

## **Antrag**

**der Abg. Georg Nelius u. a. SPD**

**und**

## **Stellungnahme**

**des Ministeriums für Ländlichen Raum  
und Verbraucherschutz**

### **Entwicklung und Förderung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.**

Antrag

Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,

1. wie viele Beratungsstellen im Land von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. (im Folgenden Verbraucherzentrale) unterhalten werden und wie diese jeweils personell ausgestattet sind;
2. wie sich die Beratungsleistungen der Verbraucherzentrale im Land in den vergangenen zehn Jahren qualitativ und quantitativ entwickelt haben;
3. welche Beratungsgebiete insbesondere in den letzten Jahren stärker nachgefragt werden und wie sie die Notwendigkeit dieser Beratung bewertet;
4. wie sich die Beratungsleistungen im Bereich Energiesparen und energetische Sanierung entwickelt haben und wie sie in diesem Zusammenhang die Kooperation zwischen Verbraucherzentrale und Energieagenturen bewertet;
5. wie sie die Bedeutung der Beratung der Verbraucherzentrale im Bereich der Gesundheit und Pflege bewertet, die sich insbesondere mit Konfliktfällen zwischen Versicherten und Kranken-/Pflegekassen oder Trägern von Einrichtungen befasst, die durch andere Beratungsdienste (wie die Pflegestützpunkte) bislang nicht abgedeckt sind;
6. inwieweit die dafür (gemäß Ziffer 5) bislang tätigen 1,5 Mitarbeiterstellen im Beratungsdienst als ausreichend angesehen werden;

7. wie sie es bewertet, dass in etlichen Landkreisen und Regionen keine Anlauf- bzw. Beratungsstelle für die Bürgerinnen und Bürger erreichbar ist und welche Regionen davon besonders betroffen sind;
8. wie sich die Fördermittel des Landes, aufgeschlüsselt nach institutioneller Förderung und Projektförderung, in den vergangenen zehn Jahren entwickelt haben;
9. wie die Verbraucherzentralen in den anderen Bundesländern und insbesondere in den Flächenländern jeweils ihres Wissens nach vom Land gefördert werden;
10. wie sie, auch im Blick auf den kommenden Landeshaushalt für 2018/2019, die weitere Förderung beabsichtigt;
11. was sie insbesondere tun will, um die Verbraucherzentrale dabei zu unterstützen, in den Regionen ohne Beratungsstellen weitere Beratungsstellen und Anlaufpunkte zu errichten und zu betreiben.

03.08.2017

Nelius, Gall, Kopp, Gruber, Rolland SPD

#### Begründung

Die Verbraucherzentrale ist die größte und wichtigste unabhängige Anlaufstelle für Rechts- und Verbraucherberatung im Land. Ihre Aufgaben haben sich in den letzten Jahren stark weiterentwickelt, so ist der Bedarf an Beratung zur privaten Altersvorsorge, zu Versicherungen und Bankgeschäften, zu Online-Geschäften und Verträgen mit Internetdiensten, zu Bau- und Energiesparmaßnahmen oder auch zu Gesundheitsdienstleistungen viel größer als vor 20 Jahren.

Es hat sich zwar die Arbeitsweise hin zu mehr Telefon- und E-Mail-Beratung geändert, dennoch bleibt für viele Fälle eine direkte persönliche Beratung unverzichtbar.

Dieser Entwicklung muss auch die Entwicklung der Ausstattung der Verbraucherzentrale mit kompetentem Personal und einem Netz an Beratungsstellen folgen, was bislang nur lückenhaft möglich ist. Der Antrag möchte daher erhellend, wie sich die Ausstattung, das Angebot und die Förderung der Verbraucherzentrale entwickelt haben.

