

**VERBRAUCHER
SCHÜTZEN -
GESELLSCHAFT
STÄRKEN**



verbraucherzentrale
Nordrhein-Westfalen

FÜR EINE MODERNE VERBRAUCHERPOLITIK 2022-2027

Politische Forderungen der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen
zur Landtagswahl am 15. Mai 2022

INHALT

EDITORIAL	4
I. VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN IM ÜBERBLICK	6
II. VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN IM EINZELNEN	
1. Langlaufende Verträge – Verbraucher:innen vor Nachteilen beim Vertragsschluss schützen	8
2. Stärkung der schulischen Verbraucherbildung	10
3. Stationäre Pflege in NRW bezahlbar machen	12
4. Energiewende: Offensive für Solarstrom und Prosumer	14
5. Bessere Reparaturmöglichkeiten für einen nachhaltigeren Konsum	16
6. Heizungsaustausch und Gebäudemodernisierung beschleunigen	18
7. Lebensmittelkontrollen stärken und transparent machen	20
8. Gemeinschaftsverpflegung gesünder und nachhaltiger aufstellen	22
9. Passgenaue Beratungs- und Bildungsangebote für Verbraucher:innen in besonderen Lebenslagen	24
10. Mobilität neu denken	26
11. Alle Verbraucher:innen bei der Digitalisierung mitnehmen und analoge Wege offen halten	28
III. ANSPRECHPARTNER:INNEN	30
IMPRESSUM	34

LIEBE LESERINNEN UND LESER,

NRW wählt im Mai ein neues Parlament und schon jetzt steht fest, dass nach der Wahl große Aufgaben zu bewältigen sind. Noch immer fordert die Corona-Pandemie uns in allen Lebensbereichen. Das Gesundheitswesen ist bereits an seine Grenzen geraten, aber auch Wirtschaft und Verbraucher:innen leiden auf vielfältige Weise unter der erheblichen und lang anhaltenden Belastung. Neben der Pandemie gibt es weitere große Herausforderungen, vor denen unser Land in den kommenden Jahren steht: Digitalisierung, Klimawandel, demographischer Wandel, Teilhabe durch Bildung und soziale Gerechtigkeit sind hier nur einige Beispiele.

Vor diesem Hintergrund ist gerade der Verbraucherschutz von großer Bedeutung. Seine positive Wirkung ist für die Menschen meist direkt erfahrbar und durch seine große Bandbreite bildet er in vielfacher Hinsicht gleichzeitig eine Klammer um die großen Themen unserer Zeit. Er sorgt dafür, dass niemand mit seinen individuellen Problemlagen oder Fragen rund um den Konsumalltag zurückgelassen wird und dass die Verbraucher:innen auch kollektiv zu ihrem Recht kommen. Dadurch trägt



der Verbraucherschutz wesentlich dazu bei, unsere Gesellschaft zusammenzuhalten und es ist mehr denn je von entscheidender Bedeutung, dass er bei allen anstehenden Veränderungsprozessen eine zentrale Rolle erhält.

Wie schaffen wir es zum Beispiel, dass die Maßnahmen, die dem Klimaschutz dienen, auch für alle Bürger:innen finanzierbar bleiben? Wie gestalten wir die großen, durch die Digitalisierung ausgelösten Veränderungen unseres Alltags so, dass dennoch Datenschutz und Sicherheit für alle gewährleistet sind? Wie erreichen wir es, dass Betroffene und ihre Angehörigen nicht von den anfallenden Pflegekosten erdrückt werden? Und wie sichern wir Teilhabe für Menschen, die sich schwer tun, bei den zahlreichen umwälzenden Veränderungsprozessen Schritt zu halten?

NRW hat in den letzten Jahrzehnten immer eine führende Rolle im Verbraucherschutz inne gehabt. Auch in Zukunft müssen die Rechte der Verbraucher:innen im Fokus der Politik in unserem Land stehen. Beratungs- und Bildungsangebote müssen nicht nur flächendeckend zur Verfügung stehen, sie müssen auch mehr als bisher die besonderen Lebenslagen vieler Menschen berücksichtigen und passgenau an diesen ausgerichtet werden. Damit die Energiewende vorankommt, müssen Verbraucher:innen unabhängige und fachkundige Hilfe

erhalten, um sinnvolle Maßnahmen zur Gebäudesanierung oder zum Heizungsumbau durchzuführen. Und auch bei den Jüngsten geht es um Verbraucherschutz, beispielsweise wenn es gilt, eine gesunde und nachhaltige Verpflegung in Kitas und Schulen sicher zu stellen.

Die Verbraucherzentrale NRW hat zur Landtagswahl elf zentrale Forderungen aufgestellt und lädt die demokratischen Parteien und die Wähler:innen in NRW zur Diskussion ein.

Setzen Sie sich mit uns dafür ein, dass NRW auch zukünftig beim Verbraucherschutz die Nummer 1 bleibt.

Wir freuen uns auf den Austausch mit Ihnen.

Ihr

Wolfgang Schuldzinski
Vorstand

11 VERBRAUCHERPOLITISCHE FORDERUNGEN ZUR „NORDRHEIN-WESTFÄLISCHEN LANDTAGSWAHL 2022“

1 LANGLAUFENDE VERTRÄGE – VERBRAUCHER:INNEN VOR NACHTEILEN BEIM VERTRAGSSCHLUSS SCHÜTZEN

Zu oft erhalten Verbraucher:innen in Geschäften einen für sie unpassenden oder überteuerten Vertrag, weil vor Ort die Möglichkeit einer sorgfältigen Prüfung fehlt und/oder ihnen bewusst Verträge untergeschoben werden. Auch im Ladenlokal geschlossene Verträge über Dauerschuldverhältnisse, wie Telefon- oder Handyverträge, müssen daher widerrufen werden können.

2 STÄRKUNG DER SCHULISCHEN VERBRAUCHERBILDUNG

Der Verbraucheralltag wird immer komplexer – vielfach zu komplex, um die zwingend zu vermittelnde Verbraucherbildung allein den Eltern zu überlassen. Frühzeitige Verbraucherbildung in allen Schulformen und Klassenstufen ist daher von elementarer Bedeutung.

3 STATIONÄRE PFLEGE IN NRW BEZAHLBAR MACHEN

Die Kosten für Pflegebedürftige in der stationären Pflege sind in NRW bundesweit am höchsten. Die finanzielle Belastung für Betroffene und ihre Angehörigen ist immens und wird absehbar weiter steigen. Die Politik muss dringend Maßnahmen für eine spürbare Entlastung ergreifen.

4 ENERGIEWENDE: OFFENSIVE FÜR SOLARSTROM UND PROSUMER

Mit Strom, den Verbraucher:innen selber produzieren, können sie maßgeblich zur Energiewende beitragen. Durch unnötige Bürokratie, mangelnde Informationen und Intransparenz über bestehende Möglichkeiten und Geschäftsmodelle bleibt hier bislang jedoch ein großes Potenzial ungenutzt.

5 BESSERE REPARATURMÖGLICHKEITEN FÜR EINEN NACHHALTIGEREN KONSUM

Durch Reparaturen kann die Lebensdauer von Produkten teils erheblich verlängert und dadurch signifikant Ressourcen, Energie und CO₂-Emissionen eingespart werden. Dafür muss die Reparierbarkeit von Geräten verbessert und Reparaturen preislich attraktiver werden.

6 HEIZUNGSAUSTAUSCH UND GEBÄUEMODERNISIERUNG BESCHLEUNIGEN

Die Modernisierung von Gebäuden und der Austausch alter Heizungsanlagen muss offensiver angegangen werden. Nur so kann die Energiewende gelingen.

7 LEBENSMITTELKONTROLLEN STÄRKEN UND TRANSPARENT MACHEN

In NRW finden viel zu wenige Lebensmittelkontrollen statt. Mangelhafte Hygiene, Schadstoffe oder Kennzeichnungsverstöße bleiben oft zu lange unentdeckt. Um die Gesundheit der Verbraucher:innen zu schützen, sind mehr und schlagkräftigere Kontrollen notwendig – besonders im Online-Handel – und die Ergebnisse von Betriebskontrollen transparent zu machen.

8 GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG GESÜNDER UND NACHHALTIGER AUFSTELLEN

Die Gemeinschaftsverpflegung in NRW muss gesundheitsförderlicher, nachhaltiger und attraktiver werden. In Schulen und Kitas sollte sie gleichzeitig die Ernährungsbildung unterstützen.

9 PASSGENAUE BERATUNGS- UND BILDUNGSANGEBOTE FÜR VERBRAUCHER:INNEN IN BESONDEREN LEBENSLAGEN

Menschen in schwierigen persönlichen Lebenslagen sind den Anforderungen des Verbraucheralltags oft nicht gewachsen und finden gleichzeitig bei Problemen zu selten den Weg zu fachkundiger Hilfe. Für sie kann und muss der Zugang zu Unterstützungsangeboten erleichtert werden.

10 MOBILITÄT NEU DENKEN

Vor allem im ländlichen Bereich sind noch immer viele Haushalte nicht an den ÖPNV angeschlossen. In den Städten hat dieser zudem nach wie vor ein Akzeptanzproblem. Aber nur mit einer flächendeckenden Anbindung, guten und verlässlichen Verbindungen, attraktiven Fahrpreisen sowie einer besseren Vernetzung mit den übrigen Verkehrsträgern kann die Mobilitätswende gelingen.

11 ALLE VERBRAUCHER:INNEN BEI DER DIGITALISIERUNG MITNEHMEN UND ANALOGE WEGE OFFEN HALTEN

Viele Menschen tun sich mit den rasanten digitalen Entwicklungen schwer. Die Digitalisierung darf aber niemanden zurücklassen. Der Zugang zur digitalen Welt muss allen Verbraucher:innen so gut es geht ermöglicht und gleichzeitig analoge Wege offen gehalten werden.

