

Was Verbraucher (wissen) wollen – besser entscheiden mit Information und Beratung

Volkmar Hahn, Geschäftsführer Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

seien Sie unbesorgt, ich habe nicht vor, auf die vergangenen sehr spannenden zwanzig Jahre Verbraucherzentrale in Sachsen-Anhalt, nun Jahr für Jahr, Thema für Thema, Höhepunkt für Höhepunkt im Rückblick ausführlich einzugehen.

Allerdings, eine neuere Geschichte soll doch kurz erzählt werden: Es war im Herbst des vergangenen Jahres, da suchte ein Verbraucher hier zweihundert Meter weiter in der Beratungsstelle im Breiten Weg den Rat unserer Finanzexperten. Es ging ihm um seine Geldanlage, er war besorgt, das war kein besonderes Anliegen in diesen Tagen, schließlich war die Finanzmarktkrise noch in aller Munde. Der Mann wurde beraten und ausführlich informiert über eine bessere Anlagestrategie. Nur etwas erstaunt waren die Berater doch, als sie hörten, um welche Summe es ihm ging. Es war ein sogenannter Lotto-Hauptgewinner aus Sachsen-Anhalt. Also schon gewissermaßen ein Spieler, aber offenkundig ein Spieler, der sein persönliches Risiko begrenzen wollte.

Dem Drängen und den Angeboten seiner Bank wollte er nicht hilflos ausgeliefert sein. Diese waren zum Teil hochspekulativ oder mindestens unflexibel. All das passierte wohlgermerkt nach der Finanzmarktkrise und so bleibt unsere Erkenntnis richtig, dass bei einigen Banken auch heute zwar viele Verkaufsgespräche, aber nur wenige echte Beratungsgespräche stattfinden.

Der Lottogewinner war sicherlich kein typischer Verbraucherzentralenkunde der vergangenen Jahre, oder irgendwie doch. Am Gründungstag des Vereins Verbraucherzentrale 1990 gab es noch die DDR-Mark, im Sommer 1990 kamen dann die Verbraucher mit harten D-Mark-Problemen in die ersten Beratungsstellen. Die neue Marktwirtschaft brachte ein überquellendes unübersichtliches Angebot.

Die Verbraucherzentrale berichtete damals im ersten Jahresbericht: „Die meisten ... Ratsuchenden sind Betroffene, die sich auf die unterschiedlichste Weise übervorteilen ließen oder leichtfertig mit den ihnen unbekanntem Marktverhältnissen umgegangen waren. Hauptthemen hierbei sind Reklamationen, Versicherungen, Dienstleistungen und Kredite.“

An dieser Stelle muss Klaus Tittmann erwähnt werden, der erste Geschäftsführer der Verbraucherzentrale in Sachsen-Anhalt, er stellvertretend für all die anderen aus der ersten Beratungsstunde.

Wir haben viel gelernt in den vergangenen Jahren. So wissen wir seit langem: „Den“ Verbraucher gibt es nicht. Verbraucher haben unterschiedliche Bedürfnisse, Kompetenzen und vor allem unterschiedliche finanzielle Möglichkeiten und Ziele. Unsere fachkundigen Beratungskräfte suchen und finden deshalb Problemlösungen, die auf die Situation des Einzelnen zugeschnitten sind.

Ja, die Arbeit der Verbraucherzentrale kostet Geld. Sie wird finanziert durch Zuwendungen des Landes, des Bundes, der Kommunen und Kreise, durch Entgelte der Verbraucher und durch Spenden. Sollte ich mich jetzt bedanken?

Vielen Dank Herr Minister, vielen Dank Frau Oberbürgermeisterin, vielen Dank Herr Abgeordneter. Dabei, wirklich bedanken müsste ich mich beim Verbraucher und beim Steuerzahler. Das ist meist der Gleiche, allerdings nicht immer.

Ein Rechenbeispiel aus zwanzig Jahren Verbraucherzentrale. Zahlreiche Hausbesitzer von Arendsee bis Zeitz ließen sich im Jahr 2004 in der Verbraucherzentrale ihre Hausbaukredite mit variablen Zinssätzen nachrechnen, für die die Kreditinstitute pünktlich jeden Monat Zins und Tilgung einkassierten. Im Ergebnis zeigte sich, vielerorts wurden von den Banken die vorgeschriebenen Zinsanpassungen nicht oder nur verspätet an ihre Kreditkunden weitergegeben. Insgesamt 1.409 Darlehen wurden damals überprüft und nachgerechnet, in den meisten Fällen standen den Verbrauchern größere Rückzahlungen zu.

Spitzenreiter war ein Kreditkunde aus dem Burgenlandkreis, ihm erstattete die Volks- und Raiffeisenbank Zeitz nachträglich 13.086 Euro und 23 Cent. Im Durchschnitt aller Fälle betrug der Erstattungsanspruch rund 1.000 Euro pro Fall. In der Summe waren es 1 Million Euro, die mit aktiver Hilfe der Verbraucherzentrale zurück auf die Konten der Bürger floss.