## Stellungnahme\*)

Mit Schreiben vom 11. September 2017 Nr. Z(37)-0141.5/187F nimmt das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz im Einvernehmen mit dem Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft, dem Ministerium für Soziales und Integration und dem Ministerium für Finanzen zu dem Antrag wie folgt Stellung:

*Der Landtag wolle beschließen,  
die Landesregierung zu ersuchen  
zu berichten,*

*1. wie viele Beratungsstellen im Land von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. (im Folgenden Verbraucherzentrale) unterhalten werden und wie diese jeweils personell ausgestattet sind;*

Zu 1.:

Die Verbraucherzentrale hat derzeit 12 Beratungsstellen. Die folgende Übersicht listet deren personelle Ausstattung auf:

<b>Beratungsstelle</b>	<b>Anzahl der Mitarbeiter (Vollzeitäquivalente)</b>
Stuttgart	15 (10,35)
Karlsruhe	4 (2,8)
Heidenheim	1 (0,5)
Ulm	6 (2,65)
Neckarsulm	3 (1,2)
Friedrichshafen	3 (1,78)
Mannheim	5 (3,5)
Heidelberg	3 (1,8)
Waldshut-Tiengen	1 (0,5)
Freiburg	4 (2,0)
Schwäbisch Hall	3 (1,5)
Reutlingen	6 (3,1)
Heimarbeitsplätze	4 (1,7)
Honorarkräfte	140 (Energieberater – siehe Frage 4) 2 (Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene)

Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

*2. wie sich die Beratungsleistungen der Verbraucherzentrale im Land in den vergangenen zehn Jahren qualitativ und quantitativ entwickelt haben;*

Zu 2.:

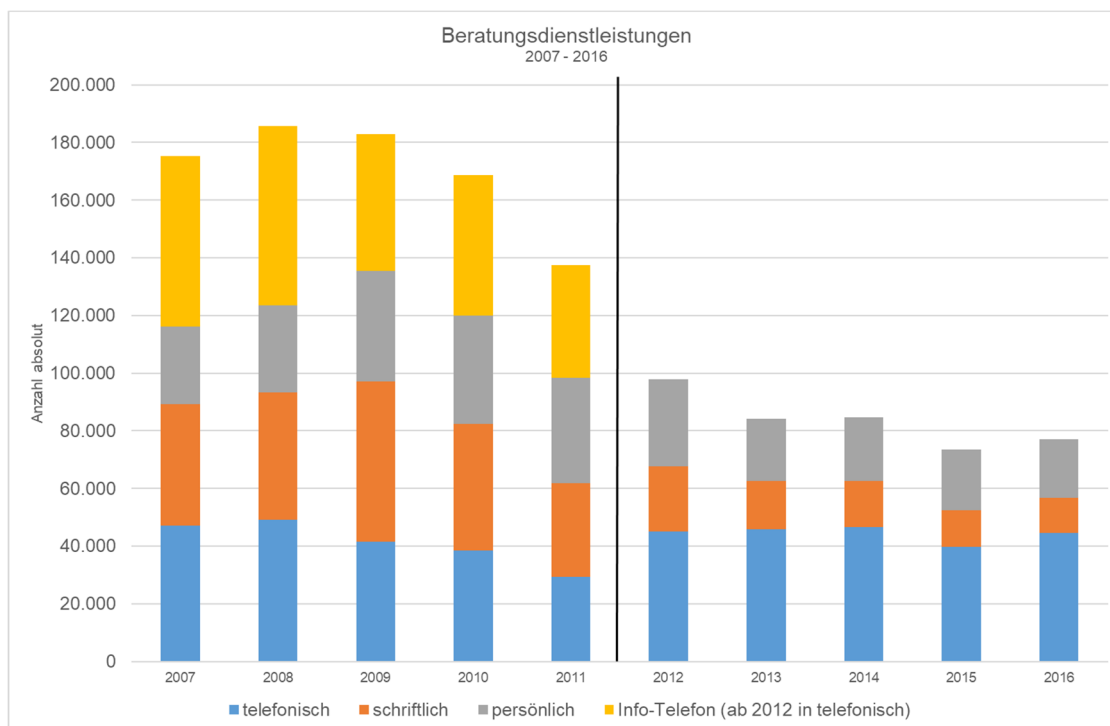
Nach Angaben der Verbraucherzentrale werden unter einer Beratungsleistung die schriftliche, die persönliche und die telefonische Beratung verstanden. Telefonische Beratung umfasst auch das niedrighschwellige Angebot des Infotelefons. Dort erhalten Anrufer kurze Informationen, können einen Termin vereinbaren oder

\*) Der Überschreitung der Drei-Wochen-Frist wurde zugestimmt.

werden an andere zuständige Stellen verwiesen. Darüber hinaus werden Verbraucherinnen und Verbraucher in Vorträgen und Workshops informiert und können auf der Internetseite zu einer Vielzahl von Themen recherchieren.