1 LANGLAUFENDE VERTRÄGE – VERBRAUCHER:INNEN VOR NACHTEILEN BEIM VERTRAGSSCHLUSS SCHÜTZEN

Verbraucher:innen stehen im Alltag immer wieder vor der Herausforderung, aus einer Vielzahl von Angeboten ein für sie passendes auszuwählen. Dabei sind sie auf ausreichende Informationen der Anbieter angewiesen. Aus dem Beratungsalltag der Verbraucherzentrale wissen wir jedoch, dass die Anbieter oftmals vollkommen intransparent agieren und den Kund:innen unpassende oder gänzlich ungewollte Verträge unterschieben.

Laut einer im Herbst 2020 im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands durchgeführten repräsentativen Umfrage gaben 19 Prozent der Befragten an, in den vergangenen 24 Monaten mindestens einen nicht in dieser Form gewollten Vertrag abgeschlossen zu haben. Besonders häufig genannt wurden dabei Telekommunikationsverträge.¹

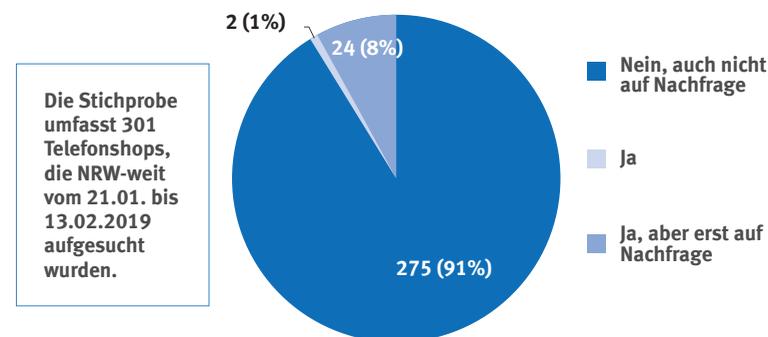
Oft keine ausreichende Verbraucherinformation im Ladenlokal

Werden solche Verträge im Geschäft abgeschlossen, sind Verbraucher:innen besonders schutzwürdig. Denn zum einen sind Verträge über Dauerschuldverhältnisse wie Telekommunikationsverträge zu komplex, um auf die Schnelle im Ladenlokal und aus der Drucksituation des Verkaufsgesprächs heraus sämtliche Vor- und Nachteile zu erfassen. Zum anderen zeigt sich in der



Praxis, dass eine transparente Verbraucherinformation vor Ort – auch durch persönliche Beratung – nicht gewährleistet ist. Bestehende Informationspflichten, wie die Bereitstellung eines Produktinformationsblattes, finden kaum Beachtung (siehe Grafik). Häufig sollen Verbraucher:innen auch den Vertragsschluss per Blanko-Unterschrift auf einem Tablet besiegeln und stellen erst später fest, dass der Vertragstext nicht den mündlichen Versprechungen entspricht.

Weltverbrauchertag 2019 - Kundenäger im Telefonladen
Produktinformationsblatt ausgehändigt?
- Ergebnisse unserer Stichprobe -



Bislang kein Widerrufsrecht

Anders als bei Verträgen, die via Internet, Telefon oder an der Haustür abgeschlossen werden, können die Kund:innen im Nachhinein jedoch beim Vertragsschluss im Geschäft bislang nicht ohne Angabe von Gründen per Widerrufsrecht davon zurücktreten. Sie sind also für die Mindestlaufzeit von zumeist 24 Monaten an die Verträge gebunden. Ein Umstand, der zudem gerade einmal 50 Prozent der Befragten bewusst ist.

Diese Gesetzeslage ist nicht länger akzeptabel. Die bisherige Annahme des Gesetzgebers, dass Verbraucher:innen sich vor Ort hinreichend informieren und beraten lassen können und deshalb kein Widerrufsrecht benötigen, hat sich als realitätsfern erwiesen. Zu oft erhalten die Konsument:innen einen für sie nicht passenden und/oder überteuerten Vertrag.

Zeit zur Prüfung geben

Um wirksamen Verbraucherschutz zu gewährleisten, ist es daher erforderlich, dass Verbraucher:innen auch im stationären Handel geschlossene Verträge über Dauerschuldverhältnisse für einen bestimmten Zeitraum nachträglich widerrufen können. Nur auf diese Weise ist gewährleistet, dass sie ihre für längere Zeit verbindliche Vertragsentscheidung nach Prüfung aller Einzelheiten souverän treffen können.

Die Einführung eines entsprechenden Widerrufsrechts wünschen sich im Übrigen nicht nur 87 Prozent der befragten Verbraucher:innen, sie würde auch dem bereits heute im BGB verankerten Widerrufsrecht bei im stationären Handel geschlossenen Ratenlieferungsverträgen für Waren entsprechen.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- ein 14-tägiges Widerrufsrecht für im stationären Handel geschlossene Verbraucherverträge über Dauerschuldverhältnisse, wie Telekommunikations- und Fitnessstudioverträge, einzuführen.

¹ vzbv, Handy, Strom oder Zeitung: Jeder fünfte hat ungewollte Verträge: Umfrage: Vertragsverlängerungen wider Willen kosten betroffene Verbraucher im Schnitt 335 Euro in zwei Jahren (Berlin: Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), 2020) <https://www.vzbv.de/pressemitteilung/handy-strom-oder-zeitung-jeder-fuenfte-hat-ungewollte-vertraege-0>.

2 STÄRKUNG DER SCHULISCHEN VERBRAUCHERBILDUNG

Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene sind heute mehr denn je mit den Herausforderungen in ihrer Rolle als Verbraucher:innen konfrontiert. Oft fehlen ihnen aber Kenntnisse und Fertigkeiten, wenn es um den Schutz ihrer persönlichen Daten im Internet geht, sinnvoll mit dem eigenen Geld zu haushalten, sich gesund zu ernähren oder verantwortungsvoll mit den natürlichen Ressourcen umzugehen.

Dabei offenbart sich, dass der Verbraucheralltag heute vielfach zu komplex ist, um die zwingend zu vermittelnde Verbraucherbildung allein den Eltern zu überlassen. Das hat auch die Politik in NRW – zumindest teilweise – bereits erkannt und mit der Einführung des Faches Wirtschaft sowie der „Rahmenvorgabe Verbraucherbildung in Schule – in der Primarstufe und Sekundarstufe I“ eine gute Grundlage gelegt.

Verbraucherbildung breiter aufstellen

Damit alle jungen Verbraucher:innen aber frühzeitig alltagsrelevante Konsum- und Finanzkompetenzen entwickeln, müssen diese künftig verbindlich und fächerübergreifend in allen Schulformen und Klassenstufen vermittelt werden.

In das neu eingeführte Fach Wirtschaft an weiterführenden Schulen ist Verbraucherbildung bereits in Teilen verbindlich eingeflossen und somit auch prüfungsrelevant.



Das betrifft zum Beispiel die Bereiche Finanzen, Marktgeschehen und Verbraucherrecht oder Medien und Information in der digitalen Welt.

Zur Verbraucherbildung gehört aber mehr. Auch Themen wie Ernährung, Gesundheit oder Umwelt, die keine direkten Anknüpfungspunkte zum Fach Wirtschaft haben, müssen in weiteren Fächern als ein verbindliches Element – mindestens in den Beurteilungsbereich



Ideen von Schüler:innen gegen Lebensmittelverschwendung
Foto: Mareike Meier

„Sonstige Leistungen im Unterricht“ (zum Beispiel über Referate) – aufgenommen und bestenfalls als prüfungsrelevante Querschnittsthemen etabliert werden.

Theorie und Praxis verbinden

Für eine ganzheitliche Implementierung der Verbraucherbildung im Bereich der immer wichtiger werdenden Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE) ist es zudem im Sinne des „Whole-Institution-Approach“ notwendig, Theorie und Praxis miteinander zu verbinden. Soll heißen: Was in der Schule gelehrt wird, muss dort auch gelebt werden. So sollte sich beispielsweise das in der Ernährungsbildung Erlernte auch in der Schulmensa widerspiegeln (siehe auch Forderung Nr. 8 zur Gemeinschaftsverpflegung auf Seite 22). Oder bei der Vermittlung von Energie- und Ressourceneffizienz ist es hilfreich, wenn auch die Heizkörper in den Klassenräumen dezentral regulierbar sind. Der Ansatz beinhaltet vor diesem Hintergrund auch die aktive Einbindung der Schüler:innen in die Entscheidungs- und Gestaltungsprozesse im Schulalltag.

Lehrkräfte aus- und fortbilden

Grundvoraussetzung für die Abbildung der großen Bandbreite der Verbraucherbildung an den Schulen sind entsprechend qualifizierte Lehrer:innen. Daher müssen zum einen die Verbraucherthemen bereits im Lehramtsstudium an den Universitäten in die Ausbildungsordnungen der jeweiligen Ankerfächer verbindlich eingeführt werden.

Zum anderen müssen die Lehrkräfte mit ausreichenden Fortbildungen auf die Anforderungen der Verbraucherbildung in allen Inhaltsbereichen vorbereitet werden. Dazu ist die Entwicklung neuer Fortbildungsangebote, aber auch die Freistellung der Lehrer:innen für die Teilnahme erforderlich.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- Verbraucherbildung verbindlich und fächerübergreifend in allen Schulformen und Klassenstufen einzuführen.
- Verbraucherbildung als prüfungsrelevantes Querschnittsthema zu etablieren.
- Verbraucherbildung in der Lehreraus- und -fortbildung fest zu verankern.
- die Schulen mit den nötigen Ressourcen und Handlungsmöglichkeiten auszustatten, um sie als Lehr- und Lebensraum im Sinne des „Whole-Institution-Approaches“ zu gestalten.

