

Die Entwicklung des Verbraucherschutzes in Sachsen-Anhalt

Norbert Bischoff, Minister für Gesundheit und Soziales des Landes Sachsen-Anhalt

Sehr geehrter Herr Ministerpräsident, sehr geehrter Herr Vorstandsvorsitzender Tullner, sehr geehrte Abgeordnete des Bundes- und des Landtages, meine sehr geehrten Damen und Herren,

Sie werden wahrscheinlich heute von allen Seiten gelobt. Herr Ministerpräsident erwähnte bereits, dass wir dies in der Politik auch gern hätten. Eigentlich ist es ja unsere Aufgabe, die Bürgerinnen und Bürger zu schützen, ihnen sozusagen das soziale Leben zu organisieren und Regelwerke zu geben. Aber dafür werden wir, im Gegensatz zu Ihnen, oft nicht gelobt. Es ist heute schon gesagt worden, seit 2001 gibt es ein Bundesministerium, das den Verbraucherschutz im Namen führt. Die meisten Bundesländer haben nachgezogen und mittlerweile auch Ministerien, bei denen der Verbraucherschutz im Namen erwähnt ist. Vielleicht muss sich die nächste Landesregierung überlegen, ob dies bei uns nicht auch der Fall sein sollte, weil der Verbraucherschutz und die Verbraucherberatung einen hohen Stellenwert genießen. So wäre es denkbar, im Ministerium für Gesundheit und Soziales, wo ein großer Teil der Zuständigkeiten für den Verbraucherschutz angesiedelt ist, den Begriff des Verbraucherschutzes mit im Namen zu verankern, damit die Bürgerinnen und Bürger sich orientieren können.

In dieser Zeit, da die spannenden Wendejahre 1989/90 nunmehr 20 Jahre vorüber sind, finden allerorten Rückblicke statt. Ich freue mich deshalb aus Anlass der Gründung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V. – mit Eintragung ins Vereinsregister des Kreisgerichtes Halle am 30. März 1990 – diesen Rückblick aus Sicht des Verbraucherschutzes in Sachsen-Anhalt heute gemeinsam mit Ihnen zu unternehmen.

Mit dem Wechsel von der Planwirtschaft zur sozialen Marktwirtschaft vollzog sich auch ein Wandel in der Betrachtung der Bürgerinnen und Bürger als Konsumenten: Plötzlich gab es nicht mehr den allseits behütenden Staat, der fast alles für seine Bürger geregelt hat und in dem Eigenverantwortung verpönt war, sondern Privatautonomie und Selbstbestimmung prägten das Leben. Und im Bemühen um die Herstellung eines Gleichgewichts zwischen den Interessen der Verbraucher und Belangen der Wirtschaft war vom Leitbild des mündigen Verbrauchers die Rede.

Wenn man es sich überlegt, dann fand die Gründung der Verbraucherzentrale im März 1990 noch vor der Währungsunion statt. Diejenigen, die das damals gemacht haben, haben sehr klug gehandelt. Denn schon zwischen Grenzöffnung am 9. November 1989 und Wirtschafts- und Währungsunion am 1. Juli 1990 war der Systemwechsel im Alltag zu erleben: leere Regale in vielen Geschäften und eine allgemeine Abkehr von DDR-Produkten. Dafür gab es Einkaufsfahrten gen Westen und Markthändler, die gegen D-Mark Obst und Gemüse verkauften. Neben der Aufbruchstimmung, die bei vielen mit der Erfahrung einherging, endlich das kaufen zu können, was man früher nur im Intershop sehen und riechen konnte und den Eindrücken einer schönen, bunten, vielversprechenden Welt, entwickelten einige Zeitgenossen damals auch eine gewisse Goldgräberstimmung, mit der Hoffnung auf gute Geschäfte und schnell verdientes Geld.

Daher war es mit Sicherheit folgerichtig und klug, dass eine Gruppe engagierte Bürgerinnen und Bürger um Klaus Tittmann Kontakt zur Verbraucherzentrale Niedersachsen aufnahm und mit deren Hilfe sowie Unterstützung durch die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände e.V. und die Verbraucherschutzabteilung des damaligen Bundeswirtschaftsministeriums eine unabhängige Verbraucherberatung im Bezirk Halle und später im Land Sachsen-Anhalt aufbaute.