Für gleichförmige Anliegen, von denen viele Verbraucherinnen und Verbraucher betroffen sind, stellt die Verbraucherzentrale Checklisten und Musterbriefe auf ihrer Internetseite zur Verfügung. Mit ihnen können Verbraucherinnen und Verbraucher auch ohne eine entgeltliche Beratung in Anspruch zu nehmen ihre Rechte wahrnehmen. Beispiele hierfür sind Musterbriefe nach Urteilen des Bundesgerichtshofs oder zur Geltendmachung von Entschädigungen bei Flugverspätungen.

Entwicklung der Beratungsdienstleistungen von 2007 bis 2016 in absoluten Zahlen:



Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Bis zum Jahr 2011 haben die Verbraucherzentralen der Länder nach einer vereinbarten Systematik, jedoch mit unterschiedlichen Techniken, ihre Verbraucherkontakte, nicht die Leistungen, erfasst. Auf Bitten der EU Kommission wurde eine einheitliche Erfassung von Verbraucherbeschwerden eingeführt. Seit 2013 erfasst dieses System ganzjährig die Beschwerden bei der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg. Auch bei dieser Erfassung steht das Verbraucherproblem im Zentrum, nicht der Umfang der erbrachten Leistung. So können in einer Beratung mehrere Verbraucherinnen und Verbraucher betroffen sein, der Kontakt bzw. die Beratung unterschiedlich lang sein und Folgeaktivitäten beinhalten.

Die Verbraucherzentrale berät zu folgenden Gebieten:

- Altersvorsorge, Banken, Kredite (ABK)
- Bauen, Wohnen, Energie (BWE)
- Gesundheitsdienstleistungen, Pflege (GDL)  
Hinweis: bis Ende 2015 Unabhängige Patientenberatung in Karlsruhe.
- Lebensmittel, Ernährung, Kosmetik, Hygiene (LE)
- Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht (TIV)
- Versicherungen (VERS)

Das Informationstelefon ist trotz zusätzlicher Stellen schlecht erreichbar. Im Herbst 2017 wird deshalb ergänzend eine Online-Terminvereinbarung eingeführt. Obwohl der Bereich ABK durch zusätzliche Stellen ausgebaut wurde, kann die Nachfrage nach Beratungen nicht gedeckt werden. Auch im Bereich GDL übersteigt die Nachfrage bei Weitem das Angebot (siehe auch Antwort zu Frage 5). Zum Jahresende 2015 wurde die Unabhängige Patientenberatung eingestellt, da die Förderung entfallen war. Zur Entwicklung der Energieberatung der Verbraucherzentrale wird auf Frage 4 verwiesen.

Die benötigte Zeit für und der Anspruch an die Beratungen sind gestiegen. In die Beratung kommen vorwiegend Verbraucherinnen und Verbraucher mit komplexen Fällen und diejenigen, die nicht in der Lage sind, sich selbst zu helfen. Da Verbraucherinnen und Verbraucher zunehmend im Internet recherchieren, stellen die Verbraucherzentralen der Länder dort gemeinsam umfangreiche Informationen zur Verfügung. In vielen Fällen können Verbraucherinnen und Verbraucher mit diesen Informationen und zur Verfügung gestellten Musterbriefen selbst tätig werden.