3 STATIONÄRE PFLEGE IN NRW BEZAHLBAR MACHEN



Wer in Nordrhein-Westfalen in einem Pflegeheim lebt, muss tief in die eigene Tasche greifen: Im Schnitt 2.496 Euro (Juli 2021) beträgt die finanzielle Belastung von Pflegebedürftigen in der stationären Pflege hierzulande.¹ Das ist der Spitzenplatz im Ländervergleich und deutlich mehr als der bundesweite Durchschnitt von 2.125 Euro. Im angrenzenden Niedersachsen sind es beispielsweise nur 1.807 Euro. Die Gründe für die überdurchschnittlichen Kosten in NRW liegen in höheren Personalkosten (älteres Personal in den Heimen, höhere Tarifbindung), weniger Wettbewerb mit privaten Trägern und höheren Mietpreisen als in ländlicher geprägten Bundesländern.²

Die soziale Pflegeversicherung übernimmt die Kosten für die stationäre Pflege entsprechend dem jeweiligen Pflegegrad. Diese Leistung reicht jedoch nicht aus, um die anfallenden pflegebedingten Kosten zu decken.

Erhebliche finanzielle Belastung für Betroffene

Die Heimbewohner:innen bzw. ihre Angehörigen müssen folgende Kosten selbst übernehmen: die pflegebedingten Kosten, die nicht von der Pflegeversicherung abgedeckt werden und bei durchschnittlich 879 Euro pro Monat liegen, die Kosten für Unterkunft und Verpflegung – im Schnitt 1.062 Euro – und die so genannten Investitionskosten, die in NRW durchschnittlich 555 Euro

betragen. Dabei ist noch nicht die Ausbildungumlage berücksichtigt, die – je nach Einrichtung – im Monat zwischen 150 und 210 Euro zusätzlich ausmacht.

Zum Vergleich: Die Durchschnittsrente in Nordrhein-Westfalen nach 35 Versicherungsjahren betrug im Jahr 2019 1.522 Euro (brutto).³ Schon jetzt ist daher ein Drittel der Heimbewohner:innen auf Sozialhilfe angewiesen. Und die demografische Entwicklung einerseits sowie die steigenden Löhne in der Pflege andererseits werden zu weiteren finanziellen Belastungen für Pflegebedürftige in der stationären Pflege führen.

In einer repräsentativen Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) vom November 2018 gaben mehr als drei Viertel der befragten Teilnehmer:innen (77 Prozent) an, dass sie sich im Falle der Pflegebedürftigkeit nicht ausreichend finanziell abgesichert fühlen.

Zwar gehört NRW zu den drei Bundesländern, die bei Bedarf ein Pflegegeld als Zuschuss zu den Investitionskosten zu Lasten des Sozialamts gewähren, doch alle weiteren Kosten müssen die Bewohner:innen aus eigener Tasche zahlen.

Bisherige Reformen reichen nicht aus

Daran wird auch die im Juni 2021 beschlossene Pflegereform nicht viel ändern: Die Pflegeversicherung zahlt seit 1. Januar 2022 einen nach Dauer der Pflege gestaffelten Zuschlag zu den pflegebedingten Kosten. Er steigt mit der Dauer der Pflege von fünf Prozent im ersten Jahr, über 25 Prozent im zweiten und 45 Prozent im dritten Jahr auf 70 Prozent nach 36 Monaten. Der in

NRW zu zahlende Eigenanteil würde sich damit durchschnittlich zunächst um gut 44 Euro und nach drei Jahren sogar um 615 Euro reduzieren. Allerdings verstirbt ein großer Teil der Bewohner:innen innerhalb der ersten zwei Jahre im Heim. Zudem ist die generelle Anhebung der Leistungssätze angesichts der Reform zurückgestellt worden. Schätzungen gehen daher davon aus, dass den Heimbewohner:innen am Ende eine Entlastung von lediglich einem Prozent des derzeitigen Gesamteigenanteils bleibt.⁴

Die Politik in NRW ist daher dringend gefordert, Wege zu finden, mit denen die Pflegebedürftigen und ihre Angehörigen entlastet werden.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- ➔ sich für einen Steuerzuschuss einzusetzen, mit dem die Heimbewohner:innen spürbar entlastet werden.
- ➔ darauf hinzuwirken, dass die Leistungen der Pflegeversicherung regelhaft und zuverlässig entsprechend der Inflationsrate und den Steigerungen der Personalkosten angepasst werden.
- ➔ sich dafür stark zu machen, dass die Kosten für die medizinische Behandlungspflege in stationären Einrichtungen von den Krankenkassen übernommen werden.
- ➔ dafür zu sorgen, dass die Investitionskosten in der stationären Pflege nicht mehr einseitig den Pflegebedürftigen aufgebürdet werden und die Ausbildungumlage im Rahmen der generalistischen Pflegeausbildung abgeschafft wird.
- ➔ mittelfristig einen Finanzausgleich zwischen sozialer Pflegeversicherung und privater Pflegepflichtversicherung anzustreben, um die Pflege solidarisch und nachhaltig zu finanzieren.

¹ Vdek, Daten zum Gesundheitswesen: Soziale Pflegeversicherung (SPV) (Berlin: Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek), 2021) https://www.vdek.com/presse/daten/f_pflegeversicherung.html.

² RWI Essen (Hrsg.), Gründe für die Höhe der Heimentgelte in den stationären Pflegeeinrichtungen in NRW: Wissenschaftliches Gutachten im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen: Endbericht (Essen: Rheinisch-Westfälisches Institut für Wirtschaftsforschung, 2007) https://www.rwi-essen.de/media/content/pages/publikationen/rwi-projektberichte/PB_Heimentgelte-NRW.pdf.

³ Deutsche Rentenversicherung Bund, Die Altersrenten nach Bundesländern: Einzelgrafik aus dem Rentenatlas 2020 (Berlin: Deutscher Rentenversicherung Bund, o. J.) https://www.deutsche-rentenversicherung.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistiken-und-Berichte/Rentenatlas/2020/rentenatlas_2020_altersrente_nach_bundeslaendem.html

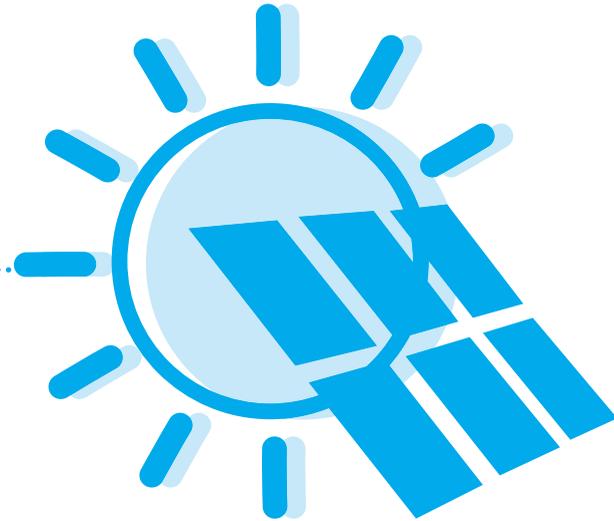
⁴ Heinz Rothgang, Stellungnahme BT-Drucksache 19/14827, 19/24448, 19/26822 sowie Ausschussdrucksache 19(14)320.1 anlässlich der öffentlichen Anhörung des Ausschuss für Gesundheit des Deutschen Bundestages am 7. Juni 2021 (Bremen: SOCIUM, 2021) https://www.bundestag.de/resource/blob/845766/65d271c2c1e-4fed19a8a351130eb847d/19_14_0347-20-_Prof-Dr-Heinz-Rothgang_AeA-GVWG-data.pdf.

4 ENERGIEWENDE: OFFENSIVE FÜR SOLARSTROM UND PROSUMER

Verbraucher:innen können heutzutage mit einer eigenen Photovoltaik-Anlage, einem Batteriespeicher, einer Wärmepumpe, einem Elektroauto oder auch der Steuerung des Stromverbrauchs aktiv am Energiemarkt teilnehmen. Als „Prosumer“, die Strom nicht mehr nur konsumieren, sondern auch selber produzieren – und beispielsweise direkt für ihre eigene Wohnung oder ihr Elektroauto nutzen oder in das Stromnetz einspeisen – können Haus- und Wohnungseigentümer:innen sowie Mieter:innen nicht nur ihre Ausgaben senken bzw. Einnahmen generieren, sondern auch einen wichtigen Beitrag zur Energiewende und zum Klimaschutz leisten. So könnten sie den Anteil an PV-Strom in NRW, der mit nur etwa vier Prozent gemessen am gesamten Stromverbrauch noch sehr niedrig liegt, insbesondere in den Ballungsgebieten deutlich steigern – wohl mindestens um den Faktor 10.¹

Zu viel Bürokratie

In der Realität bauen sich vor den potenziellen Prosumern aber oft hohe Hürden auf. Neben dem Fachkräftemangel im Handwerk legt ihnen vielfach die Bürokratie Steine in den Weg. Das gilt zum Beispiel beim Weiterbetrieb ausgeförderter älterer PV-Anlagen oder beim Anschluss von Stecker-PV-Geräten (etwa auf dem heimischen Balkon), die trotz geringer Anschlussleistungen teilweise umfangreiche Formalitäten mit sich bringen.



Bei (größeren) „Mieterstrom“-PV-Anlagen müssen die Betreiber gar offiziell zum Energieversorger werden und unterliegen damit zahlreichen Melde- und Abrechnungspflichten, wodurch ein erheblicher Zusatzaufwand entsteht.²

Fördern, informieren und Vergleiche erleichtern

Wo die Maßnahmen noch nicht wirtschaftlich sind, fehlt es darüber hinaus teilweise an gezielten staatlichen Förderungen. Zudem sind Verbraucher:innen nicht selten aufgrund fehlender oder mitunter widersprüchlicher Informationen zu ihren Vorhaben verunsichert.

