich auf europäischer Ebene auch über den Ausschuss der Regionen und die Vertretung des Landes Brandenburg bei der Europäischen Union einbringen.

4.3.3. Zielsetzungen

(1) Die bestehenden Standards der Verbraucherrechte müssen gehalten werden. Durch Verbesserung der Rechtsdurchsetzung sind die Verbraucherrechte zu festigen. Die Einführung einer Musterfeststellungsklage ist in Zusammenarbeit mit den anderen Bundesländern auch in der neuen Legislaturperiode des Bundes einzufordern.

(2) Die Verbraucherrechte im „digitalen“ wie auch im „analogen“ Bereich sollen kontinuierlich im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher fortentwickelt werden. Die Beschlüsse der Verbraucherschutzministerkonferenz sind dabei als Ansatz für die Weiterentwicklung der Verbraucherrechte zu berücksichtigen.

(3) Im Wesentlichen wird sich die Landesregierung dafür einsetzen, dass die Verbraucherechte in folgenden Bereichen auch bundesweit gestärkt werden:

- Datenschutz und Datensicherheit sollten bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen eine größere Bedeutung bekommen. Das Bewusstsein der Unternehmen sowie der Verbraucherinnen und Verbraucher für den Wert persönlicher Daten sowie für die bestehenden Risiken ist zu schärfen.
- Der Einsatz von Algorithmen in den digitalen Märkten muss transparent und fair erfolgen. Daher soll die Einrichtung eines Algorithmen-TÜV geprüft werden.
- Im Bereich der Fernwärme muss eine präventive Preisregulierung oder zumindest eine effektive repressive kartellrechtliche Missbrauchsaufsicht eingeführt werden. Den Kartellbehörden muss ermöglicht werden, eine Missbrauchsprüfung auch auf Kostenbasis durchzuführen. Die Gründe, die für eine erleichterte kartellrechtliche Missbrauchsaufsicht im Strom- und Gasmarkt sprechen, müssen künftig erst recht für das Fernwärmemonopol gelten.
- Im Gewährleistungsrecht sollte eine Verlängerung der Beweislastumkehr geprüft werden.

- Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen ist dazu anzuhalten, gegen die Unangemessenheit der Entgelte für Basiskonten aufsichtsrechtlich vorzugehen.
- Der Markt der Restschuldversicherungen ist zu bewerten und europarechtlich zulässige Handlungsspielräume unter Berücksichtigung der kürzlich erfolgten Umsetzung der sogenannten IDD-Richtlinie²⁶ zu erörtern.
- Anhand der Untersuchung des Bundes und einer Bewertung mit den anderen Bundesländern ist zu prüfen, wie mit dem Phänomen des Gender Pricing sachgerecht umzugehen ist. Zu klären ist insbesondere, ob gesetzliche Änderungen notwendig sind, bestehendes Recht besser durchzusetzen ist oder ob Informations- und Beratungskampagnen Verbraucherinnen und Verbrauchern hinreichenden Schutz bieten.

(4) Die Beobachtung der Märkte wird fortgesetzt, um frühzeitig erkennen zu können, in welchen Bereichen neue Herausforderungen und Probleme auftreten können und wie diesen mit geeigneten Maßnahmen begegnet werden kann. Die Verbraucherorganisationen werden dazu in ihrer Rolle als Seismographen und als Sprachrohr der Verbraucherinnen und Verbraucher weiterhin unterstützt.

(5) Im Bereich der digitalen Medien wird die VZB Marktchecks durchführen und die Erfahrungen aus der Verbraucherberatung analysieren, um daraus Handlungsnotwendigkeiten abzuleiten. Die Ergebnisse werden in die Arbeit der Fachressorts einbezogen.

4.3.4. Maßnahmen

Ziel	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Ressort, ggf. Institution die für die Umsetzung der Maßnahme verantwortlich ist)
(1) Verbesserung des kollektiven Rechtsschutzes für Verbraucherinnen und Verbraucher; Einführung einer Musterfeststellungsklage	Mitwirkung der Fachministerien im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten unter Einbeziehung der Verbraucherchutzorganisationen bei Gesetzgebungsverfahren im Bund und der Europäischen Union		MdJEV (II.3, V.1), MWE
(2) Fortentwicklung der Verbraucherrechte	Mitwirkung der Fachministerien im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten unter Einbeziehung der Verbraucherchutzorganisationen bei Gesetzgebungsverfahren im Bund und der EU Soweit erforderlich, werden eigene Initiativen über die Ministerkonferenzen oder den Bundesrat ergriffen.	Schaffung und Optimierung von Verbraucherrechten (Nennung der Gesetzgebungsverfahren)	MdJEV (II.3, V.1), andere Ressorts
(3) Folgende Themen stehen im Fokus:			
Digitale Welt	Anpassung der Rechtsordnung an den digitalen Fortschritt im Verbraucherbereich (insbesondere Präzisierung mietrechtlicher Vorschriften mit Blick auf Cloud-Computing-	Umsetzung der VSMK Beschlüsse und der JuMiKo-Beschlüsse sowie Bundesratsbe-	MdJEV (II.3, V.1), MWE, MdF