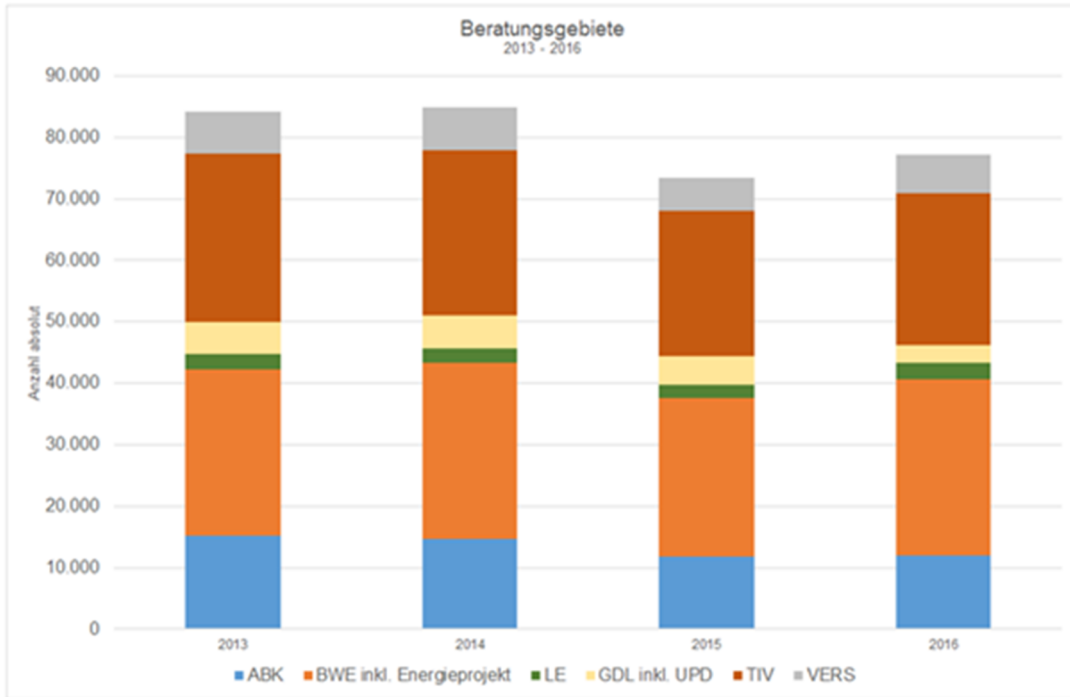
Sobald die Gesetzgebung und Rechtsprechung die Rechte für Verbraucherinnen und Verbraucher stärkt, verändert sich die Inanspruchnahme bestimmter Beratungsleistungen. Beispiel hierfür ist die 2014 eingeführte „Button“-Lösung, nach der die klassischen Abo-Fallen nahezu schlagartig vom Markt verschwanden. Danach kamen sukzessive andere Verbraucherfallen auf, die Verbraucherinnen und Verbrauchern insbesondere im Bereich des Mobilfunks und vorgeblichen Inkassorechnungen Probleme bereiten. Auch die Entscheidung des Bundesgerichtshofs in 2014, dass Bearbeitungsgebühren bei Krediten unzulässig sind, führte zu einer Welle von Verbrauchernachfragen und -beratungen.

*3. welche Beratungsgebiete insbesondere in den letzten Jahren stärker nachgefragt werden und wie sie die Notwendigkeit dieser Beratung bewertet;*

Zu 3.:

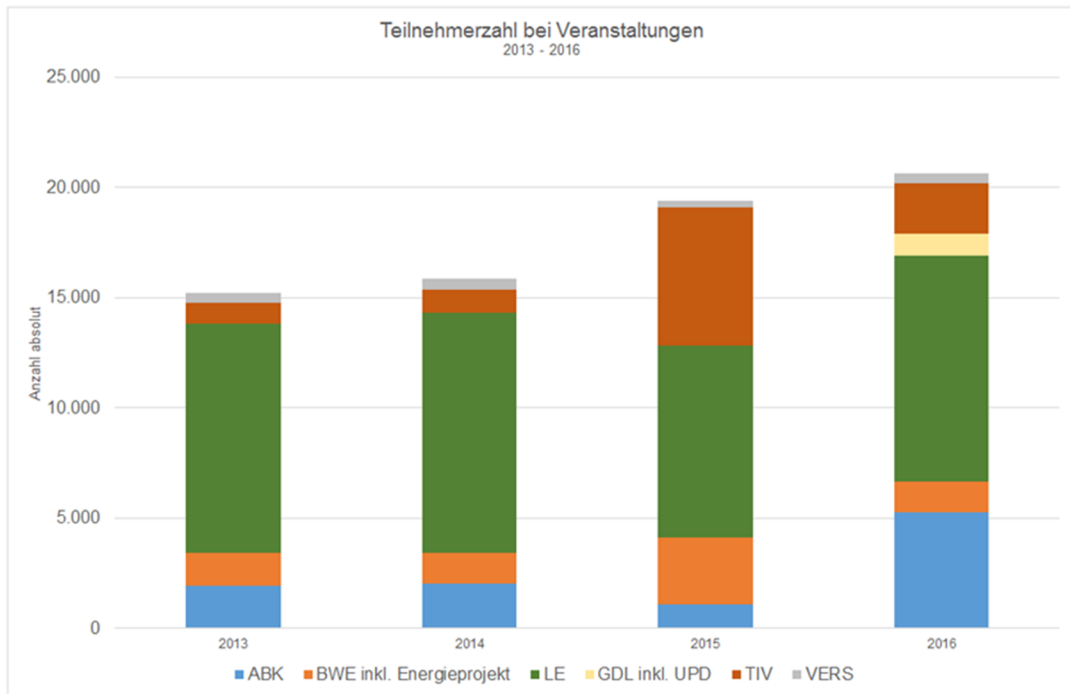
Laut Information der Verbraucherzentrale erfasst ihre Statistik die durchgeführten Beratungen, nicht aber die Nachfragen nach Beratungen. In allen Beratungsgebieten hat die Komplexität der rechtlichen und fachlichen Fragestellungen zugenommen. Insbesondere bei der Daseinsvorsorge ist die Nachfrage stärker geworden und zugleich haben die Probleme zugenommen.