Gleichzeitig bieten immer mehr Energieversorger, Netzbetreiber und PV-Anlagen-Hersteller Prosumer-Geschäftsmodelle bzw. Prosumer-Tarife an. Damit Verbraucher:innen aber angesichts der hohen Investitionskosten und der Komplexität des Themas in die entsprechenden Anlagen investieren, sind Informationen und Transparenz über die wirtschaftlichen, technischen und rechtlichen Bedingungen der Prosumer-Geschäftsmodelle und -Tarife von herausragender Bedeutung.

Dazu gehört auch deren Vergleichbarkeit, beispielsweise durch ein Online-Vergleichsportal.

Flankiert werden muss dies von Maßnahmen des Verbraucherschutzes zur Vermeidung unseriöser Geschäftspraktiken, die dem Vertrauen der Verbraucher:innen in die neuen Geschäftsmodelle schaden.

Smart-Meter-Einführung sinnvoll gestalten

Dem Smart-Meter-Rollout mit Einbaupflichten und Mess-Entgelten kommt ebenfalls eine entscheidende Rolle bei den Prosumer-Möglichkeiten zu. Die intelligenten Messsysteme müssen die vielfältigen Geschäftsmodelle in technischer Hinsicht ermöglichen und fördern, anstatt sie auszubremsen. Und in finanzieller Hinsicht muss gewährleistet sein, dass die Messentgelte für die Smart Meter nicht die Wirtschaftlichkeit der neu entstehenden Prosumer-Geschäftsmodelle gefährden.



Solarstrom vom Balkon: Großes Potenzial
Foto: Laudeley

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- die Prosumer-Rolle privater Haushalte durch Abbau unnötiger Bürokratie zu stärken.
- noch nicht wirtschaftliche, aber energiepolitisch sinnvolle Maßnahmen finanziell zu fördern.
- eine Transparenz-, Informations- und Beratungsoffensive zu Prosumer-Möglichkeiten, -Geschäftsmodellen und -Tarifen zu starten.
- die Vergleichbarkeit von Angeboten zu erhöhen, beispielsweise durch ein Online-Vergleichsportal.
- den Smart-Meter-Rollout auf Nutzen, Verbraucherfreundlichkeit und Kosteneffizienz zu überprüfen.

¹ Landesregierung NRW, Erstes landesweites Solarkataster für Nordrhein-Westfalen ist online (Düsseldorf: Land Nordrhein-Westfalen, 2018). <https://www.land.nrw/de/pressemitteilung/erstes-landesweites-solarkataster-fuer-nordrhein-westfalen-ist-online>

² vzbv, Mieterstrom bleibt die Ausnahme: Bundesregierung muss Mieterstromgesetz überarbeiten (Berlin: Verbraucherzentrale Bundesverband, 2020). <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/mieterstrom-bleibt-die-ausnahme>

5 BESSERE REPARATURMÖGLICHKEITEN FÜR EINEN NACHHALTIGEREN KONSUM

Viele Verbraucher:innen möchten gerne nachhaltiger handeln. Allerdings wird ihnen dies teilweise erschwert. Ein Beispiel ist die Reparierbarkeit langlebiger Konsumgüter, insbesondere von elektrischen und elektronischen Geräten.



Erhebliche CO₂-Einsparungen möglich

Durch Reparaturen kann die Lebensdauer von Produkten teils erheblich verlängert und damit signifikant Ressourcen und Energie eingespart werden, die für die Produktion und Entsorgung aufgewendet werden müssen. Einer Studie des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zufolge könnten durch eine verlängerte Lebensdauer allein bei Waschmaschinen, Notebooks, Smartphones und Fernsehern knapp vier Millionen Tonnen CO₂ pro Jahr eingespart werden.¹

In Thüringen konnten Verbraucher:innen ab Juni 2021 haushaltsübliche Elektrogeräte reparieren und sich die Hälfte der Bruttorechnungssumme – bei maximal 100 Euro pro Jahr und Person – vom Land erstatten lassen, wenn sie die Rechnung über die Thüringer Verbraucherzentrale einreichten.³ Aufgrund der großen Nachfrage wurde der „Fördertopf“ von ursprünglich 150.000 Euro mehrmals auf letztlich 500.000 Euro für 2021 aufgestockt. Aber auch diese Mittel waren bereits im Oktober 2021 ausgeschöpft. Eingereicht wurden bis dahin über 7.000 Anträge.

Ein solches Projekt stellt nur eine mögliche Handlungsoption unter vielen dar, macht aber in jedem Fall eines ganz deutlich: Auch überschaubare finanzielle Anreize können und werden die Bereitschaft, defekte Geräte reparieren zu lassen, statt sie wegzuworfen, signifikant erhöhen – und somit Umwelt und Klima spürbar entlasten.

Preisreize setzen und Reparierbarkeit verbessern

Für Verbraucher:innen ist dabei meist mitentscheidend, ob sich eine Reparatur auch finanziell lohnt. Bei einer Umfrage des vzbv 2017 nannten 74 Prozent der Befragten als Grund für den Verzicht auf die Reparatur eines defekten Elektrogerätes, dass sie zu teuer gewesen wäre.² Dringend notwendig sind daher neue Preisreize. Ein reduzierter Mehrwertsteuersatz beispielsweise würde Reparaturen deutlich attraktiver gegenüber dem Neukauf machen.

Aber auch die Reparierbarkeit als solche muss vereinfacht werden, um mehr Reparaturen in Eigenarbeit zu ermöglichen oder solche in Werkstätten ebenfalls weniger zeitaufwendig und damit erschwinglicher zu machen.

Ein Produkt ist aber nur dann gut wieder instand zu setzen, wenn es leicht zu öffnen ist, gut zu lösende Einzelteile und Baugruppen hat (zum Beispiel herausnehmbare Akkus) und Defekte möglichst ohne Spezialwerkzeuge zu reparieren sind.

Verfügbarkeit von Ersatzteilen verbessern

Werden Ersatzteile benötigt, ist deren lange Verfügbarkeit und einfache Beschaffung elementar wichtig. So bieten viele Hersteller einen Ersatzteilservice an und garantieren eine lange Bevorratung der Ersatzteile. Nicht selten verweigern Unternehmen aber auch den Verkauf

von Ersatzteilen an Endkund:innen oder sie halten diese nur für wenige Jahre vor. Sofern die Reparatur dann überhaupt noch möglich ist, zwingen sie die Verbraucher:innen so, diese in Vertragswerkstätten vornehmen zu lassen. Das ist in der Regel teurer als in freien Werkstätten oder natürlich in Eigenarbeit. Reparaturanleitungen, Konstruktions- und Schaltpläne werden zudem nur selten von den Firmen direkt zur Verfügung gestellt.

Rechtliche Vorgaben zur Reparierbarkeit ausweiten

Bisher gibt es in der EU auf Basis der so genannten Ökodesign-Richtlinie nur für wenige Produktgruppen Vorgaben zur Reparierbarkeit. Solche Vorgaben sollten daher künftig auf weit mehr Gerätearten Anwendung finden und so weit wie möglich auch eine einfache Reparierbarkeit durch die Endverbraucher:innen selber festschreiben.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- ➔ sich im Bund für einen reduzierten Mehrwertsteuersatz auf Reparaturkosten, aber auch auf Gebrauchsgüter einzusetzen.
- ➔ auf den freien Zugang zu Reparaturinformationen für Endkund:innen sowie eine bessere und längere Verfügbarkeit von Ersatzteilen hinzuwirken.
- ➔ sich dafür stark zu machen, dass mehr Produktgruppen entweder direkt von den EU-Ökodesignvorgaben zur Reparierbarkeit oder aber in analogen Regelwerken erfasst werden und so für langlebige, einfach zu reparierende Produkte zu sorgen.

² Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) und Kantar EM-NID, Haltbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten: Berichtsgrafiken (Berlin: Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), 2017)

https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/06/01/umfrage_-_haltbarkeit_und_reparierbarkeit_von_produkten_o_gewaeehrleistung.pdf

³ Verbraucherzentrale Thüringen, Reparaturbonus Thüringen: Handy kaputt? Waschmaschine defekt? – Reparatur wird jetzt belohnt! (Verbraucherzentrale Thüringen, o. J.). <https://www.vzth.de/reparaturbonus-thueringen-60994>.

¹ Ina Rüdener und Siddharth Prakash, Ökonomische und ökologische Auswirkungen einer Verlängerung der Nutzungsdauer von elektrischen und elektronischen Geräten: Am Beispiel von Smartphones, Waschmaschinen, Fernsehgeräte und E-Bikes (Pedelecs) (Freiburg: Öko-Institut e. V., 2020).

6 HEIZUNGSAUSTAUSCH UND GEBÄUDEMODERNISIERUNG BESCHLEUNIGEN

Nahezu zwei Drittel der Gebäude in Deutschland sind vor der ersten Wärmeschutzverordnung 1978 errichtet worden und damit von Klimaneutralität meist weit entfernt. Gleichzeitig stagniert die Sanierungsrate seit langem unterhalb von einem Prozent pro Jahr. Um die ersten 40 Prozent an Emissionen im Gebäudesektor zu reduzieren, wurden stolze 30 Jahre benötigt (1990-2020). Das reicht nicht aus, denn der Gebäudesektor verursacht hierzulande immer noch etwa 35 Prozent des Energieverbrauchs und gut 30 Prozent der CO₂-Emissionen.¹ Diese zu senken und die Wohngebäude bis 2045 klimaneutral zu machen, zählt daher zu den größten Herausforderungen der Energiewende. Zu deren Bewältigung müssen die Prozesse in diesem Bereich dringend beschleunigt werden. Dafür bedarf es eines Maßnahmenbündels mit einer klugen Kombination aus Fordern und Fördern sowie einer Fachkräfteoffensive in den Bereichen Planung und Handwerk.