Nun förderte das Land Sachsen-Anhalt die Verbraucherberatung der Verbraucherzentrale im Jahr 2004 exakt mit einer Million Euro (dazu kamen noch Projektmittel für die Ernährungsberatung).

Das geschilderte Beispiel dieser Kreditnachrechnung zeigt: Aus einer Million Steuergeld wurde wieder eine Million Kaufkraft im Land. Gerade in Zeiten knapper öffentlicher Kassen ist offensichtlich das Geld der Bürger beim Verbraucherschutz gut angelegt.

Zitieren wir mal nicht die Stiftung Warentest, zitieren wir eine Berechnung des MAP-Reports, das ist ein Versicherungsanalyseunternehmen (SZ 22.1.010). Danach zahlt ein Mann 30 Jahre lang jedes Jahr 1200 € in eine Lebensversicherung ein. Wenn er damit 1995 begonnen hätte, gab es damals über 7 % Zinsen vom Versicherer, aktuell sind es noch vier Prozent Zinsen. Dem Mann fehlen nun möglicherweise 40.000 € im Alter, zugegeben nur eine theoretische Annahme. Ob ihm das aber jemand damals gesagt hätte und auch diese ja nicht ausgeschlossenen schlechten Annahmen vorgerechnet hätte, und zwar vor dem Abschluss der Versicherung, nicht erst dann, wenn er schon drin ist?

Es gibt mehr als 90 Millionen Lebensversicherungen im Land (Welt online 7.4.2010, Überschrift des Artikels übrigens „Lebensversicherer tricksen auf Kosten der Kunden“)

Nun, die richtige Information für den Verbraucher wird gesucht. Inzwischen gibt es Produktinformationsblätter, die sollen den Bankkunden helfen und über Risiken und Kosten aufklären. Doch auch diese Beipackzettel, sind noch nicht so, wie sie sein müssten. Auch der verbraucherpolitische Sprecher der FDP-Bundestagsfraktion Dr. Erik Schweickert sagt, „dass nur branchenweit einheitliche Beipackzettel Vergleichbarkeit schaffen“.

Nun sind die Beipackzettel der Pharmaindustrie auch nicht immer leicht zu verstehen. Aber wenn dort vom seltenen Todesfallrisiko bei der falschen Einnahme einer teuren Medizin zu lesen ist, dann ahnt jedermann, was da gemeint ist. Bei den Finanzprodukten könnte man ja ganz einfach schreiben, Formulierungsvorschlag: „Es könnte sein, dass bei dieser Anlage am Ende Ihr ganzes Geld weg ist“. Würde völlig genügen.

Es steht aber doch drin im Prospekt sagen die Banker. Ja klar, drin stand so etwas wie: „Für die Sicherheit der Anlage garantiert der Emittent“. Leider hatten einige Verbraucher in den letzten Jahren ihre Wörterbücher nicht immer parat. Sonst hätten sie ja merken können, das der Emittent nicht ihre vertraute Hausbank war, sondern eine Adresse in Übersee hatte.

Angeblich suchten sogar einige verwirrte Kunden später nach diesen gewissen Gebrüdern Lehmann oder so ähnlich.

Müssen wir das tatsächlich alles noch lernen, was da so in den Produktinformationsblättern steht? Barausgleich, Rückvergütung, wie was an wen denn, oder etwa das Risikomaß Sharpe Ratio. Ich sehe, Sie können mir folgen.

Und heute? Der moderne Verbraucher kämpft mit Abofallen im Internet und massenhaftem Datenmissbrauch, mit Telefon- und Internetanbietern mit schlechtem Kundenservice und Finanzprodukten, die nicht halten, was deren Verkäufer einst versprochen.

Was sich dabei nicht geändert hat: Der Schlüssel zur Lösung vieler teurer Verbraucherprobleme liegt im Kleingedruckten der Verträge und im Gesetz. Um diesen Schlüssel schnell zu finden, müssen die Verträge auch gelesen werden können. Dafür braucht die Verbraucherzentrale ein Beratungsstellennetz, das auch aus Arendsee oder Zeitz gut zu erreichen ist.

Erlauben Sie mir an dieser Stelle zum Abschluss kurz aus unserem Leitbild zu zitieren. So wollen wir auch in Zukunft für die Verbraucher in Sachsen-Anhalt weiterarbeiten.

Wir setzen uns dafür ein, dass die Wirtschaft dem Verbraucher dient und der Grundsatz eines nachhaltigen Wirtschaftens verwirklicht wird.

Wir sind Dienstleister für Verbraucher.

Wir beraten, informieren, klären auf und vertreten Verbraucher zur Durchsetzung ihrer Interessen gegenüber Anbietern.

Wir sind zugleich Interessenvertretung aller Verbraucher.

Wir setzen uns öffentlich gegenüber der Politik, den Behörden und Anbietern für wirtschaftlichen und gesundheitlichen Verbraucherschutz ein.

Wir wollen eine innovationsfreudige soziale Marktwirtschaft in der das Grundrecht auf Information gesichert ist und in der selbstbewusste Verbraucher durch Kauf und Nichtkauf, durch Lob und Kritik Unternehmen zu Spitzenleistungen anspornen.