	Verträge, Regelung des Bezahlens mit Daten und der Einziehung von Drittanbieterforderungen über die Mobilfunkrechnung)	schlüsse	
Digitale Welt	Angemessener Umgang mit sensiblen Gesundheitsdaten im Kontext zunehmender Kommerzialisierung dieser Daten durch Übermittlung an Versicherungsunternehmen	Umsetzung der VSMK Beschlüsse und der JuMiKo-Beschlüsse sowie Bundesratsbeschlüsse	MdJEV (II.3, V.1), MASGF., MWE
Algorithmen	Transparenz bei der Verwendung von Algorithmen im Internet (Einführung eines Algorithmen-TÜV)	Umsetzung der VSMK Beschlüsse und der JuMiKo-Beschlüsse sowie Bundesratsbeschlüsse	MdJEV (II.3, V.1), MWE
Fernwärmemarkt	Transparenz und Verbraucherrechte im Fernwärmemarkt Bundesweit für präventive Preisregulierung oder Missbrauchsaufsicht einsetzen	Umsetzung von VSMK-Beschlüssen Bundesratsbeschlüsse	MdJEV (II.3, V.1), MWE, MLUL
Gewährleistungsrecht	Auswertung von vorliegenden Erkenntnissen Ggf. Ergänzung der Auswertung um gerichtliche Praxis Ggf. Erarbeitung weiterer Schritte zur Verlängerung der Beweislastumkehr	Bericht zur Auswertung Ggf. Ergänzter Bericht anhand gerichtlicher Praxis Ggf. Planung weiterer Schritte	MdJEV, V.1 (z.T. unter Beteiligung von II.3)
Basiskonten	Beobachtung der Marktentwicklung, Auswertung des Be-	Beschluss der VSMK 2018	MdJEV, V.1

	rechts der Bundesregierung an die LAV; Beobachtung der Aktivitäten der BaFin		
Restschuldversicherungen	Prüfung europarechtlicher Handlungsspielräume Auswertung der BMJV-Berichte zur nächsten VSMK und Ableitung von Handlungsmöglichkeiten	Beschluss der VSMK 2018	MdJEV, V.1
Gender Pricing	Bewertung des sachgerechten Umgangs mit dem Phänomen Gender Pricing und Entwicklung angemessener Reaktionen (Gesetzgebung, Rechtsdurchsetzung oder Information/Beratung)	Ende 2018	MdJEV, V.1 (II.3)
(4) Marktbeobachtung	Die Fachministerien werden im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten unter Einbeziehung der Verbraucherschutzorganisationen die Entwicklungen, Bedürfnisse und Erwartungen der Verbraucherinnen und Verbraucher fortlaufend beobachten.	fortlaufend	MdJEV, alle Ressorts
(5) Marktchecks und Einbeziehung in Verbraucherpolitik	Die VZB wird regelmäßig über die Ergebnisse ihrer Marktchecks und Erfahrungen durch ihre Beratungstätigkeit in der Plattform Verbraucherschutz berichten.	Sitzungen der Plattform Verbraucherschutz	MdJEV, VZB

4.4. Stärkung der Verbraucherkompetenz und Selbstverantwortung unter Berücksichtigung unterschiedlicher Verbrauchergruppen

4.4.1. Ausgangslage

Verbraucherschutz in Brandenburg soll Verbraucherinnen und Verbraucher in allen Lebenslagen vor Gefahren und Risiken bewahren sowie ihre Interessen wahrnehmen. Dazu gehört auch die Befähigung jedes Einzelnen zu kompetenten Konsumententscheidungen.

Die Verbraucherpolitik in Brandenburg unterstützt bereits seit Jahren Angebote zur Verbraucherberatung, -information und -bildung, um die Kompetenz und Selbstverantwortung der Verbraucherinnen und Verbraucher zu fördern. Es gibt sowohl themenspezifische als auch zielgruppenspezifische Angebote. Bisher standen folgende Verbrauchergruppen im Fokus der Brandenburger Verbraucherpolitik: Kinder und Jugendliche, junge Familien und Familien in besonderen Lebenssituationen, ältere Menschen, Menschen mit Einschränkungen durch Behinderungen und pflegebedürftige Menschen.

Mit verschiedenen Medien wie Internet, Apps oder Flyern erhalten die Verbraucherinnen und Verbraucher allgemeine und gezielte Informationen über die von ihnen konsumierten Produkte und Dienstleistungen. Das MdJEV stellte eine Reihe von Informationsangeboten auf seiner Internetseite in einem „Wegweiser für Verbraucher“ zusammen. Das Internetangebot der VZB enthält Informationen zu aktuellen Themen und wird verstärkt als Kommunikationskanal von den Verbraucherinnen und Verbrauchern genutzt.

Die VZB, die durch das Land institutionell gefördert wird, berät die Bürgerinnen und Bürger in Beratungsstellen bzw. Beratungstützpunkten des Landes Brandenburg. Darüber hinaus wird eine Energie-sparberatung angeboten. Die Verbraucherinnen und Verbraucher können sich umfangreich im Internet auf den Seiten www.vzb.de bzw. www.verbraucherzentrale.de informieren, sich telefonisch oder per E-Mail beraten lassen. Im Jahr 2016 nutzten ca. 56 000 Verbraucherinnen und Verbraucher diese Möglichkeiten. Dabei standen Fragen des allgemeinen Verbraucherrechts mit 31 %, Energie, Bauen, Wohnen mit 26 %, Telekommunikation mit 18 % und Finanzen, Versicherung mit 17 % im Vordergrund. Die VZB arbeitet auf Bundesebene mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband und den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer zusammen. Auf Landesebene wurden Kooperationsvereinbarungen u. a. mit dem Deutschen Mieterbund Landesverband Brandenburg geschlossen.

Aufgrund des regen Waren- und Dienstleistungsaustausches an der Grenze zu Polen und des vorhandenen Bedarfs an Beratung betreibt die VZB in Frankfurt (Oder) ihr deutsch-polnisches Verbraucherinformationszentrum (VIZ). Das VIZ berät Verbraucherinnen und Verbraucher und verhandelt mit der Anbieterseite in deutscher oder in polnischer Sprache. So können Verbraucherstreitigkeiten ohne Zeitverlust oder Kosten für Übersetzerinnen und Übersetzer bzw. Dolmetscherinnen und Dolmetscher sowie mit dem jeweils anwendbaren Recht geklärt werden. Das VIZ hat Leuchtturmcharakter für die gesamte Bundesrepublik und steht dabei auch für deutsch-polnische Verständigung.