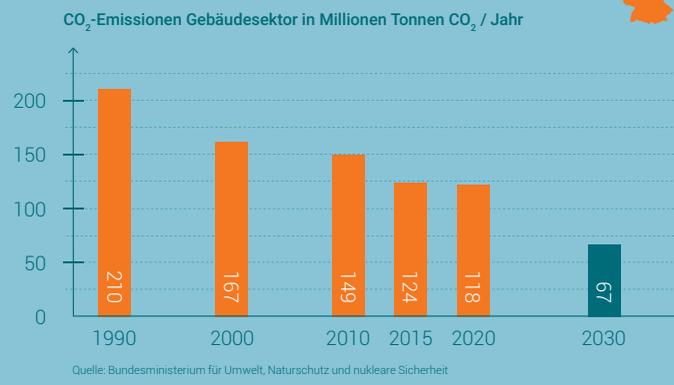
Klimaneutralität als Standard

Die baulichen Standards sowie die Förderkulisse sollten so ausgerichtet werden, dass Neubauten bis zur angestrebten Klimaneutralität 2045 keine energetische

Sanierung mehr benötigen. Mit der Wärmepumpe oder perspektivisch grüner Nah- und Fernwärme stehen klimaneutrale Alternativen zum Heizen zur Verfügung.



Gebäudesektor verursacht ein Drittel der CO₂-Emissionen in Deutschland



Quelle: Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz
Grafik: Zukunft Altbau

Das jetzt Machbare gezielt fördern

Hinter der Versorgung von Wohngebäuden mit grünem Wasserstoff oder grünen Kraftstoffen stehen in puncto Verfügbarkeit und Bezahlbarkeit hingegen große Fragezeichen. Technisch machbare Sanierungspotentiale sollten durch die Hoffnung auf grüne Kraftstoffe daher nicht verzögert erschlossen werden. Hierfür müssen aber Anreize durch entsprechende Fördermittel gesetzt werden.

Verbraucherberatung stärken

Um die Verbraucher:innen auf ihrem Weg zur Klimaneutralität zu begleiten, die Potenziale privater Investitionen aufzuzeigen, soziale Härten zu verringern und damit auch für die nötige Akzeptanz zu sorgen, sollten zudem die Möglichkeiten zur Energieberatung ausgebaut und die bereits bestehenden Informations- und Motivationsangebote gleichzeitig verstetigt werden.



Nicht zuletzt im Heizungskeller werden die Weichen für die Energiewende gestellt. Foto: VZ NRW

Fachkräfteoffensive als Voraussetzung

Hoffnungen ruhen zudem auf neuen Möglichkeiten im Bausektor durch die Digitalisierung oder serielle Sanierungen. Dennoch wird der Fachkräftemangel die Sanierungsrate auf Jahre begrenzen und zu steigenden Kosten führen. Hierauf müssen Bildungs-, Arbeits- und Energiepolitik dringend entschiedener reagieren und neue Konzepte entwickeln.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- für eine zentrale Rolle der „Wärmewende“ in der Energiepolitik zu sorgen.
- Klimaneutralität bei Neubauten schon jetzt zum Standard zu machen.
- der Gebäudemodernisierung mit einem Ordnungsrahmen, starker Förderung und einer Fachkräfte-Offensive Priorität einzuräumen.
- die Informations- und Beratungsangebote für Bürger:innen auszubauen und zu verstetigen.

¹ Umweltbundesamt, Energiesparende Gebäude (Dessau-Roßlau: Umweltbundesamt, 2020)
<https://www.umweltbundesamt.de/themen/klima-energie/energiesparen/energiesparende-gebaeude#eigentuemmer>.

7 LEBENSMITTELKONTROLLEN STÄRKEN UND TRANSPARENT MACHEN

Die amtliche Lebensmittelüberwachung hat das Ziel, die Gesundheit der Verbraucher:innen zu schützen. Finden die Kontrollen in Herstellungs- und Verarbeitungsbetrieben, in Supermärkten, der Gastronomie oder dem seit Corona boomenden Online-Handel mit Lebensmitteln nicht ausreichend statt, gerät dieses Ziel in Gefahr. Risiken drohen durch Verunreinigungen und Schadstoffe oder mangelhafte Hygiene bei der Verarbeitung und Zubereitung.

Wenige Kontrollen, zahlreiche Mängel

Besorgniserregend ist daher, dass die Zahl der Lebensmittelkontrollen in Deutschland zwischen 2007 und 2019 um 19 Prozent gesunken ist.¹ In Nordrhein-Westfalen wurde im Jahr 2019 (jüngste verfügbare Zahlen) nicht einmal jeder zweite Betrieb überhaupt kontrolliert.²

Eine engmaschige Überwachung ist aber dringend notwendig. Bei den im genannten Jahr in NRW kontrollierten Lebensmittelunternehmen wurden bei knapp neun Prozent teils mehrere Mängel festgestellt.³ Weit mehr als die Hälfte aller Verstöße waren allein solche gegen Vorschriften zur Hygiene. Zudem wurden zahlreiche Verstöße bei der Kennzeichnung und Aufmachung von Lebensmitteln festgestellt. Die meisten Auffälligkeiten (68,9 Prozent) gab es bundesweit zuletzt bei den Gastronomiebetrieben und in der Gemeinschaftsverpflegung (zum Beispiel Kantinen).⁴

¹ BVL, Jahresbericht 2007 zum mehrjährigen nationalen Kontrollplan nach Verordnung (EG) Nr. 882/2004 der Bundesrepublik Deutschland (Bonn: Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BEMLV), 2008) https://www.bvl.bund.de/SharedDocs/Downloads/01_Lebensmittel/06_mnkp_dokumente/mnkp_Jahresbericht_2007.pdf?__blob=publicationFile&v=3.
² BVL, Jahresbericht 2019 der Bundesrepublik Deutschland zum mehrjährigen nationalen Kontrollplan nach VO (EG) Nr. 882/2004 (Bonn: Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL), 2020) https://www.bvl.bund.de/SharedDocs/Downloads/01_Lebensmittel/06_mnkp_dokumente/mnkp_Jahresbericht_2019.pdf?__blob=publicationFile&v=6.



Mehr Personal mit mehr Befugnissen notwendig

Das Hauptproblem im Bund wie in NRW besteht seit Jahren in dem Mangel an Kontrolleur:innen. Im Online-Bereich fehlt es zudem nicht nur an Personal, sondern auch an passenden technischen Mitteln und konkreten Befugnissen, um Kontrollen problemlos und rechtssicher durchführen zu können.

Verbraucher:innen bleiben im Dunkeln

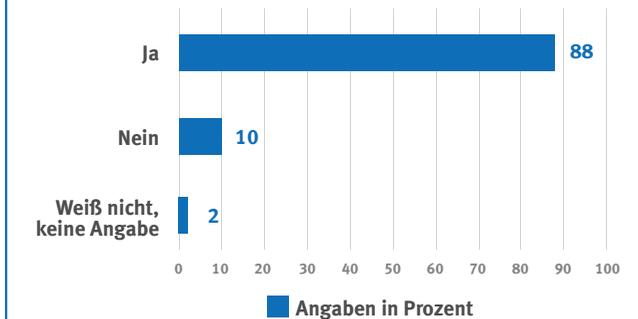
Ebenso mangelhaft sind die Voraussetzungen für eine lückenlose und schnelle Rückverfolgung im Krisenfall sowie die Vorgaben für die Verbraucherinformationen. Momentan müssen Verbraucher:innen Meldungen über Rückrufe teilweise selber suchen oder können nur nach aufwendiger Beantragung Auskünfte über die Ergebnisse der Betriebskontrollen erhalten. Sie wähnen sich daher in falscher Sicherheit. Ob die Stammkneipe oder der Lieblingsitaliener tatsächlich Betriebsferien macht oder von der Lebensmittelüberwachung wegen gravierender Mängel geschlossen wurde, bleibt bislang ein Geheimnis.

Kontrollen ausweiten und Transparenz herstellen

Verbraucher:innen müssen sich aber auf sichere Lebensmittel, korrekte Kennzeichnungen und hygienische Bedingungen in den Betrieben verlassen können. Nur ausreichend häufige und schlagkräftige Kontrollen sowie Transparenz über deren Ergebnisse ermöglichen ihnen eine bewusste Konsumententscheidung, machen den „schwarzen Schafen“ in der Branche Druck und belohnen gleichzeitig die Mehrheit der ordentlich arbeitenden Betriebe.

TRANSPARENZ AUSDRÜCKLICH ERWÜNSCHT: 88 PROZENT FÜR SMILEY & CO.

Frage: Würden Sie es begrüßen, wenn die Ergebnisse der Lebensmittelkontrollen online oder direkt an den Eingangstüren der Betriebe veröffentlicht würden - zum Beispiel in Form eines leicht verständlichen „Smileys“?



Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- wieder mehr sowie schlagkräftigere Kontrollen durch die amtliche Lebensmittelüberwachung durchzuführen, indem genügend Kontrolleur:innen ausgebildet und eingestellt werden.
- für eine effektive und umfassende Kontrolle auch des Online-Handels mit Lebensmitteln die notwendigen Strukturen, Befugnisse und Ressourcen bereitzustellen.
- die Ergebnisse der Betriebskontrollen künftig online und an der Tür der Betriebe zu veröffentlichen – am besten in Form eines leicht verständlichen, einheitlichen, farbigen Transparenzsystems wie dem Kontrollbarometer oder einem Smiley.
- die Kontrollen von komplexen und nicht nur lokal agierenden Lebensmittelunternehmen von interdisziplinären, überregionalen Kontrollteams durchführen zu lassen

² MULNV, Jahresbericht zum Integrierten mehrjährigen Einzel-Kontrollplan (Düsseldorf: Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft Natur- und Verbraucherschutz (MLNUV), 2021), 7.

³ MULNV, Jahresbericht zum Integrierten mehrjährigen Einzel-Kontrollplan (Düsseldorf: Ministerium für Umwelt, Landwirtschaft Natur- und Verbraucherschutz (MLNUV), 2021), 20.