Anzahl der Beratungen in den Beratungsgebieten von 2013 bis 2016:



Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Kontakte bei Vorträgen, Workshops etc. von 2013 bis 2016:



Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Nach Angaben der Verbraucherzentrale sind Vorträge und Workshops ein wesentlicher Bestandteil der Verbraucherinformation und des vorsorgenden Verbraucherschutzes. Für die Abteilung Lebensmittel und Ernährung sind Marktchecks sowie Vorträge und Workshops die Haupttätigkeit, die entgeltpflichtige Beratung ist nachrangig.

Die Nachfrage nach Vorträgen ist durch die Kooperation mit dem Landeskriminalamt sowie die regionale Zusammenarbeit der Beratungsstellen und der Kriminalprävention der Polizeipräsidien seit 2014 gestiegen. Die Nachfrage nach Unterstützung stieg außerdem durch die Geflüchteten. Helferinnen und Helfer erbiten Vorträge und Materialien zur Unterstützung und nutzen Veranstaltungen bei konkreten Problemen.

Die Landesregierung sieht aufgrund des geschilderten Beratungsbedarfs (mit Wartezeiten) und der gestiegenen Komplexität der Beratungen die Notwendigkeit des Beratungsangebots in allen Beratungsgebieten sowie der Verbraucherinformation der Verbraucherzentrale. Die Verbraucherzentrale ist die einzige Institution im Land, die diese Dienstleistungen in vergleichbarer Qualität und in vergleichbarem Umfang für die Verbraucherinnen und Verbraucher anbietet. Ohne die öffentliche Förderung, würde eine unabhängige Verbraucherberatung und -information überhaupt nicht oder in Bezug auf Qualität, Sicherheit, Bezahlbarkeit, Gleichbehandlung oder universalem Zugang nur zu anderen Standards angeboten werden.

