



Bericht

der Landesregierung

Verbraucherberatung Schleswig-Holstein e.V.

Landtagsbeschluss vom 28. September 2000

- Drucksache 15/ 415 -

Federführend ist die Ministerin für ländliche Räume, Landesplanung, Landwirtschaft und Tourismus

Gemäß dem Dringlichkeitsantrag der Fraktion der CDU zur "Verbraucherberatung Schleswig-Holstein e.V." (Drucksache 15/415 vom 27.09.2000) wird dieser schriftliche Bericht vorgelegt. Der in der Drucksache verwendete Begriff " Verbraucherberatung Schleswig-Holstein e.V." existiert so nicht. Es wird davon ausgegangen, dass die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. gemeint ist.

1. Grundsätze:

Der Verbraucherschutz ist ein politischer Schwerpunkt der Landesregierung. Im Mittelpunkt steht der Schutz der Gesundheit, der Sicherheit und der ökonomischen Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie ihr Recht auf Aufklärung, Information, Beratung und Interessenvertretung. Die Globalisierung und Liberalisierung der Märkte, die Internationalisierung, die Informationsflut, die rückläufigen Ressourcen und nicht zuletzt auch ein verändertes Verbraucherverhalten stellen den gesamten Verbraucherschutz vor neue Herausforderungen.

Es ist Ziel der Landesregierung, den hohen Standard der Verbraucherberatung zu erhalten bzw. zu verbessern. Deshalb plant die Landesregierung im Rahmen der mittelfristigen Finanzplanung die Verbraucherzentrale weiterhin in erheblichem Umfang zu fördern. Die Lage des Landeshaushaltes macht es allerdings erforderlich, dass alle Förderprogramme auf den Prüfstand gestellt werden.

Zahlreiche öffentliche und private Einrichtungen führen Verbraucherschutzmaßnahmen durch. Ein wichtiger Teil ist die **Verbraucherberatung** und diese wird überwiegend von der **Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V.** wahrgenommen. Ein Segment der Verbraucherberatung ist die öffentlich geförderte Ernährungsberatung. Neben der Verbraucherzentrale wird diese auch von der Landwirtschaftskammer Schleswig-Holstein und der Deutschen Gesellschaft für Ernährung angeboten. Als **eingetragener Verein** organisiert sich die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. auf der Grundlage der zur Verfügung stehenden Mittel in eigener Verantwortung. Daher wird die Landesregierung aus Gründen der Eigenverantwortlichkeit der Verbraucherzentrale kein eigenes Konzept überstülpen,

sondern anhand der nachfolgenden Leitsätze eigene Vorstellungen einbringen und die Verbraucherzentrale kooperativ begleiten.

2. Organisationsstrukturen

Die Verbraucherzentrale unterhält zurzeit 18 Beratungsstellen und beschäftigt, zum Teil in Teilzeit, 38 Personen. 1999 erhielt sie DM 1,674 Mio. an Mitteln aus dem Titel 68407 im Kapitel 0802 des Landeshaushaltes, bei einem Gesamtetat von DM 3,26 Mio. Die finanzielle Entwicklung der letzten Jahre ist in einer Übersicht im Anhang 1 beigefügt. Ihre Beratungstätigkeit umfasst im wesentlichen folgende Bereiche:

- Altersvorsorge-Beratung
- Baufinanzierungsberatung
- Budgetberatung
- Einkaufs- und Produktberatung, Geräteberatung
- Energieberatung
- Ernährungsberatung
- Insolvenz- und Kreditberatung
- Rechts- und Reklamationsberatung
- Schuldnerberatung
- Versicherungsberatung.

3. Reformfordernisse

Die meisten Verbraucherorganisationen in Deutschland sind stark abhängig von einer öffentlichen Finanzierung. Die Aufgaben nehmen zu, während die öffentlichen Finanzierungsspielräume immer enger werden. Dieser Entwicklung wird auf Bundesebene Rechnung getragen.

Nach mehrjährigen Diskussionen und auf Druck der Bundesregierung steht die Strukturreform für die Verbraucherarbeit in Deutschland vor dem Abschluss. 3 Bundesverbraucherorganisationen haben sich am 01. November 2000 zu einem neuen Bundesverband zusammengeschlossen. Die Fusion der Organisationen wird bis Mitte 2001 erfolgen. In den neuen Verband gehen auf:

- die Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände, zu deren 37 Mitgliedsorganisationen die 16 Verbraucherzentralen der Bundesländer zählen,

- der Verbraucherschutzverein, der die bundesweite Verbandsklagebefugnis wahrnimmt und
- die Stiftung Verbraucherinstitut, die für die Fortbildung der Beratungskräfte zuständig ist.