Für Schuldnerinnen und Schuldner wird in Brandenburg die Verbraucherinsolvenzberatung nach dem Brandenburgisches Gesetz zur Ausführung der Insolvenzordnung²⁷ durchgeführt.

Die Verbraucherbildung richtet sich schwerpunktmäßig an Kinder und Jugendliche, hier steht die schulische Verbraucherbildung im Mittelpunkt. Sie ist ein wesentlicher Hebel, um Aspekte des Verbraucherschutzes lebenslang wirken zu lassen und die Entwicklung eines selbstbestimmten und verantwortungsbewussten Verbraucherbewusstseins zu unterstützen. Hierzu arbeiten relevante Akteurinnen und Akteure auf Landesebene im Arbeitskreis schulische Verbraucherbildung zusammen. Mit Verbraucherbildung können alle wesentlichen Verbraucherkompetenzen vermittelt werden, u. a. sicheres Agieren in der digitalen Welt, Finanzkompetenzen, Wissen zur gesunden Ernährung oder zum nachhaltigen Konsum.

Ernährungs- und Verbraucherbildung im Unterricht sind fester Bestandteil in dem ab dem Schuljahr 2017/2018 geltenden Rahmenlehrplan der Jahrgangsstufen 1 bis 10. Mit den neu eingeführten über-

greifenden Themen Gesundheitsförderung, Verbraucherbildung und nachhaltige Entwicklung sollen die Schulen fachbezogen aber auch fachübergreifend oder in Projekten den Schülerinnen und Schülern die wesentlichen Kompetenzen vermitteln. Dabei spielen die Reflexion des eigenen Ess- und Kaufverhaltens, der verantwortungsvolle und nachhaltige Umgang mit Lebensmitteln und die Vermeidung von Lebensmittelverschwendung eine wichtige Rolle. Bei der Vermittlung Bildung für nachhaltige Entwicklung ist beispielsweise das Thema Bewahrung ökologischer, ökonomischer und sozialer Ressourcen (Ernährungssicherung, Klimawandel, fairer Handel, Ressourcenverknappung) Unterrichtsgegenstand. Bezüge zur Ernährungs- und Verbraucherbildung gibt es insbesondere im Sachunterricht, in den naturwissenschaftlichen Fächern und im Fach Wirtschaft-Arbeit-Technik.

Mit der Kita- und Schulverpflegung bietet sich die Möglichkeit, eine nachhaltige Ernährung in die Lebens- und Alltagswelt von Kindern und Jugendlichen zu holen und ihr Konsumverhalten mit ihrer aktiven Mitwirkung zu thematisieren. Dazu tragen Verpflegungsangebote bei, ausgerichtet an Nachhaltigkeitskriterien, wie z. B. die Verwendung von ökologisch, regional und saisonal erzeugten Lebensmitteln, der Verzicht auf umweltschädliche Verpackungen und die Verringerung von Essenresten. In diesem Kontext bietet die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg Informationsveranstaltungen, Workshops und Aktionstage zum Thema Verbraucher- und Ernährungsbildung für Schulen, Schulträger oder Essenanbieter an.

4.4.2. Problemstellung

Um sich kompetent im Konsumalltag bewegen zu können, müssen Verbraucherinnen und Verbraucher manche Wissenshürden überwinden. Sie müssen stets bereit sein, neue Kenntnisse zu erwerben und diese beim Kauf von Produkten oder bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen umzusetzen.

Bei der Vielzahl von Angeboten, neuen Produkten und Dienstleistungen und sich verändernden Risiken und Gefahren durch Änderungen der Märkte sowie sich ändernden rechtlichen Rahmenbedingungen sollten alle Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Kompetenzen weiterentwickeln, so dass sie im konkreten Fall auf Augenhöhe mit dem Vertragspartner stehen können.

Oft fehlen aber das Wissen und die Kenntnisse zu konkreten Sachverhalten und bestimmten Themen. Die Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher wünscht sich mehr Informationen (81 %) und Beratungsangebote (76 %, forsa-Umfrage 2016²⁸). Dabei reicht es jedoch nicht aus, für alle Verbraucherinnen und Verbraucher die gleichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Verbraucherinnen und Verbraucher haben unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen. Dies betrifft nicht nur die verschiedenen Themen des Verbraucherschutzes. Verbraucherinnen und Verbraucher sind sehr unterschiedlich in ihrem Informationsverhalten. Während sich in Brandenburg fast alle Jüngeren und Menschen mittleren Alters über Suchmaschinen im Internet über ihre Verbraucherrechte informieren (94 % der unter 45-jährigen, 84 % der 45- bis 50-jährigen, forsa-Umfrage 2016²⁹), sind es bei den über 60-jährigen derzeit weniger als die Hälfte (46 %).

Wichtig für das Verständnis und die sich daraus entwickelnden Handlungen ist auch eine gezielte Aufarbeitung konkreter Themen für unterschiedliche Verbrauchergruppen.

Folgende Verbrauchergruppen bedürfen einer besonderen Aufmerksamkeit:

- Kinder und Jugendliche

Kinder und Jugendliche bestimmen das Konsumverhalten von morgen, sind oft aber auch bereits selbst als Verbraucherinnen und Verbraucher aktiv. Außerdem beeinflussen Kinder und Jugendliche das Kaufverhalten ihrer Eltern direkt oder indirekt. Die Verbraucherpolitik kann das hohe Lernpotenzial und die starke Lernbereitschaft von Kindern nutzen, um deren Schutz und ihre Kompetenz als zukünftige Verbraucherinnen und Verbraucher auszubilden.