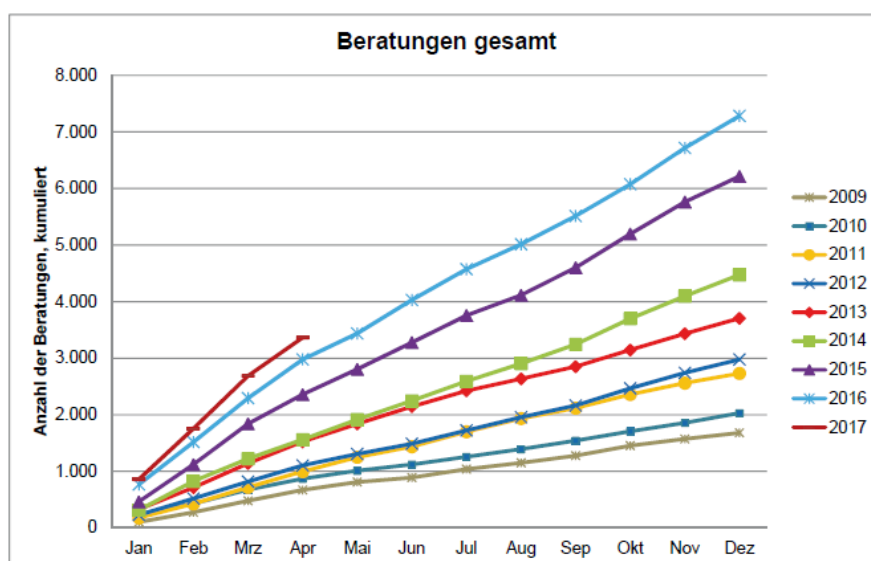
*4. wie sich die Beratungsleistungen im Bereich Energiesparen und energetische Sanierung entwickelt haben und wie sie in diesem Zusammenhang die Kooperation zwischen Verbraucherzentrale und Energieagenturen bewertet;*

Zu 4.:

Die Verbraucherzentrale bietet ein breites Portfolio an kostengünstigen Energieberatungen an. Neben der stationären Beratung werden unterschiedliche Energiechecks für Gebäudeeigentümer und Mieter angeboten (Basis-, Gebäude- und der Heiz-Check sowie seit 2016 der Solarwärme-Check). Für einkommensschwache Haushalte sind die Energieberatungsangebote kostenlos.

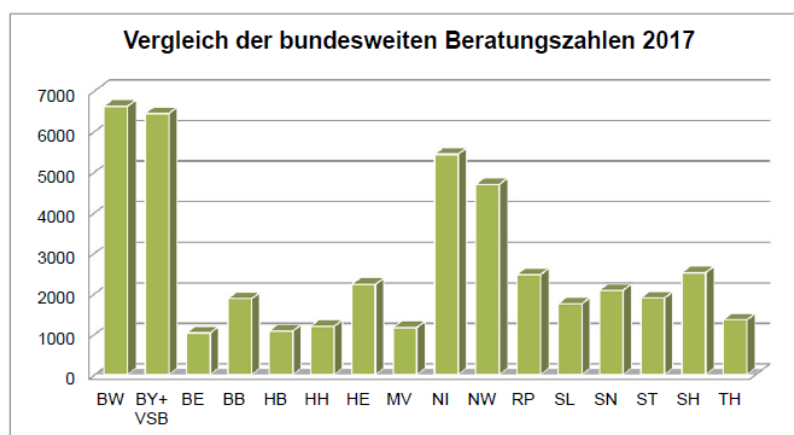
Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie fördert seit 35 Jahren die Energieberatung der Verbraucherzentrale. Die Verbraucherzentrale kann auf 140 Honorarberater (überwiegend Architekten und Bauingenieure) zurückgreifen, die vom Bundesamt für Wirtschaft und Ausfuhrkontrolle anerkannt sind. Sie beraten die Verbraucherinnen und Verbraucher kompetent und unabhängig von Anbietern und kommerziellen Interessen.

Seit dem 1. Juli 2013 stellt das Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft Baden-Württemberg der Verbraucherzentrale finanzielle Mittel für den Ausbau der Kooperation mit den regionalen Energieagenturen bei der Energieberatung zur Verfügung (siehe Antwort zu Frage 8). Die Anzahl der Kooperationen zwischen regionalen Energieagenturen und Verbraucherzentrale konnte seit dem Start der Landesförderung von fünf auf 28 ausgebaut werden. Die Beratungszahlen haben sich massiv erhöht. Wurden vor der Kooperation im Jahr 2012 insgesamt 2.978 Energieeinsparberatungen durchgeführt, waren es Ende 2016 6.284 Beratungen. Die Beratungszahlen wurden also mehr als verdoppelt. Für die Kooperation zwischen Verbraucherzentrale und den regionalen Energieagenturen werden vom Ministerium für Umwelt, Klima und Energiewirtschaft zwischen 2013 und 2019 ca. 450.000 Euro als Projektförderung zur Verfügung gestellt. Anfänglich lag der Schwerpunkt beim Ausbau der Kooperation, aktuell werden insbesondere Beratungsmarketing und Öffentlichkeitsarbeit unterstützt. Durch die kooperative Beratung wurden seit Juli 2013 bis April 2016 insgesamt 1.252.835 Euro Bundesmittel für Honorare eingeworben.