⁴ BVL, Lebensmittelkontrolle: Mehr als eine halbe Million Betriebe unangekündigt überprüft – Betriebshygiene häufigster Grund für Beanstandungen (Braunschweig: Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL), 2020) https://www.bvl.bund.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/01_lebensmittel/2020/2020_10_22_PL_Lebensmittelueberwachung_2019.html

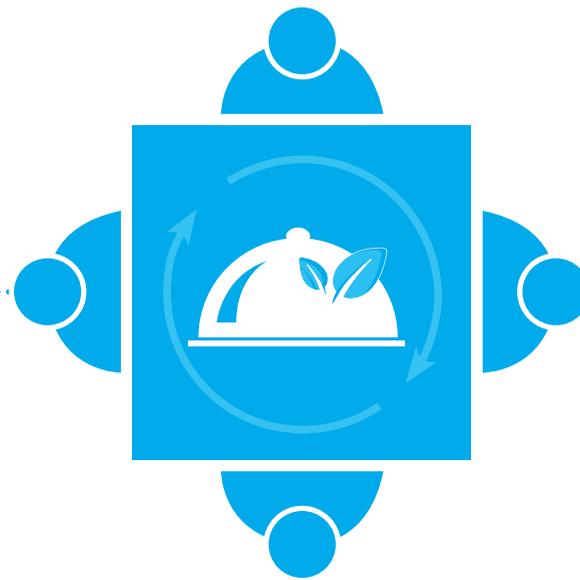
8 GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG GESÜNDER UND NACHHALTIGER AUFSTELLEN

Verbraucher:innen aller Altersgruppen verbringen einen Großteil des Tages außer Haus und sind oft für eine oder sogar mehrere Mahlzeiten auf eine Gemeinschaftsverpflegung angewiesen – sei es in der Kindertagesbetreuung, der Schule, bei der Arbeit oder in der Senioreneinrichtung.

Die Angebote in den Gemeinschaftsgastronomien entsprechen jedoch häufig nicht den Qualitätskriterien einer gesundheitsförderlichen und nachhaltigen Ernährung. Geschmackliche Defizite oder wenig einladende Räumlichkeiten – vor allem an Schulen – tragen zusätzlich dazu bei, dass sich viele von der Gemeinschaftsverpflegung fernhalten und sich stattdessen oftmals teure und ungesunde Fastfood-Gerichte besorgen.

Auf die Wissenschaft hören

Daher müssen in einem ersten Schritt Mahlzeiten und Getränke in Mensen, Kantinen und Speiseräumen viel mehr an wissenschaftlichen Empfehlungen ausgerichtet werden. Grundlage sollten flächendeckend die Qualitätsstandards für die Gemeinschaftsgastronomie der Deutschen Gesellschaft für Ernährung (DGE) werden, die in die einschlägigen Landesgesetze aufgenommen werden müssen. Immerhin für die Schulen und zum Teil auch Kitas sind die DGE-Qualitätsstandards in fünf anderen Bundesländern bereits verbindlich.



Auf die Bedürfnisse der Zielgruppen eingehen

Auf Basis dieser wissenschaftlichen Empfehlungen sowie erfolgreicher Praxiserfahrungen, aber nicht zuletzt auch unter Einbeziehung der Wünsche der Zielgruppen, sollten in weiteren Schritten konkrete Umsetzungskonzepte vor Ort entwickelt werden. Elementare Teile davon müssen unter anderem mehr regionale Produkte, ein höherer Einsatz von Biolebensmitteln sowie die Verringerung von Lebensmittelabfällen sein. Aber auch die gesamte Ernährungsumgebung in den Speiseräumen muss künftig viel mehr an den Bedürfnissen der Zielgruppen ausgerichtet werden.

Bei all dem muss selbstverständlich gewährleistet werden, dass eine gesundheitsförderliche und nachhaltige Gemeinschaftsverpflegung für alle auch bezahlbar bleibt. Sozial benachteiligte Verbraucher:innen sollten daher unbürokratisch unterstützt werden.

Begleitende Ernährungsbildung

Darüber hinaus müssen speziell in den Schulen und Kitas die Kenntnisse und Kompetenzen in der Ernährungs-



Gelebte Schul(ess)kultur an der Sophie-Scholl-Gesamtschule in Remscheid. Foto: VZ NRW, Mathias Kehren

bildung von Lehrer:innen, pädagogischen und hauswirtschaftlichen Kräften stärker in den Blick genommen und in die Aus- und Weiterbildung integriert werden. In Schulen und Kitas befinden sich 75 Prozent der Einrichtungen für Gemeinschaftsverpflegung. Als Lern- und Erlebnisorte für die Entwicklung von Konsumkompetenzen sind sie von zentraler Bedeutung.

Mit einer frühzeitigen Prägung gesunder und nachhaltiger Essgewohnheiten wird bereits im Kindesalter der Grundstein für ein entsprechendes Essverhalten im Erwachsenenalter gelegt. So kann unter anderem auch die dringend notwendige Prävention von Übergewicht und Adipositas bei Kindern und Jugendlichen verbessert werden.

Alle relevanten Akteure einbeziehen

Gute und nachhaltige Gemeinschaftsverpflegung ist eine ressortübergreifende Aufgabe der Verbraucher-, Bildungs-, Sozial- und Gesundheitspolitik. Für eine erfolversprechende Weiterentwicklung der Strukturen müssen alle relevanten Akteure an Planung und Umsetzung beteiligt und ihre Kompetenzen und Ressourcen auf Landes- wie auf lokaler Ebene gestärkt werden. Denkbare Maßnahmen sind in diesem Zusammenhang auch Verpflegungsbeauftragte im Quartier sowie eine mehr auf nachhaltige Verpflegung ausgerichtete öffentliche Beschaffung.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- verbindliche Orientierungsrahmen auf Grundlage der DGE-Qualitätsstandards für die Gemeinschaftsverpflegung in den Landesgesetzen zu implementieren.
- eine für alle Tischgäste gesundheitsförderliche, nachhaltige und bezahlbare Gemeinschaftsverpflegung zu ermöglichen.
- die Kenntnisse und Kompetenzen der Ernährungsbildung von Lehrer:innen, pädagogischen und hauswirtschaftlichen Kräften zu stärken und dadurch Bildung und Verpflegung vor Ort besser zu verzahnen.
- für die Weiterentwicklung der Gemeinschaftsgastronomien alle relevanten Akteure an Planung und Umsetzung von Maßnahmen zu beteiligen und über qualifizierte Verpflegungsbeauftragte auf Quartiers- oder Stadtteilebene zu unterstützen.
- die öffentliche Beschaffung im Bereich der Gemeinschaftsverpflegung nachhaltiger auszurichten.

9 PASSGENAUE BERATUNGS- UND BILDUNGSANGEBOTE FÜR VERBRAUCHER:INNEN IN BESONDEREN LEBENSLAGEN

Schwierige persönliche Lebenslagen und bestimmte sozialräumliche Gegebenheiten gehen oft einher mit individueller Benachteiligung und erhöhter Verletzlichkeit von Verbraucher:innen.

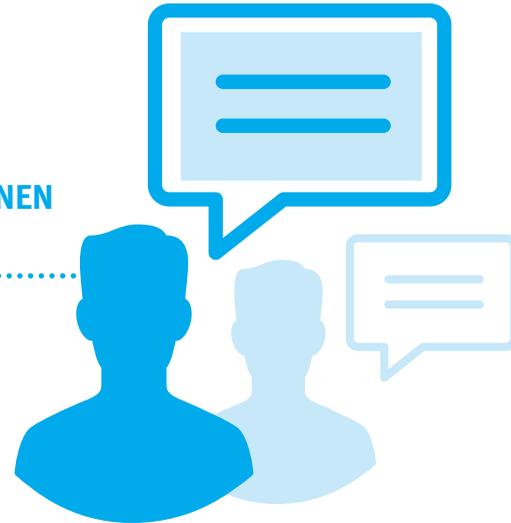
Zu diesen zählen mehrheitlich einkommensarme und bildungsferne Menschen, Migrant:innen, Jugendliche und Senior:innen, Langzeitarbeitslose und Sozialleistungsempfänger:innen, körperlich oder seelisch beeinträchtigte Personen oder solche, die in strukturschwachen ländlichen Regionen leben.

Oft geringes Selbsthilfepotenzial

Diesen Personengruppen fällt es häufig nicht leicht, mit den alltäglichen ökonomischen Herausforderungen zurechtzukommen. Informationen sind für sie oft schwer zugänglich oder nicht verständlich. Sie verfügen nur über begrenzte finanzielle Ressourcen oder sind mobil eingeschränkt.

Im Zusammenhang mit diesen sozialen Bedingungen oder daraus folgend ergibt sich in vielen Fällen ein geringes Selbsthilfepotenzial.

Konsumentenentscheidungen und Verbraucherproblemen stehen diese Personen nicht selten ratlos gegenüber. Gleichzeitig sind sie anfälliger für Betrugsmaschen krimineller Marktakteure. Obwohl diese Verbraucher:innen einen erhöhten Unterstützungsbedarf haben, finden sie erfahrungsgemäß aber eher selten den Weg in eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale.



Niedrigschwellige, aufsuchende Verbraucherarbeit vor Ort schaffen

Es bedarf also anderer Wege, um auch diesen Menschen die dringend notwendige Hilfe in akuten Problemlagen durch Fachkräfte zukommen zu lassen, sie aber auch präventiv in ihren Verbraucher- und Alltagskompetenzen zu stärken.

Verbraucherarbeit muss vor diesem Hintergrund in die Lage versetzt werden, in der Breite sozialraumorientierte Beratungs-, Informations- und Bildungsangebote vor Ort zu schaffen.