Auch Jugendliche sind noch auf dem Wege zu lernen, sich in unserer komplexen Lebenswelt selbstständig zurechtzufinden und Entscheidungen zu treffen. Z. B. stehen viele Jugendliche digitalen Neuerungen besonders offen gegenüber, verdrängen bei der Nutzung aber die möglichen Folgen, wie zum Beispiel durch fehlenden Datenschutz. Die Aspekte und Konsequenzen einer ungesunden Ernährung oder mangelnder Bewegung werden nicht immer kritisch wahrgenommen, weil zwischen der Ursache und den Folgen meist ein langer Zeitraum liegt. Die Schulverpflegung wird aktuell noch von einem Drittel der Eltern von schulpflichtigen Kindern als weniger gut bzw. schlecht eingeschätzt (forsa-Umfrage 2016³⁰). Zwar achten die Schulen zunehmend auf gesundes Schulessen. Allerdings steht immer noch zu wenig Gemüse und zu viel Fleisch auf dem Menüplan³¹, als von der Deutschen Gesellschaft für Ernährung empfohlen. Die Möglichkeiten der Mitwirkung für Schülerinnen und Schüler bei der Gestaltung der Schulverpflegung sind nur sehr gering. Vor allem in den Oberschulen sind die Teilnahmequoten der Schulverpflegung besonders niedrig³². Um eine Akzeptanzsteigerung bei den Schülerinnen und Schülern zu erzielen, müssen individuelle Lösungen gefunden werden, die den Gegebenheiten vor Ort Rechnung tragen. In dem von der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg veröffentlichten „Ideenkatalog für eine bessere Schulverpflegung in Brandenburg“ werden gelungene Lösungsansätze aufgezeigt, die aus der individuellen Situation heraus entwickelt wurden mit dem Ergebnis einer höheren Akzeptanz für das Schulessen bei den Schülerinnen und Schülern sowie den Lehrkräften.

Eine stärkere Einbeziehung der Schulen bei der Wahl des Caterers sowie die regelmäßige Kommunikation innerhalb der Schule sowie mit dem Schulträger/Schulcaterer (z. B. in einer Mensa-Kommission) führt zur stärkeren Identifizierung und höheren Akzeptanz des Schulessens.

- Familien

Insbesondere junge Familien befinden sich in einer besonderen Lebenslage. Sie müssen vielfältige Entscheidungen treffen und Verantwortung auf neuer Ebene übernehmen. Haushalt, Beruf, Kinder und soziale Aktivitäten müssen gleichzeitig bewältigt werden. In dieser Lebensphase treffen sie auch Entscheidungen, die langfristige Auswirkungen haben, wie zum Kauf eines Autos oder zum Bau eines Hauses. Einmal gemachte Fehler wirken sich oft über lange Zeiträume aus. Die Lebensqualität der Familien kann dadurch über viele Jahre beeinträchtigt sein. Denn Unkenntnis führt nicht selten zu Überschuldung durch unbedachte Kaufentscheidungen oder ungünstige Ratenkredite sowie zum Abschluss unzureichender, nicht erforderlicher oder zu teurer Versicherungen. Verändern sich die Lebenssituationen z. B. durch Arbeitslosigkeit, Erkrankung, Trennung bzw. Scheidung oder Tod der Partnerin oder des Partners sind die Folgen oft gravierend.

Familien in besonderen Lebenssituationen haben meist ein geringes Haushaltseinkommen. Aufgrund ihrer finanziellen Lage müssen sie Angebote meist noch stärker prüfen, hinterfragen und Vergleiche ziehen. Es ist eine Herausforderung, die Interessen der Familienmitglieder mit ihren knappen finanziellen Möglichkeiten zu vereinbaren und ihnen eine angemessene Teilhabe am wirtschaftlichen und sozialen Leben zu ermöglichen. Eltern müssen erforderliches Wissen in Verbindung mit lebensnahen Beispielen und praktischen Umsetzungsmöglichkeiten erlangen.

- Einkommensschwache Verbraucherinnen und Verbraucher

Zu den besonders bedürftigen Verbraucherinnen und Verbrauchern zählen Menschen mit geringem Einkommen und jene, die von Sozialleistungen leben müssen. Nicht zuletzt gehören zu dieser Verbrauchergruppe auch Asylsuchende sowie geduldete und obdachlose Personen. Die Gruppe der einkommensschwachen Verbraucherinnen und Verbraucher benötigt besondere Hilfe und Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Verbraucherrechte. Einkommensschwache Verbraucherinnen und Verbraucher müssen wie andere die Chance eines gesunden und bedarfsorientierten Konsums und einer adäquaten Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erhalten. Es geht in erster Linie darum, dieser Gruppe von Ver-

braucherinnen und Verbrauchern besonderen Schutz zu gewähren, andererseits aber auch um gezielte, deren Lebenslagen entsprechende Verbraucherinformation, -bildung und -beratung.

- Ältere Menschen

Zum 31. Dezember 2015 waren etwa 23,3% der Brandenburger Bevölkerung 65 Jahre alt oder älter³³. Ältere Menschen als Verbraucherinnen und Verbraucher benötigen so viel Schutz wie nötig und so viel Selbstbestimmung wie möglich. Sie stellen jedoch keine homogene Gruppe dar und verfügen über unterschiedliche Lebenserfahrungen und -stile, verschiedene gesundheitliche Voraussetzungen sowie Konsum- und Technikerfahrungen. Auch ältere Menschen sollen auf der Grundlage umfassender, verständlicher und verlässlicher Informationen selbstbestimmt und eigenverantwortlich handeln können. Dennoch gibt es spezielle Themen für und besondere grundsätzliche Anforderungen an Verbraucherpolitik für ältere Menschen.