Die 37 Mitgliedsorganisationen haben das Konzept gemeinsam erarbeitet. Maßgebliche Ziele sind die Integration der bisherigen Aufgaben der drei Bundesorganisationen und eine engere Vernetzung und Arbeitsteilung mit den Verbraucherzentralen der Länder. Die Bundesregierung konzentriert ihre reduzierten Projektmittel für die Verbraucherberatung auf den neuen Bundesverband. Ausfallende Bundesmittel für die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. kann die Landesregierung nicht ersetzen. Der Verbraucherzentrale stehen 2001 voraussichtlich etwa DM 150.000,-- weniger an Bundesmitteln zur Verfügung.

Im Rahmen des Haushaltsentwurfs 2001 hat die Landesregierung vorgeschlagen, den Förderbetrag für die Verbraucherzentrale im Einzelplan 08 auf DM 1,45 Mio. festzusetzen.

Auch die Landesregierung drängt seit langem auf eine Anpassung der Organisationsstrukturen der Verbraucherzentrale. 1998 hat die Verbraucherzentrale mit einem ersten Konzept den Einstieg in eine Neuorientierung gefunden.

Nach Auffassung der Landesregierung ist dieses Konzept nicht ausreichend, um den Ausfall der Bundes- und Landesmittel angemessen zu kompensieren.

Als erste maßgebliche Konsequenzen der Verbraucherzentrale wurden 1998 die Beratungsstellen in Itzehoe, Ahrensburg und Bad Oldesloe geschlossen. Der Stellenplan wurde von 23 auf 18,5 Stellen reduziert. Darüber hinaus wurden Projektmittel, wie z.B. für das "Europäisches Verbraucherzentrum" akquiriert.

Vor dem Hintergrund der zu erwartenden Verringerung von Landes- und Bundesmitteln hat die Verbraucherzentrale des Weiteren beschlossen, im Jahre 2001 3 weitere Beratungsstellen, und zwar in Schleswig, Neumünster und Bad Segeberg

zu schließen sowie den Stellenplan um 2 weitere Stellen zu reduzieren. Ferner soll gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern ein Fax-Abruf-

System eingerichtet werden. Weitere Schritte wurden nach einem Gespräch mit dem Vorstand im August d.J. in Angriff genommen, wie z.B. eine Erhöhung der Kostenbeiträge oder die Einführung einer kostenpflichtigen telefonischen Beratung.

Eine Verringerung der Flächenpräsenz bei gleichzeitiger Konzentration des Angebotes ist finanziell geboten und sachlich vertretbar. Mit 18, demnächst mit 15 Beratungsstellen, ist die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein immer noch stärker in der Fläche vertreten als beispielsweise Bayern mit 16 Beratungsstellen.

Ein Größenvergleich der Gesamtfläche von 15.770 qkm für Schleswig-Holstein gegenüber 70.553 qkm für Bayern verdeutlicht dies.

Außerdem unterhalten die Deutsche Gesellschaft für Ernährung und die Landwirtschaftskammer teilweise parallel Beratungsstellen. Eine entsprechende Übersichtskarte mit den verschiedenen Standorten ist im Anhang 2 beigelegt. Auch gibt es zunehmend kommerzielle Anbieter z.B. durch freiberuflich tätige Personen u.a. in der Steuer- oder Versicherungsberatung.

Die Forderung lautet deshalb: hohe Qualitätserwartungen bei der Beratung zu erfüllen und ein zunehmendes Kosten-Nutzen-Denken zu entwickeln.

Nach Auffassung der Landesregierung muss das Konzept der Verbraucherzentrale fortgeschrieben werden. Hierbei sollten folgende Leitsätze berücksichtigt werden:

LEITSÄTZE

DER LANDESREGIERUNG ZUR VERBRAUCHERBERATUNG

1. Die Aufgaben überprüfen und Mehrfachangebote abbauen

- Das Beratungsangebot der öffentlich geförderten Träger ist einer systematischen Aufgabenanalyse und Aufgabenkritik zu unterziehen. Zwei Aspekte sind dabei von besonderem Interesse:

Welche Themen sollen künftig in welchem Umfang beraten werden?

Wer kann welche Themen am besten bearbeiten?

- Mehrfachangebote wie z.B. in der Ernährungsberatung sind auf weniger Träger zu konzentrieren. Mit 12-15 % ist der Anteil der Ernährungsberatung innerhalb der Verbraucherzentrale relativ gering; allerdings werden damit jährlich ca. DM 240.000,-- an Bundesmitteln gebunden. Zum Vergleich beträgt der Anteil der Ernährungsberatung der Landwirtschaftskammer etwa 70 % des Beratungsumfanges bei der Beratung von Frauen aus dem Agrarbereich und bei der Deutschen Gesellschaft für Ernährung 100 %.

Parallel zur Verbraucherzentrale finden z.Z. ebenfalls Gespräche mit den genannten Beratungsträgern statt.