Mit der Wirtschafts- und Währungsunion im Juli 1990 kamen die neuen Regeln der Marktwirtschaft voll zum Tragen. Händler und Dienstleister richteten ihren Absatz auf das Gebiet der noch existierenden DDR aus. Bisherige Reglementierungen, wie Einheitsverkaufspreise oder restriktive Händlerzulassungen, fielen weg. Dafür gab es eine Flut neuer rasanter und vielfältiger Informationen, Angebote und Möglichkeiten. Wir mussten uns alle umgewöhnen. Ob dies die Wahl der Bank, Kfz-Versicherung oder Krankenkasse war, plötzlich galt es, das über Jahrzehnte durch Planwirtschaft geprägte Kaufverhalten und Verbraucherbewusstsein auf geänderte Rahmenbedingungen anzupassen. Allein daraus resultierte schon ein enormer Beratungs- und Aufklärungsbedarf. Hinzu kamen leider auch Geschäftemacher und Betrüger, die nur das Ziel hatten die Umbrüche der Wendezeit und die Unerfahrenheit der Bevölkerung systematisch auszunutzen. Vor diesem Hintergrund galt es schnellstmöglich unabhängige Verbraucherberatung für die Bürgerinnen und Bürger aufzubauen, was durch die Eröffnung von neun Beratungsstellen im Gründungsjahr auch gelang.

Inhaltlich mussten sich viele Verbraucherinnen und Verbraucher der Bedeutung ihrer eigenen Unterschrift erst bewusst werden und lernen, was es heißt Verträge zu schließen. Viele Beratungen in der Anfangszeit beschäftigten sich daher mit diesem Themenbereich.

Beispielhaft seien Kaffeefahrten, Haustürgeschäfte, Timesharingverträge, Kredit- und Versicherungsfragen zu nennen. Neben allgemeiner Rechtsberatung, kamen schon frühzeitig spezielle Beratungsprojekte zur Ernährungs-, Umwelt- und Energiesparfragen sowie die Trägerschaft einer Schuldnerberatungsstelle hinzu, welche noch heute wichtige Bausteine im Gesamtangebot der Verbraucherzentrale sind.

Zeitgemäße Verbraucherpolitik muss Rahmenbedingungen schaffen, die es allen am Wirtschaftsleben Beteiligten ermöglicht, ihre Verantwortung wahrzunehmen. Neben gesetzgeberischen Aktivitäten und der finanziellen Förderung der Arbeit der Verbraucherzentrale möchte ich als Verbraucherschutzminister auch die staatliche Aufsicht mit ihren Kontroll-, Untersuchungs- und Überwachungstätigkeiten nicht unerwähnt lassen.

Ein umfassender Verbraucherschutz kann nicht vom Staat allein geleistet werden. Gerade im gesundheitlichen Verbraucherschutz ist staatliches Handeln jedoch unerlässlich. Allein im Aufgabenbereich des Ministeriums für Gesundheit und Soziales sind Themenfelder wie Lebensmittelsicherheit, Geräte- und Produktsicherheit, Kennzeichnung und Zertifizierung, Ernährung und Gesundheit, Qualität im Gesundheitswesen, Pflege und Betreuung sowie Patientenbelange, Arzneimittelsicherheit und Medizinproduktesicherheit angesiedelt. Ein Großteil dieses Gebietes findet sich im Aufgabenbereich des Landesamtes für Verbraucherschutz wieder, wo wichtige Aspekte des gesundheitlichen Verbraucherschutzes, allgemeinen Gesundheitsschutzes und der Sicherheit von Lebensmitteln, technischen Geräten und Produkten, von Medizinprodukten und Arzneimitteln „aus einer Hand“ bearbeitet werden können, um in enger Zusammenarbeit mit Kommunen und Landesverwaltungsamt für einen effektiven staatlichen Verbraucherschutz zu sorgen. Als ich Anfang des Jahres das Landesamt für Verbraucherschutz in Halle besucht habe und mit Herrn Dr. Melchior durch die Labore gegangen bin, habe ich vieles erfahren können. So waren die Mitarbeiter dort unter den ersten in Deutschland, die das H1N1 – Virus im Labornachweis bestätigen konnten. Ich glaube es ist auch wichtig, die Arbeit der staatlich verorteten Lebensmittelkontrolle zu honorieren, weil es ein Stück Verlässlichkeit und Sicherheit bietet und leider nur dann in den Blickpunkt der Öffentlichkeit gerät, wenn etwas schief gelaufen ist.