- Menschen mit Beeinträchtigungen

Je nach Art und Grad haben Beeinträchtigungen oder Pflegebedürftigkeit verschiedene Auswirkungen auf die Teilnahme des Menschen am Wirtschaftsverkehr. Menschen mit Beeinträchtigungen können spezifische Konsumbedürfnisse haben (wie beispielsweise Geräte mit Drehschaltern statt digitaler Anzeige bei Sehbehinderung), und sind je nach Art und Grad der Beeinträchtigung speziellen Gefährdungen ausgesetzt. Das kann sowohl die Unfallgefahr wie auch irreführende Angaben betreffen. Oft ist ihnen die Nutzung von bzw. die Wahl zwischen verschiedenen Angeboten verwehrt und sie werden an der Teilhabe gehindert. Sie sind daher auf barrierefreie Informationen entsprechend ihrer Beeinträchtigung(en) angewiesen. Dabei müssen die Orte, an denen sie informiert bzw. beraten werden, möglichst barrierefrei gestaltet sein. Dies schließt mit ein, Informationen zum Schutz von Verbraucherinnen und Verbrauchern gerade auch für Menschen mit kognitiven Einschränkungen barrierefrei aufzubereiten und in einem geeigneten Rahmen zu vermitteln. Damit auch sie die Chance haben zu lernen, sich in einer komplexen Lebenswelt selbstständig zurechtzufinden, Entscheidungen zu treffen und auf ihre Gesundheit zu achten.

- Pflegebedürftige Menschen

Im Land Brandenburg ist die Sicherung der pflegerischen Versorgung mit außerordentlichen Herausforderungen verbunden, weil hier der demografische Wandel besonders stark verläuft und die Pflegeprävalenz - also der Anteil von pflegebedürftigen Menschen in ihrer Altersgruppe – vergleichsweise hoch ist. Derzeit sind in Brandenburg rund 111 000 Menschen pflegebedürftig. Ihr Anteil an der Gesamtbevölkerung beträgt ca. 4,4 % und liegt deutlich über dem Bundesdurchschnitt von 3,3 %. Bei gleichbleibenden Verhältnissen und unter Berücksichtigung der jüngsten Bevölkerungsprognose würde der Anteil Pflegebedürftiger an der Bevölkerung bis 2040 auf 8 % ansteigen. Nach einer Status-Quo-Projektion werden dann fast 174 000 Personen pflegebedürftig sein. Gleichzeitig wird das Erwerbspersonenpotenzial bis zum Jahr 2040 um etwa 28 % zurückgehen und somit auch das Potenzial der für die professionelle und familiäre Pflege verfügbaren Personengruppe.

Pflegebedürftige Menschen sind in der Regel von anderen Personen abhängig. Zur Sicherung der täglichen Lebensführung müssen sie Dienstleistungen bzw. Angebote nutzen, die von nahestehenden Personen oder professionellen Diensten erbracht werden. Entscheidungen über Ziele und Maßnahmen der pflegerischen Betreuung sind also immer aus einer Abhängigkeitssituation heraus zu treffen.

Mit der Entwicklung im Bereich der Pflegebedürftigkeit steigt auch der Bedarf nach rechtlicher Beratung und Information zur Vertragsgestaltung mit den Anbietern der stationären und ambulanten Pflege. So berichten ein Fünftel (18 %) ³⁴ der Brandenburgerinnen und Brandenburger mit Pflegefällen im persönlichen Umfeld von vertraglichen Problemen. Hierzu bedarf es einer unabhängigen rechtlichen Information und Beratung, sowohl für die Pflegebedürftigen als auch für deren Familienangehörige.

Landesweit gibt es 19 Brandenburger Pflegestützpunkte mit ihren 20 Außenstellen. Sie beraten und koordinieren bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen und sonstigen Hilfsangeboten rund um die Pflege und stärken die Kompetenzen pflegebedürftiger Bürgerinnen und Bürger sowie ihrer Angehörigen.

Verbraucherberatung und -information

Die Verbraucherberatung oder -information durch die VZB wird bzw. würde im konkreten Fall von der überwiegenden Zahl der Verbraucherinnen und Verbraucher angenommen (21 % haben das Angebot der VZB bereits wahrgenommen, 61 % sich vorstellen, dies im Bedarfsfall zu tun – forsa-Umfrage 2016³⁵). Die Vor-Ort-Beratung in den Beratungsstellen bzw. Beratungsstützpunkten der VZB ist allerdings nicht für jeden Brandenburger gleich gut nutzbar. Gerade im dünn besiedelten Raum ist eine effektive Aufrechterhaltung von Beratungsstellen bzw. -stützpunkten qualitätsgesichert nicht immer möglich. Neben finanziellen Gründen spielt die demografische Entwicklung in ländlichen Regionen eine wesentliche Rolle. Zudem ändert sich durch das Internet nicht nur das Konsum-, sondern auch das Informationsverhalten von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Es müssen neben der bewährten Vor-Ort-Beratung andere Wege der Kommunikation im Zusammenhang mit der Digitalisierung und der Zusammenarbeit mit in der Region tätigen Einrichtungen, Vereinen und Verbänden sowie den Kommunen gefunden werden.

Gleiches gilt für die Energieberatung, die zu Energieeinsparungen in Privathaushalten und damit zu mehr Umwelt- und Klimaschutz beitragen soll. Verbraucherinnen und Verbrauchern fehlt oftmals das Problembewusstsein oder das Wissen über potenzielle, individuelle und ökonomisch vorteilhafte Energiesparmöglichkeiten, oder es mangelt an entsprechender Umsetzungsmotivation. Die Beratungsangebote sind teilweise nicht bekannt.

Das VIZ in Frankfurt (Oder) entspricht nicht mehr den Bürgererwartungen vor Ort und muss den Erfordernissen einer modernen Beratungsstelle entsprechend angepasst werden. Es könnte als Begegnungsstätte in Sachen grenzüberschreitender Verbraucherschutz mit europäischem Anspruch genutzt werden. Synergien mit der (nahe gelegenen) Beratungsstelle der VZB bleiben wegen der räumlichen Trennung bisher ungenutzt.