- Kooperationen, wie die der norddeutschen Verbraucherzentralen z.B. zur Patientenberatung oder die Fachberatung Zahnmedizin mit der Zahnärztekammer sind auszubauen. Kooperationen auch mit Partnern aus der Wirtschaft dürfen nicht ausgeschlossen werden.
- Gemeinsame Beratungszentren mit anderen Beratungsträgern sind zu prüfen.

2. Die flächendeckende Beratung neu definieren

Verbraucherberatung muss erreichbar sein, das bedeutet nicht zwingend 18 Beratungsstellen mit den unterschiedlichsten Öffnungszeiten. Die ganztägig geöffneten Verbraucherzentren in Kiel, Flensburg, Lübeck, Heide und Norderstedt sind beispielsweise regional ausgewogen verteilt und verkehrstechnisch gut erreichbar. Diese Zentren sollten als Kerne erhalten und ausgebaut werden. Ergänzend zu diesen Kernen können aufgegebene Beratungsstellen mit einem Selbstinformationssystem ausgestattet werden.

3. Neue Medien nutzen

- Die Möglichkeiten des Internets sind besser zu nutzen. Mit der Internetpräsenz des Europäischen Verbraucherzentrums Kiel sind gute Erfahrungen gemacht worden, die auf die Verbraucherzentrale zu übertragen sind.
- Zügig umgesetzt werden muss auch ein praktikables Inkassosystem für telefonische Beratung.
- Der gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern geplante Fax-Abruf ist umgehend zu realisieren.

Die genannten Serviceleistungen sind auch verstärkt vom neuen Bundesverband und überregional mit anderen Verbraucherzentralen zu betreuen.

4. Die Einnahmen verbessern

Mit der überarbeiteten neuen Kostenbeitragsliste wird eine Vereinbarung mit der Landesregierung aus dem letzten Jahr umgesetzt und ist weiter zu entwickeln. In der Kostenbeitragsliste sind die Gebühren für die einzelnen Beratungsleistungen aufgeführt. Die Beiträge wurden angehoben bzw. neu erhoben.

5. Die Effizienz der Angebote überprüfen

Nicht die Anzahl der abgegebenen Broschüren oder der erfassten Besucherinnen und Besucher sind Gradmesser des Beratungserfolges, sondern ob und wie die angebotenen Informationen tatsächlich genutzt werden. Dazu ist ein Qualitätsmanagement erforderlich.

6. Eine aufsuchende Beratung organisieren

Die heute überwiegend stationäre und abwartende Beratung muss die Verbraucherinnen und Verbraucher offensiver ansprechen. Ein Beratungsstandort muss nicht gleichbedeutend mit einer eigenen Beratungsstelle sein. Sie ist stärker zu einer aufsuchenden Beratung auszubauen. Mit dem vorhandenen Verbrauchervortragsdienst der Verbraucherzentrale beispielsweise ist schon ein geeignetes Instrument vorhanden. Auch ist die mobile Beratung für Spezialberatungen und spezielle Zielgruppen besser zu nutzen.

7. Schlussbemerkung

In einer modernen und aufgeklärten Gesellschaft ist Verbraucherberatung unverzichtbar. Sie bleibt deshalb eine öffentliche Aufgabe, zu der sich die Landesregierung bekennt und auch in Zukunft angemessen finanziell unterstützt.

Eine neue Organisationsstruktur ist jedoch unabdingbar. Erfahrungen mit der erfolgreichen Neustrukturierung von Institutionen können auf die Verbraucherzentrale übertragen werden. Die Landesregierung wird auf der Grundlage der Leitsätze mit der Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. und den anderen Beratungsträgern ein zukunftsfähiges, effizientes und finanzierbares Konzept weiterentwickeln und fortzuschreiben.

Anlage 1

**Finanzierung der
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. ¹⁾**

Jahr	Förderung aus dem Titel 684 07 im Kapitel 0802 des Landeshaushaltes (DM)	Gesamt (DM)
1995	1.820.000,--	3.373.188,--
1996	1.820.000,--	3.287.697,--
1997	1.770.000,--	3.333.403,--
1998	1.674.600,--	3.242.086,--
1999	1.674.600,--	3.260.387,--
2000 ²⁾	1.674.600,--	3.212.879,--