20 Jahre Verbraucherschutz in Sachsen-Anhalt zu betrachten, heißt auch auf den Rahmen zu schauen: Die Basis wesentlicher Bestimmungen im Verbraucherschutz ist heute in europäischen Rechtsakten verankert. Hierzu zählen beispielsweise die Anforderungen an amtliche Kontrollen zur Prüfung im Lebensmittel- und Futtermittelrecht, die Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit gentechnisch veränderter Lebens- und Futtermittel und die Sicherheit von Spielzeug.

Mittlerweile sorgt die EU nicht nur für rechtliche Grundlagen, sondern hat für wichtige Bereiche ein System zur Verbesserung der Rechtsdurchsetzung geschaffen. Im Sinne eines einheitlichen europäischen Binnenmarktes ist dies nur folgerichtig. Eine wichtige Entwicklung auf Bundesebene war die im Jahr 2006 erfolgte Gründung der Verbraucherschutzministerkonferenz. Zwar war der Anlass mit dem Lebensmittelskandal zum so genannten „Gammelfleisch“ kein besonders schöner, dennoch hat der Verbraucherschutz in der Arbeit der Bundesregierung und des Bundesrates dadurch enorm an Bedeutung gewonnen. Impulse konnten z.B. bei der Aufarbeitung des Gammelfleischskandals sowie der Gesetzgebung zur unerlaubten Telefonwerbung und Fahrgastrechten im Eisenbahnverkehr gesetzt werden.

Während einige Themenbereiche, wie die Lebensmittelsicherheit, immer aktuell waren, beziehungsweise lediglich um neue Aspekte ergänzt wurden, z. B. Gentechnik oder Nahrungsergänzungsmittel, gab es auf anderen Gebieten wesentliche Änderungen im Bundesrecht. Es gab Systemwechsel, die durchaus als Übergang von Plan- zur Marktwirtschaft im Kleinen bezeichnet werden können:

Beispielgebend für einen solchen Systemwechsel ist die Deregulierung früherer staatlicher Versorgungsbereiche wie Strom, Gas und Telekommunikation mit all ihren Auswirkungen. Die waren teilweise positiv, weil mehr Wettbewerb, Auswahl und teilweise auch sinkende Preise verzeichnet werden konnten. In negativer Hinsicht müssen allerdings auch Probleme beim Anbieterwechsel und ein gesteigener Beratungsbedarf für die Verbraucherinnen und Verbraucher genannt werden. Bei den Beraterinnen und Beratern der Verbraucherzentrale, für deren engagierte Arbeit in den vergangenen 20 Jahren ich mich an dieser Stelle noch einmal ausdrücklich und ganz herzlich bedanken möchte, mag dadurch gelegentlich der Eindruck entstanden sein, die Verbraucherzentrale sei das ausgelagerte Beschwerdemanagement einiger Telekommunikationsunternehmen.

Damit möchte ich eine weitere wichtige Aufgabe der Verbraucherzentrale ansprechen – ihre Sensorfunktion. Neben der konkreten Hilfe und Einzelfallberatung für Verbraucherinnen und Verbraucher ist für uns die Rückkopplung von massiven Problemen und Verbraucherbeschwerden an die Politik eine wichtige Hilfestellung und dient oft genug als Anstoß zu Gesetzesänderung. So haben Verbraucherbeschwerden und der Einsatz der Verbraucherzentralen gemeinsam mit anderen Faktoren dazu beigetragen, dass eine gesetzliche Regelung getroffen wurde, wonach ein Telefonanbieterwechsel nur noch mit schriftlicher Bestätigung oder Vollmacht wirksam wird. Auch im Bereich Lebensmittelsicherheit ist es der Verbraucherzentrale immer wieder gelungen, Problembereiche insbesondere Verbrauchertäuschungen und Irreführungen zu thematisieren und dadurch positive Entwicklungen anzustoßen.

Sehr geehrte Damen und Herren, wenn wir noch einmal einen Blick auf Titel der heutigen Veranstaltung werfen: „Was Verbraucher wissen (wollen)“. Dann schlägt dieser einerseits einen Bogen von der notwendigen Transparenz bei Behörden und Unternehmen hin zu Fragen des Datenschutzes. Hierzu wird Herr Dr. von Bose noch ausführlich zu Wort kommen. Auf der anderen Seite ist der Titel aber auch Ausdruck der Zwickmühle – zwischen informiertem Verbraucher und bloßem Konsumenten – in der wir uns als Bürgerinnen und Bürger tagtäglich befinden.