Die Tätigkeit der Verbraucherinsolvenzberatungsstellen im Land Brandenburg endet mit der außergerichtlichen Einigung mit den Gläubigern oder bei Scheitern der außergerichtlichen Einigung mit dem Ausstellen einer Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch als Voraussetzung für das gerichtliche Verbraucherinsolvenzverfahren. Die Unterstützung der Schuldnerinnen und Schuldner bei der Antragstellung zur Eröffnung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens gehört bisher nicht zu den gesetzlichen Aufgaben der Verbraucherinsolvenzberatungsstellen.

4.4.3. Zielsetzungen

Verbraucherkompetenz

(1) Zur Stärkung der Verbraucherkompetenz werden Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrem Wissen gestärkt. Es werden Möglichkeiten der Beratung bzw. Hilfeleistung im konkreten Fall gegeben und professionell Hilfe zur Selbsthilfe geleistet. Damit werden die Voraussetzungen zur Selbstverantwortung gestärkt. Dabei sind die unterschiedlichen Bedürfnisse der verschiedenen Verbrauchergruppen zu berücksichtigen.

Die Landesregierung stellt sicher, dass Verbraucherkompetenzen durch Verbraucherberatung, -information und -bildung gestärkt werden. Hierbei stehen gegenwärtig insbesondere die Bereiche Digitale Welt und Datenschutz, Ernährung, Energie, Finanzdienstleistungen/Versicherungen und Vertragsrechte im Fokus.

(2) Verbraucherinnen und Verbraucher werden in die Lage versetzt, sich eigenverantwortlich und kompetent im Konsumalltag zu bewegen und etwaige Risiken einschätzen zu können. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen wissen, wo sie Informationen oder Beratung bei Bedarf erhalten können.

Verbraucherberatung und -information

(3) Die VZB stellt landesweit Verbraucherberatungen und -information für alle Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher sicher. Hierbei sollen die Bedürfnisse der unterschiedlichen Verbrauchergruppen durch jeweils passende Beratungs- und Informationsangebote berücksichtigt werden. Die Information der Verbraucherinnen und Verbraucher erfolgt hauptsächlich durch Medienarbeit (inkl. Online-Kommunikation). Die individuelle Beratung erfolgt vor Ort, per Telefon oder E-Mail. Beratung und Information sollten barrierefrei sein und in einfacher Sprache stattfinden, damit sie von allen Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden können.

(4) Kooperationen der VZB mit anderen Akteurinnen und Akteuren in Brandenburg werden verstärkt, um zur Inanspruchnahme der Angebote der VZB zu motivieren. Darüber hinaus werden durch die enge Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen anderer Bundesländer, dem Verbraucherzentrale Bundesverband und der Deutschen Stiftung Verbraucherschutz Synergien genutzt.

(5) Durch die Arbeit des VIZ wird eine grenzüberschreitende Verbraucherberatung und -information an der Grenze zu Polen gewährleistet und ausgebaut.

(6) Die Schuldnerinnen und Schuldner werden bei der Antragerstellung zur Eröffnung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens durch die Verbraucherinsolvenzberatungsstellen unterstützt, um das Ergebnis der Verbraucherinsolvenzberatung nachhaltig zu sichern.

Pflegestützpunkte

(7) Die Landesregierung setzt sich für die Stärkung der Brandenburger Pflegestützpunkte ein.

4.4.4. Maßnahmen

Ziel	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Ressort, ggf. Institution die für die Umsetzung der Maßnahme verantwortlich ist)
(1) Verbraucherkompetenz stärken Digitale Welt und Datenschutz	Regelmäßige gemeinsame Projekte und Aktivitäten von MdJEV und LDA: - LDA im AK schulische Verbraucherbildung	- LDA kommt in eine Sitzung des AK 2.HJ 2018 - gemeinsame Aktion 2019	MdJEV/LDA

	- Safer Internet-Day		
(1) Verbraucherkompetenz stärken Finanzdienstleistungen/ Versicherungen/ Vertragsrechte	Eine Informations-/ Beratungskampagne pro Jahr mit Kooperationspartnern aus dem Kreis der Verbraucherschutzorganisationen zu aktuellen Themen, insbesondere neuen Verbraucherrechten	Durchführung der Kampagne in jedem Jahr ab 2018	MdJEV, V.1. i. V. m. Kooperationspartnern
(1) Verbraucherkompetenz stärken Ernährungs- und Verbraucherkompetenz von Kindern und Jugendlichen	Qualitätsoffensive Schulverpflegung: Projekt „Initiierung von Mensa-AGs in Schulen“ Unterstützung bei der Gründung von Mensa-AGs und der Umsetzung von schulspezifischen Kleinprojekten. Entsprechend den individuellen Gegebenheiten vor Ort können angepasste Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden.	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der gegründeten Mensa-AGs • Anzahl der realisierten individuellen Maßnahmen vor Ort 	MdJEV, MBSJ Träger: Projektagentur gGmbH
	Qualitätsoffensive Schulverpflegung: Projekt „Ernährungs- und Verbraucherbildung im Land Brandenburg - EVeLaB“ Fortbildung von Brandenburger Lehrkräften auf dem Gebiet der Ernährungs- und Verbraucherbildung	<p>Bis Ende 2018: Abschließen von Zielvereinbarungen mit den Schulen, Teilnahme der Lehrer/innen an Fortbildungsworkshops, Implementierung der Ernährungs- und Verbraucherbildung in den schulinternen Curricula.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der teilnehmenden Lehrkräfte <p>Anzahl der Schu-</p>	<p>Zuständigkeit: MdJEV, MBSJ und LISUM (fachlich) sowie LAVG (zuwendungsrechtlich)</p> <p>Träger: Institut zur Weiterqualifizierung im Bildungsbereich an der Universität Potsdam e.V.</p>