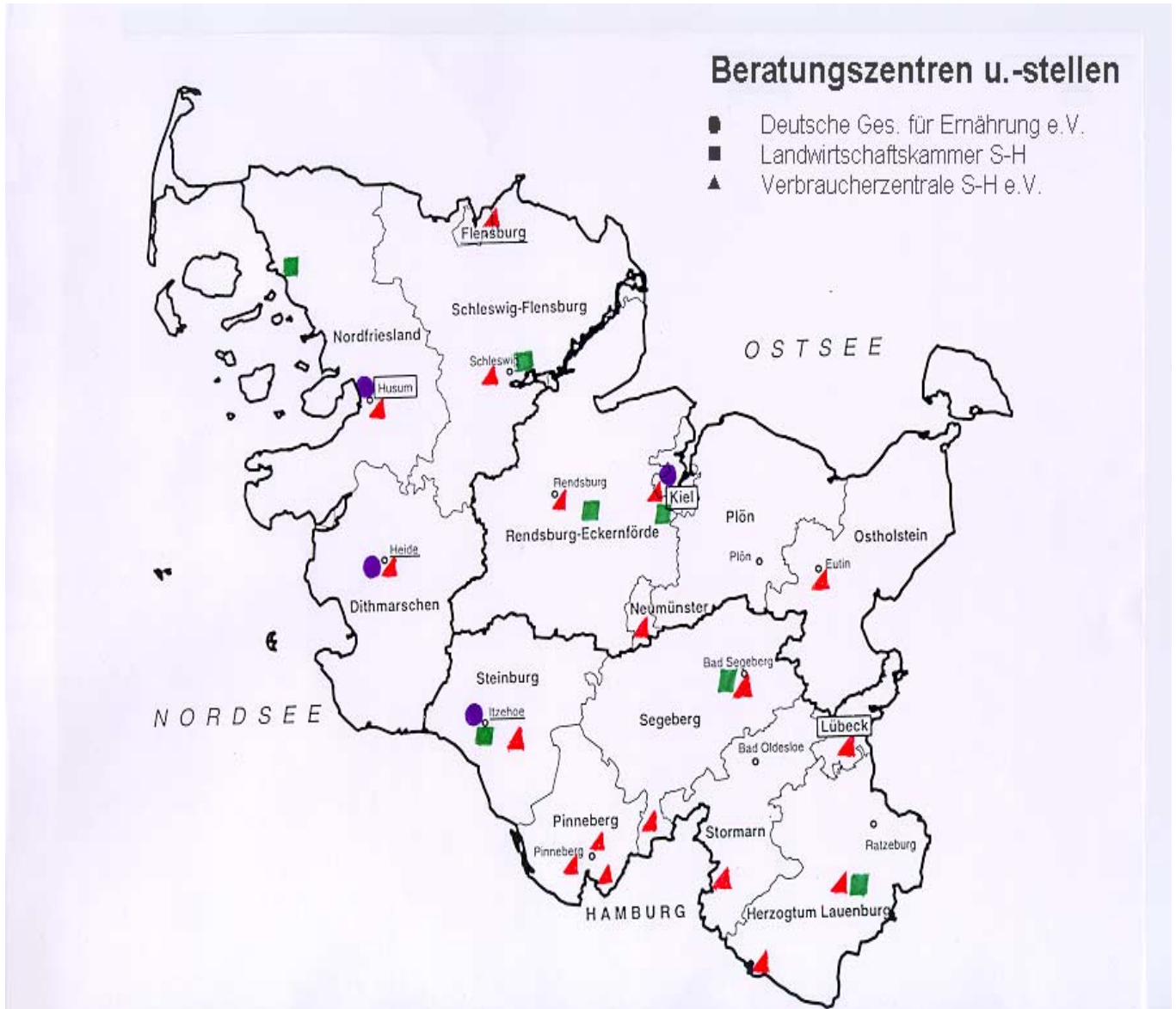
Die Landesmittel aus dem Kapitel 0802 wurden von 1995 - 2000 um DM 145.400,-- gekürzt.

Die direkt vom Bund an die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V. zugewiesenen Mittel wurden von 1994 - 2000 um DM 160.309,-- gekürzt.

¹⁾ Prüfungsberichte der VZ

²⁾ vorläufiger Wirtschaftsplan 2000 - Stand: 09/1999

Anlage 2a



Anlage 2b

Verbraucherberatung in Schleswig-Holstein – Beratungsstandorte

-

Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)

25813 Husum

25746 Heide *)

25524 Itzehoe

24103 Kiel

Landwirtschaftskammer (LK)

25821 Bredstedt

25524 Itzehoe

24837 Schleswig

24783 Osterrönfeld

23879 Mölln

23795 Bad Segeberg

Verbraucherzentrale (VZ)

25813 Husum

25746 Heide *)

25335 Elmshorn

24768 Rendsburg

24103 Kiel

23879 Mölln

23552 Lübeck

22880 Wedel

21502 Geesthacht

24837 Schleswig

25421 Pinneberg

23937 Flensburg

24534 Neumünster

23795 Bad Segeberg

23701 Eutin

22869 Schenefeld

22848 Norderstedt

21465 Reinbek

Mobile Beratung in
Oldenburg und
Eckernförde

*) befinden sich in einem Haus