Diese Angebote müssen gleichzeitig einen niedrigschwelligen, aufsuchenden und nachgehenden Ansatz verfolgen. Das heißt, die Hürden für die verletzlichsten Verbraucher:innen zur Inanspruchnahme der Angebote müssen so gering wie möglich sein. Die Hilfe muss zudem durch direkten sozialen Kontakt an den Bedürfnissen der Zielgruppe ausgerichtet sein.

Aktuelle Themen und Problemlagen frühzeitig identifizieren

Auf Basis des direkten Kontakts kann Verbraucherarbeit dann auch als „Frühwarnradar“ fungieren, das stets die für die Zielgruppe relevanten und aktuellen Verbraucherthemen identifiziert und mit präventiven und passgenauen Maßnahmen reagiert.

Ein auf diese Weise agierender Verbraucherschutz kann einen wesentlichen Beitrag zu sozialer Gerechtigkeit und damit dem gesellschaftlichen Zusammenhalt in Nordrhein-Westfalen beisteuern.

Beispiel aus dem Verbraucheralltag:

Eine Verbraucherin kommt mit einer Nachforderung eines Gasanbieters von über 2.000 Euro aus der letzten Abrechnungsperiode in die Sprechstunde eines Quartiersprojekts der Verbraucherzentrale. Sie bezieht Leistungen des Jobcenters. Dass dieses die Heizkosten normalerweise auch bis zur Angemessenheit übernimmt, war ihr nicht bewusst, was nicht zuletzt auch an mangelnden deutschen Sprachkenntnissen gelegen haben dürfte. Aufgrund der Empfehlung der Beraterin leitet sie die Rechnung an das Jobcenter weiter, um so eine Energiesperre zu verhindern. Ebenso erfolgt ein Verweis an die Sozialberatung. Des Weiteren wird die Verbraucherin an die Energieberatung der Verbraucherzentrale vor Ort vermittelt, bei der sie zu den Ursachen des hohen Energieverbrauches beraten wird.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- verletzte Verbraucher:innen durch dauerhafte, passgenaue Beratungsangebote in den sozial benachteiligten Quartieren zu stärken.
- durch präventive Informations- und Bildungsangebote in diesen Quartieren darauf hinzuwirken, dass bestimmte Verbraucherprobleme gar nicht erst auftreten und verletzte Verbrauchergruppen vor Übervorteilung geschützt werden.
- niedrigschwellige, aufsuchende und nachgehende Verbraucherarbeit grundsätzlich auszuweiten: auf den ländlichen Raum, auf andere Stadtbezirke, auf spezifische Zielgruppen und durch die Bildung von Netzwerken.

10 MOBILITÄT NEU DENKEN

Mobilität ist ein Grundbedürfnis. Der Anschluss an ein attraktives Verkehrssystem sollte deshalb für alle Menschen so selbstverständlich sein wie der Anschluss an das Strom- oder Telefonnetz – auch und gerade für diejenigen, die kein eigenes Auto haben können oder wollen. Denn nicht alle essentiellen Dinge des täglichen Lebens, wie beispielsweise der Arztbesuch oder der Wocheneinkauf, können mit dem Rad oder zu Fuß erledigt werden. Dennoch gibt es in NRW aktuell immer noch viele Haushalte, die nicht an den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) angeschlossen sind – insbesondere im ländlichen Bereich.



Beim ÖPNV auf dem Land ist schon mal Geduld gefragt.
Foto: aigarsr / AdobeStock

In den meisten Großstädten hat der ÖPNV offensichtlich nach wie vor ein Akzeptanzproblem. Selbst hier ist das



Auto weiterhin das am häufigsten benutzte Verkehrsmittel.¹ Und das, obwohl innerstädtische Staus die Menschen viele Stunden Lebenszeit und Nerven im Jahr kosten.² Pendler:innen nutzen auf dem Weg zur Arbeit gar nur zu 13 Prozent regelmäßig Bus oder Bahn.³

Gutes Mobilitätsangebot bringt viele Vorteile

Ein gutes öffentliches Verkehrsangebot würde nicht nur die Mobilität erhöhen und Zeit sparen. Es ist auch eine entscheidende Stellschraube, um die Luftqualität in den Städten und damit die Gesundheit der Menschen zu verbessern, Lärmbeeinträchtigungen zu reduzieren und nicht zuletzt, um die deutschen Klimaziele zu erreichen.

Maßnahmenmix notwendig

Eine umwelt- und sozialgerechte Verkehrspolitik muss daher für eine verbesserte ÖPNV-Infrastruktur mit einer hohen Netz- und Taktdichte sorgen. Um die Akzeptanz

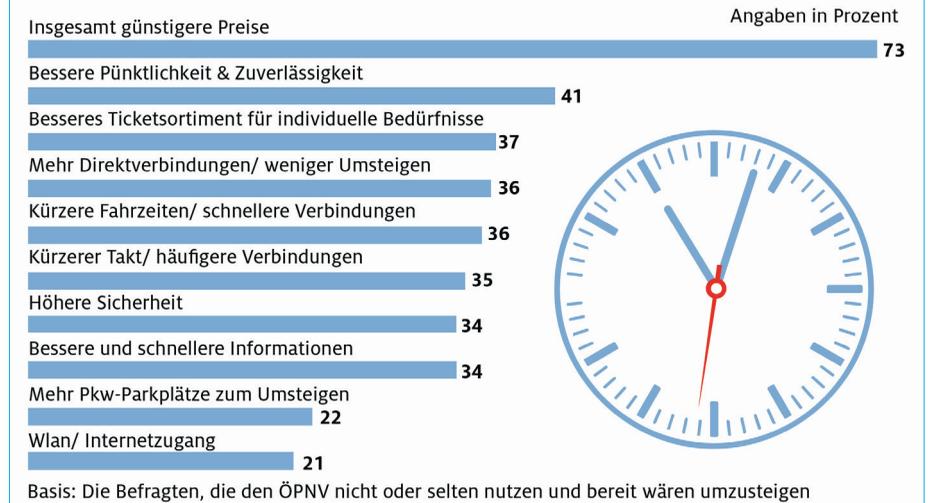
zu erhöhen, müssen Busse und Bahnen zudem zuverlässiger und pünktlicher sein. Gleichzeitig bedarf es attraktiver Fahrpreise und eines Tarifsystems, das einfach, verständlich und flexibel ist (siehe auch Grafik). Nur so können mehr Menschen überzeugt werden, auf öffentliche Verkehrsmittel umzusteigen bzw. Kund:innen in der Nach-Corona-Zeit zurückgewonnen werden.

Digitalisierung nutzen, Verkehrsmittel verzahnen

Mit der Einführung des eTarifs ab Ende 2021 sowie verkehrsmittelübergreifenden „Mobility as a Service“-Projekten hat NRW erste, wichtige Schritte unternommen. Diese müssen konsequent weiter ausgebaut werden,

um die Chancen der Digitalisierung für ein deutlich verbessertes Mobilitätsangebot zu nutzen und Bus und Bahn sowie Auto-, Rad- und Fußverkehr besser miteinander zu verzahnen.

ADAC-Umfrage: Voraussetzungen für den Umstieg auf den ÖPNV



© 02.2017 ADAC e.V.

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- alle Haushalte in NRW an öffentliche Mobilitätsangebote anzuschließen.
- die Akzeptanz des ÖPNV durch eine hohe Taktdichte, mehr Zuverlässigkeit und attraktive Fahrpreise zu stärken.
- den Umweltverbund aus Bus und Bahn, Auto-, Rad- und Fußverkehr durch Infrastrukturausbau und die Nutzung der Chancen der Digitalisierung zu fördern.

¹ ADAC, ADAC Umfrage zum Verkehr: Reicht der Platz für alle? (München: Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e. V. (ADAC), 2021) <https://www.adac.de/verkehr/standpunkte-studien/mobilitaets-trends/umfrage-flaechenkonkurrenz-verkehr/>.

² INRIX, INRIX Verkehrsstudie: Stau verursacht Kosten in Milliardenhöhe (München: INRIX, 2020) <https://inrix.com/press-releases/2019-traffic-scorecard-german/>.

³ Automobilwoche: Verkehrsmittel für Arbeitsweg: Auto bleibt für Pendler klare Nummer eins (Oberpfaffenhofen, 2021)

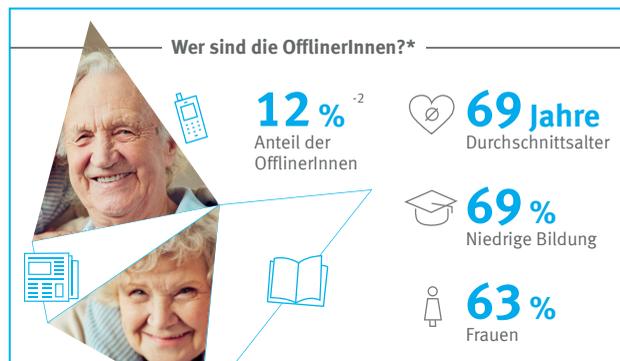
<https://www.automobilwoche.de/article/20210915/AGENTURMELDUNGEN/309159976/verkehrsmittel-fuer-arbeitsweg-auto-bleibt-fuer-pendler-klare-nummer-eins>

11 ALLE VERBRAUCHER:INNEN BEI DER DIGITALISIERUNG MITNEHMEN UND ANALOGE WEGE OFFEN HALTEN

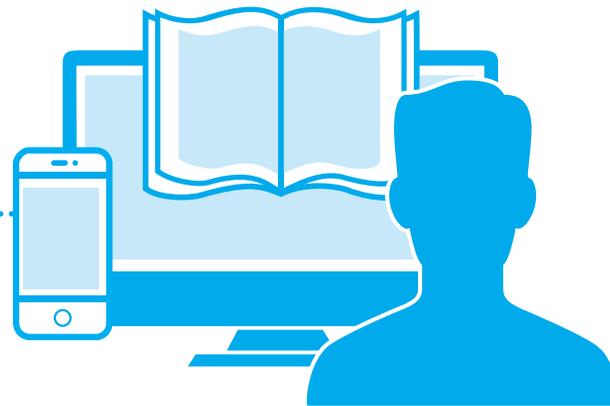
Ob beim Einkauf, dem Medienkonsum oder der Freizeitgestaltung – der Verbraucheralltag wird immer digitaler. Das bietet den Verbraucher:innen zweifellos viele Chancen und komfortable neue Möglichkeiten. Diese Entwicklung bedeutet aber auch, dass digitale Kenntnisse und Fertigkeiten immer mehr zur Voraussetzung für die Teilhabe am wirtschaftlichen und sozialen Leben werden.