		len, die die Ernährungs- und Verbraucherbildung in die schulinternen Curricula aufgenommen haben.	
(1) Verbraucherkompetenz stärken Ernährung	Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg Basisarbeit zur Vernetzung Erhöhung der Teilnehmerzahlen mit Augenmerk auf Schulen mit besonders niedrigen Teilnehmerzahlen bei der Schulverpflegung	Anzahl der teilnehmenden Schulen	MdJEV, MBJS Träger: Projektagentur gGmbH
	Landesprogramm „Schulobst“	200 Grund- und Förderschulen erhalten jeweils 500 Euro für den Kauf von Obst	MLUL
(1) Verbraucherkompetenz stärken Geflüchtete Personen	Das MdJEV wird ein Folge-Projekt der VZB zur Verbraucherberatung von Flüchtlingen finanziell und fachlich unterstützen.	Zuwendungsbescheid für die Projektförderung Anfang 2018	MdJEV (V.1), VZB
(1) Verbraucherkompetenz stärken Energie	Aufbau eines landesweiten Netzwerknodens zum Energiesparen in privaten Haushalten in Kohärenz mit der energiepolitischen Strategie des Landes Durchführung von Energiesparberatungen durch die VZB (Projekt wird durch BMWi gefördert)	Erhöhen der Anzahl der Energieberatungen in privaten Haushalten in Brandenburg bis 2018 um 15 %	VZB
(1) Verbraucherkompetenz stärken Gender Pricing/	- Aufklärung über Auswirkungen und Folgen		- MASGF - LGBA

Marketing	- Studie der Antidiskriminierungsstelle des Bundes zu Gender Pricing abwarten – ggf. Verstoß gegen das Antidiskriminierungsgesetz (AGG) – dann Maßnahmen über AGG		- Landesstelle für Chancengleichheit und gegen Diskriminierung (Antidiskriminierungsstelle Brandenburg) - ADS Bund
(1) Verbraucherkompetenz stärken Unterstützung von Familien, insb. junge Familien	Lokale Bündnisse für Familie, die sich das Ziel gesetzt haben, die Rahmenbedingungen für ein familienfreundliches Umfeld zu verbessern, sollen kostenfrei Angebote von Projekten/Maßnahmen zur Familienbildung erhalten bzw. befähigt werden, diese zu entwickeln	laufend	MASGF
	Mehrgenerationenhäuser bündeln verschiedene Angebote für alle Generationen und fungieren als Multiplikator für verbraucherrelevante Informationen.	laufend	MASGF
(1) Verbraucherkompetenz stärken Unterstützung von Familien in besonderen Lebenssituationen	Weiterführung des Familienbildungsprojektes „Auskommen mit dem Einkommen“	10-12 Veranstaltungsorte/Jahr	MASGF, VZB
(2) Verbraucherinformation bereitstellen	Auf der Webseite des MdJEV wird der Wegweiser für Verbraucher weiterführend und moderner ausgestaltet (Hinweise auf Angebote und Webseiten des Bundes/anderer Fachmi-	Überarbeitung der Webseite bis Ende 2019	MdJEV, V.1

	nisterien.		
(3) Verbraucherberatung und -information durch die Verbraucherzentrale Brandenburg e.V. (VZB) sichern	Die Arbeit der Verbraucherzentrale wird finanziell (institutionell und projektbezogen) mehrjährig gesichert, indem sich das MdJEV für die Festlegung von Verpflichtungsermächtigungen für die jeweils folgenden Haushaltsjahre einsetzt.	Zuwendungsbescheid für die institutionelle Förderung für 2018/19	MdJEV, V.1
(2) und (3) Verbraucherberatung und -information Alle Verbrauchergruppen	Weiterentwicklung der Beratungsstellenstruktur mit Schwerpunkten auf auch auf Barrierefreiheit Einführung bzw. Vertiefung anderer Beratungs- und Informationsangebote bzw. -modelle	Konzept bis April 2017 Umsetzung des Konzepts bis Ende 2017 Evaluation des Konzepts und seiner Umsetzung bis Mitte 2019	MdJEV (V.1) und VZB
(2) und (3) Verbraucherberatung, -information Alle Verbrauchergruppen	In einem Modellprojekt zur mobilen Beratung im ländlichen Raum (Norden BB) sollen Möglichkeiten zur Sicherung der Verbraucherberatung per Videochat unter dem besonderen Blickwinkel der demografischen und Altersentwicklung der Menschen vor Ort getestet werden. Arbeitstitel: „E-Verbraucherschutz im Beratungsmobil vor Ort. Das Verbraucherzentrale-Digimobil“	Projekt muss durch die BLE bestätigt werden (Zuwendungsbescheid Anfang 2018) Durchführung des Projektes 2018 bis 2020 Zwischenauswertung Ende 2019 Im Erfolgsfall nach Auslaufen der Bundesförderung ab 2021 landesseitige Verstetigung des Ansatzes.	VZB, BLE, BMEL (MdJEV, V.1)
(4) Kooperationen	Die VZB wird Koope-	Abschluss von	VZB, MdJEV (V.1)