Gut informierte Verbraucherinnen und Verbraucher können durch ihre Auswahl die Angebotsseite beeinflussen und durch die Art und Weise, wie sie Produkte und Dienstleistungen gebrauchen, zu einem gesunden, nachhaltigen und umweltverträglichen Konsum beitragen. Grundlage für dieses selbstbestimmte Verhalten ist die Vermittlung von Wissen über die gesundheitlichen, wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Qualitäten von Produkten und Dienstleistungen und über einen adäquaten Umgang mit ihnen. Dass Informationen vorliegen, dazu trägt u. a. die Verbraucherzentrale mit ihren Beratungsstellen und Projekten bei. Ein wichtiger Schritt ist aber auch der Wille, sich zu informieren. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher verhalten sich trotz bereitstehender Informationen in erster Linie als Konsumenten. Sie konsumieren ohne sich zu informieren oder zu hinterfragen. Hierzu zwei Anmerkungen:

Zum Einen zeigen die Erkenntnisse der modernen Verbraucherforschung, dass trotz ausreichender Informationen Konsumententscheidungen oftmals unbewusst getroffen werden. Dies ist ein Fakt, den die werbetreibende Wirtschaft seit langem kennt und sich zu Nutze macht. Zum Anderen müssen wir zur Kenntnis nehmen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher trotz vorhandener Informationen immer wieder bewusst Entscheidungen treffen werden, die nicht gesund, nicht nachhaltig und vielleicht auch finanziell unvernünftig sind. Deswegen einen allumfassenden staatlichen Schutz zu fordern, der Verbraucherinnen und Verbraucher auch vor sich selbst schützt, erscheint mir gerade heute im Rückblick auf die planwirtschaftlichen Zeiten nicht als der richtige Weg. Oft werde ich gefragt, wie ich als Sozialdemokrat zur der Frage stehe, ob wir mehr oder weniger Staat brauchen und wie ich es mit der Eigenverantwortung der Menschen halte. Nicht allein durch die Finanzkrise haben wir alle erfahren, dass die Wirtschaft global denkt und handelt. Diese Tendenzen gab es schon zu Zeiten von Kolumbus. Gerade die Finanzmärkte sind global. Deshalb brauchen wir Staaten – nicht den einzelnen Staat, sondern Staaten –, die Regeln aufstellen, wie wir geordnet miteinander umgehen können.

Das hat nichts mit einem bevormundenden Staat zu tun, sondern einem Staat der einen Rahmen durch Regeln gibt, wonach sich die Menschen richten können, die Ihnen Orientierung bieten. Auch hinsichtlich der Informationen ist eine derartige Orientierung nötig.

In Zeiten in denen Informationen gerade auch durch das Internet so vielfältig und jederzeit zur Verfügung stehen, bedarf es verlässlicher Quellen, auf deren Orientierung man vertrauen kann. Derartige Orientierung wird gerade auch durch die Verbraucherzentrale gegeben. Deshalb ist die Verbraucherberatung durch diese Institution nicht nur trotz der Informationsmöglichkeiten im Internet noch aktuell, sondern ein Stück weit gerade wegen der dortigen Informationsfülle.

Sehr geehrte Damen und Herren, nur wer gewillt ist, sich zu informieren, kann auch als aufgeklärte Verbraucherin und aufgeklärter Verbraucher am Markt teilnehmen. Dies kann durch kein noch so vollkommenes Regelwerk ersetzt werden. Dabei reicht es oftmals schon aus, gezielte Fragen etwa nach Herkunft oder Zusammensetzung der Produkte zu stellen und von Seiten der Anbieter mehr Transparenz einzufordern, um dort ein Umdenken auszulösen. Ein solches Umdenken ist im Übrigen derzeit gerade bei den Banken im Hinblick auf die von Verbraucherverbänden und Politik seit langem geforderten Produktinformationsblätter erkennbar. Nachdem die ersten Institute den Vorschlag in der Praxis umsetzen und positive Kundenreaktionen erhalten, fragen sich einige bereits, warum sie nicht selbst eher darauf gekommen sind. Deshalb sollten wir alle als Verbraucherinnen und Verbraucher die bestehenden Informationen auch nutzen und dort, wo aus unserer Sicht notwendige Informationen fehlen, diese einfordern. Gerade auch mit Hilfe der Verbraucherzentrale in ihrer Sensor- und Multiplikatorenfunktion. In diesem Sinne wünsche ich der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auch alles Gute auf ihrem weiteren Weg. Wir begleiten und fördern Sie auf jeden Fall weiter, weil Sie eine Institution sind, die weitab von parteipolitischen Auseinandersetzungen informiert und berät und Ihre Arbeit uns – vor allem im Interesse der Menschen, die hier leben – besonders wichtig ist.