Signifikante Minderheit kommt nicht (mehr) mit

Dass viele Menschen mit den rasanten – und durch die Corona-Pandemie teils noch beschleunigten – Veränderungen nicht Schritt halten können, wird dabei oft nicht bedacht. Dabei ist immer noch gut jede:r Achte in Deutschland über 14 Jahren „Offliner:in“. Gerade unter den Älteren, die nicht mit Computer, Internet und Smartphone aufgewachsen sind, sowie bei bildungsfernen Bevölkerungsgruppen gibt es viele, die sich schwer tun mit den neuen Technologien (s. Grafik).¹



Quelle: Initiative D21 e. V.: D21-Digital-Index 2020/2021 (abgewandelte Darstellung)



Auch die 6,2 Millionen Erwachsenen in Deutschland, die nicht richtig lesen und schreiben können, laufen Gefahr, bei der fortschreitenden Digitalisierung noch stärker ins Abseits zu geraten.² Gleiches gilt für Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund, denen beispielsweise die finanziellen Mittel für geeignete technische Ausstattung fehlen, die vor Sprachbarrieren stehen oder nur geringe Medienkompetenzen haben.

Und auch Menschen mit bestimmten Behinderungen werden durch mangelnde Barrierefreiheit von Online-Texten, das Fehlen von leicht verständlichen Bedienungsanleitungen für Programme und technische Geräte oder aufgrund zu geringen Wissens über die Nutzungsmöglichkeiten moderner Technik ausgegrenzt.³

All diese Bevölkerungsgruppen müssen bei den Digitalisierungsentwicklungen im Blick behalten und mitgenommen werden. Auch und gerade in ihrer Rolle als Verbraucher:innen müssen sie in die Lage versetzt werden, die Chancen der Online-Welt ebenfalls bestmöglich nutzen zu können. Gleichzeitig muss der Gefahr von Abzocke oder Datenmissbrauch entgegengewirkt werden.

Ich würde gerne mehr am digitalen Leben teilhaben, kenne mich aber mit digitalen Technologien zu wenig aus.

53%

Ich traue mich oft nicht, das Smartphone oder den Computer zu nutzen, weil ich Angst habe, etwas falsch zu machen.

24%

Basis: Alle Befragten (n=1.004) | Auswahl | Angaben für »Stimme voll und ganz zu« und »Stimme eher zu« | Quelle: Bitkom Research 2021

Die verschiedenen Zielgruppen gezielt unterstützen

Die Ansatzpunkte sind vielfältig. Schon durch barrierearm zugängliche Online-Informationen in einfacher Sprache könnte viel bewirkt werden. Umfragen zeigen zudem, dass viele „Offliner:innen“ gerne mehr am digitalen Leben teilhaben würden, sich aber zu wenig auskennen und ihnen Ansprechpersonen zur Unterstützung fehlen.⁴ Es müssen daher deutlich mehr niedrigschwellige und spezifische Bildungsprogramme angeboten werden, mit denen die unterschiedlichen Zielgruppen effektiv erreicht werden können.

Niemanden ausschließen

Für diejenigen Verbrauchergruppen, denen trotz solcher Maßnahmen digitale Zugangswege und Teilhabe verwehrt bleiben, muss sichergestellt werden, dass wichtige Dienstleistungen auch analog zugänglich bleiben. Das gilt für privatwirtschaftliche Angebote, mindestens aber für öffentlich finanzierte Dienstleistungen beziehungsweise Leistungen der Daseinsvorsorge. Kurzum: Die Digitalisierung darf keinen Menschen zurücklassen!

DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW FORDERT DIE NÄCHSTE LANDESREGIERUNG AUF...

- flächendeckend zielgruppenspezifische und niedrigschwellige Bildungsprogramme für alle anzubieten, die mehr am digitalen Leben teilhaben möchten.
- die Barrierefreiheit von Webseiten oder digitalen Tools der öffentlichen Hand zu erhöhen, u. a. durch Bereitstellung von Texten und Erläuterungen in leichter Sprache und – wo sinnvoll – auch in Fremdsprachen.
- sicherzustellen, dass öffentlich finanzierte Dienstleistungen und Leistungen der Daseinsvorsorge auf absehbare Zeit auch analog zugänglich bleiben.
- darauf hinzuwirken, dass auch private Anbieter wichtige Dienstleistungen weiterhin analog anbieten.

² vgl. Anke Grotlüschen et al., Hauptergebnisse und Einordnung zur LEO-Studie 2018: Leben mit geringer Literalität. In: LEO-2018: Leben mit geringer Literalität, hg. von Klaus Buddeberg und Anke Grotlüschen, (Bielefeld: wbv, 2019), 20. vgl. Klaus Buddeberg und Anke Grotlüschen, Literalität, digitale Praktiken und Grundkompetenzen. In: LEO-2018: Leben mit geringer Literalität, hg. von Klaus Buddeberg und Anke Grotlüschen (Bielefeld: wbv, 2019), 214.

³ vgl. Silke Borgstedt und Heide Möller-Slawinski, Digitale Teilhabe von Menschen mit Behinderung: Trendstudie (Bonn: Aktion Mensch e. V.).

⁴ vgl. Bitkom e. V. <https://www.bitkom.org/> und Initiative D21 e.V., D21-Digital-Index 2020/21 (Berlin: Initiative D21 e. V., 2021).

¹ vgl. auch Initiative D21 e. V., D21-Digital-Index 2020/21 (Berlin: Initiative D21 e. V., 2021), 10 ff. <https://initiatived21.de/d21index/>

III. ANSPRECHPARTNER:INNEN FÜR DIE EINZELNEN FORDERUNGEN



1

THOMAS BRADLER

Leiter Gruppe
Verbraucherrecht
Tel.: 0211 3809-467

thomas.bradler@verbraucherzentrale.nrw

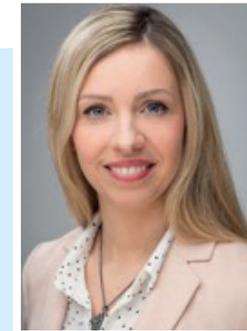


4

UDO SIEVERDING

Leiter
des Bereichs Energie
Tel.: 0211 3809-256

udo.sieverding@verbraucherzentrale.nrw

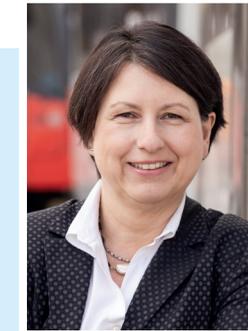


7

NORA DITTRICH

Referentin für
Lebensmittelrecht und
Lebensmittelsicherheit
Tel.: 0211 3809-717

nora.dittrich@verbraucherzentrale.nrw



10

BEATRIX KASCHEL

Stellvertretende Leiterin
der Schlichtungsstelle
Nahverkehr
Tel.: 0211 3809-747

beatrix.kaschel@verbraucherzentrale.nrw



2

PETRA MAIER

Leiterin Gruppe
Verbraucherbildung
und Ehrenamt
Tel.: 0211 3809-278

petra.maier@verbraucherzentrale.nrw



5

PHILIP HELDT

Referent für
Ressourcenschutz
und Wasser
Tel.: 0211 3809-226

philip.heldt@verbraucherzentrale.nrw



8

NICOLE SCHLAEGER

Teamleiterin
Gesunde Ernährung
und Ernährungsbildung
Tel.: 0211 3809-284

nicole.schlaeger@verbraucherzentrale.nrw



11

MIRKO FELS

Leiter des Vorstandsstabs
Tel.: 0211 3809-200

mirko.fels@verbraucherzentrale.nrw



3

CHRISTIANE GROTE

Leiterin Gruppe
Gesundheits- und
Pflegermarkt
Tel.: 0211 3809-677

christiane.grote@verbraucherzentrale.nrw

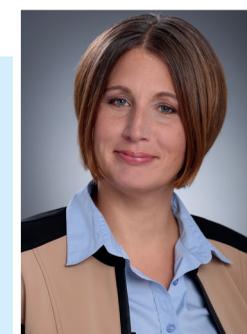


6

DR. REINHARD LOCH

Leiter Gruppe
Energieeffizienz
Tel.: 0211 3809-377

reinhard.loch@verbraucherzentrale.nrw



9

CARINA LICHTENBERG

Fachliche Projektleitung,
Bundesprojekt
„Verbraucher stärken
im Quartier“
Tel.: 0211 3809-687

carina.lichtenberg@verbraucherzentrale.nrw



**VERBRAUCHER
SCHÜTZEN -
GESELLSCHAFT
STÄRKEN**



IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon: **0211 3809-0**

Telefax: **0211 3809-216**

E-Mail: service@verbraucherzentrale.nrw

www.verbraucherzentrale.nrw

Für den Inhalt verantwortlich: Wolfgang Schuldzinski

Redaktion: Mirko Fels

Gestaltung: lav.ka kreative agentur, Düsseldorf

Druck: Druckerei Brochmann GmbH, Essen

Stand: 01/2022

Gedruckt auf 100 Prozent Recyclingpapier

© Verbraucherzentrale NRW e.V.



verbraucherzentrale

Nordrhein-Westfalen