der VZB mit anderen Akteurinnen und Akteuren in Brandenburg	rationsvereinbarungen mit der Polizei, mit Kommunen, mit Vereinen, Verbänden und Einrichtungen z. B. mit Volkshochschulen abschließen, um ihr Angebot zu multiplizieren und Verbraucherinnen und Verbraucher verstärkt zur frühzeitigen bzw. präventiven Inanspruchnahme ihrer Angebote zu motivieren.	Kooperationsvereinbarungen mit Kommunen und weiteren Akteuren	
(5) Ausbau VIZ	Zusammenzug des VIZ mit der Beratungsstelle der Verbraucherzentrale in einem behindertengerecht und transparent ausgebautem Ladenlokal planen	Öffentlichkeitswirksame Eröffnung in Frankfurt (Oder)	MdJEV, VZB
(6) Unterstützung der Schuldnerinnen und Schuldner bei der Antragerstellung zur Eröffnung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens durch die Verbraucherinsolvenzberatungsstellen	Die Landesregierung prüft die Erweiterung der Aufgaben der Verbraucherinsolvenzberatungsstellen nach dem Brandenburgischen Gesetz zur Ausführung der Insolvenzordnung um die Unterstützung der Schuldnerinnen und Schuldner bei der Antragerstellung zur Eröffnung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens.	Prüfung bis Ende Legislaturperiode	MASGF
(7) Unterstützung der Arbeit der Brandenburger Pflegestützpunkte (PSP)	Durchführung eines jährlichen Erfahrungsaustausches der PSP	Durchführung (ja/nein) Anzahl der Teilnehmenden	MASGF

5. Zentrale Koordinierung und Steuerung der Umsetzung der Strategie

(Platzhalter)

6. Fußnoten

¹ Zitat aus der Verbraucherpolitischen Strategie 2012, S. 5

² Vgl. Endbericht „Evaluation der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg“ im Auftrag Ministeriums der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg IFGE Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH, Berlin, 31. Dezember 2016

³ Nach § 2 Nr. 26 Produktsicherheitsgesetz sind Verbraucherprodukte neue, gebrauchte oder wiederaufgearbeitete Produkte, die für Verbraucher bestimmt sind oder unter Bedingungen, die nach vernünftigem Ermessen vorhersehbar sind, von Verbrauchern benutzt werden können. Als Verbraucherprodukte gelten auch Produkte, die dem Verbraucher im Rahmen einer Dienstleistung zur Verfügung gestellt werden.

⁴ vgl. § 13 Bürgerliches Gesetzbuch

⁵ vgl. auch Lucia A. Reisch und Andreas Oehler bzw. Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

⁶ Umfrage „Verbraucherschutz in Brandenburg – Meinungen und Einstellungen der Bürger des Landes Brandenburg“ 12. Dezember 2016, forsa GmbH (im Folgenden abgekürzt: forsa-Umfrage 2016)

⁷ Quelle: HDE Prognose, GfK

⁸ IHK Cottbus, Leistungsbilanz 2016, Schwerpunkt Handel

⁹ vgl. N)ONLINER ATLAS 2016, D21-DIGITAL-INDEX Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft #D21index, eine Studie der Initiative D21 e. V. durchgeführt von Kantar TNS, 2016, S. 56

¹⁰ vgl. Social Media-Atlas 2015 / 2016, Faktenkontor GmbH, <http://social-media-atlas.faktenkontor.de/2015/index.php>

¹¹ vgl. www.breitband.brandenburg.de/sixcms/detail.php/bb1.c.364861.de

¹² siehe Fußnote 5

¹³ Verbrauchermonitor Brandenburg, Repräsentative Studie zur Einstellung bezüglich unterschiedlicher verbraucherpolitischer Themen, durchgeführt durch TNS Emnid im Auftrag der VZB, Dezember 2013, S. 13

¹⁴ siehe Fußnote 5

¹⁵ siehe Fußnote 5

¹⁶ Studie der Universität Stuttgart, Institut für Siedlungswasserbau, Wassergüte- und Abfallwirtschaft „Ermittlung der weggeworfenen Lebensmittelmengen und Vorschläge zur Verminderung der Wegwerfrate bei Lebensmitteln in Deutschland“, Februar 2012

¹⁷ VSMK-Beschlüsse 2016 und 2017, jeweils TOP 11, siehe unter www.vsmk.de

¹⁸ „Für eine digitale Welt, der Verbraucher vertrauen Empfehlungen internationaler Verbraucherorganisationen an die G20-Mitgliedsstaaten“ von Consumers International und Verbraucherzentrale Bundesverband, März 2017, https://www.bmjv.de/G20/DE/ConsumerSummit/_documents/Downloads/Empfehlungen_DE.pdf?__blob=publicationFile&v=1

¹⁹ 82 Prozent laut forsa-Umfrage 2016, siehe Fußnote 5

²⁰ Bericht des Bundesbeauftragten für Wirtschaftlichkeit in der Verwaltung zur Organisation des gesundheitlichen Verbraucherschutzes (Schwerpunkt Lebensmittel) vom Oktober 2011 (Gz.: I 6 - 90 50 37)

²¹ Verordnung (EU) 2016/425 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2016 über persönliche Schutzausrüstungen und zur Aufhebung der Richtlinie 89/686/EWG

²² Rechtssache C-100/13

²³ Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039); Inkrafttreten: 1. April 2016

²⁴ 9. GWBÄndG, Inkrafttreten: 27. Dezember 2016/ 9. Juni 2017

²⁵ siehe Fußnote 5

²⁶ Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb

²⁷ Brandenburgisches Gesetz zur Ausführung der Insolvenzordnung (AGInsO) vom 26. November 1998 (GVBl.I/98, [Nr. 15], S.218)

²⁸ siehe Fußnote 5

²⁹ siehe Fußnote 5

³⁰ siehe Fußnote 5

³¹ Ergebnis einer Auswertung Speiseplanchecks nach DGE-Qualitätsstandards (vgl. Qualitätsstandards DGE 11/2014) für die Schulverpflegung Herbst 2016 durch die Vernetzungsstelle Schulverpflegung

³² Ergebnis einer Schulleiterbefragung zur Schulverpflegung im Land Brandenburg im Schuljahr 2016/17 durch die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg

³³ Statistischer Jahresbericht des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg 2011

³⁴ aus TNS Emnid (2013), siehe Fußnote 12

³⁵ siehe Fußnote 5