Entwicklung der Energieberatungen gesamt  
(Quelle Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., Stand 30. April 2017)

Die Energieberatung nimmt durch die erfolgreiche Entwicklung der Kooperation der Verbraucherzentrale mit den regionalen Energieagenturen im Bundesländervergleich eine herausgehobene Stellung ein. In keinem anderen Bundesland kooperieren Verbraucherzentrale und regionale Partner in diesem Umfang. Baden-Württemberg nimmt auch im Vergleich der bundesweiten Beratungszahlen 2017 mittlerweile den Spitzenplatz ein.



Bundesweite Beratungszahlen 2017  
(Quelle Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V., Stand 30. April 2017)

5. wie sie die Bedeutung der Beratung der Verbraucherzentrale im Bereich der Gesundheit und Pflege bewertet, die sich insbesondere mit Konfliktfällen zwischen Versicherten und Kranken-/Pflegekassen oder Trägern von Einrichtungen befasst, die durch andere Beratungsdienste (wie die Pflegestützpunkte) bislang nicht abgedeckt sind;

Zu 5.:

Grundsätzlich können sich die Versicherten direkt bei ihrer Kranken- und Pflegekasse zu ihrem jeweiligen Anliegen fachlich beraten lassen. Neben der als Rechtsanspruch ausgestalteten Pflegeberatung nach § 7a Sozialgesetzbuch (SGB) XI der Pflegebedürftigen und ihrer Angehörigen durch die zuständige Pflegekasse,



sind in Baden-Württemberg in gemeinsamer Trägerschaft von kommunalen Trägern und allen Landesverbänden der Pflege- und Krankenkassen in nahezu allen Stadt- und Landkreisen Pflegestützpunkte nach § 7c SGB XI eingerichtet, die ein kostenloses, umfassendes, neutrales und unabhängiges Beratungsangebot rund um das Thema Pflege für die Rat- und Hilfesuchenden in Baden-Württemberg vorhält.

Nachdem es sich bei den Themen Gesundheit und Pflege aber um eine komplexe Materie mit vielfältigen Fragestellungen handelt, leistet auch die Verbraucherzentrale durch ihr kostenpflichtiges Beratungsangebot einen anbieterunabhängigen Beitrag zur Unterstützung der Verbraucherinnen und Verbraucher in Angelegenheiten der Krankenversicherung und der Pflegeversicherung.

Neben kostenfreiem Informationsmaterial zu Regelungen zur ärztlichen Versorgung und ärztlichen Leistungen, Informationen zu Krankenkassen und Tipps zur Wahrnehmung von Patientenrechten, gibt es die Möglichkeit, sich über die online Beschwerde-Pinnwand mit einer Beschwerde (über Ärzte/Kliniken) direkt an die Verbraucherzentrale zu wenden.

Nach der Neuausschreibung der Unabhängigen Patientenberatung (UPD) auf Bundesebene, bei der die Verbraucherzentrale nicht mehr zum Zuge kam, beabsichtigt diese dennoch aufgrund der hohen Nachfrage zu Themen der Gesundheit und Pflege, ihr Beratungsangebot auszubauen.

*6. inwieweit die dafür (gemäß Ziffer 5) bislang tätigen 1,5 Mitarbeiterstellen im Beratungsdienst als ausreichend angesehen werden;*

Zu 6.:

Nach Angaben der Verbraucherzentrale ist es ihr derzeit nicht in vollem Umfang möglich den Beratungsbedarf zu decken.

*7. wie sie es bewertet, dass in etlichen Landkreisen und Regionen keine Anlauf- bzw. Beratungsstelle für die Bürgerinnen und Bürger erreichbar ist und welche Regionen davon besonders betroffen sind;*

Zu 7.:

Die Karte in *Anlage 1* verdeutlicht die Verteilung die in Ziffer 1 genannten 12 Beratungsstellen (rote Punkte) in Baden-Württemberg und die Energieberatungsstützpunkte (als Sonne gekennzeichnet). Bürgerinnen und Bürger, für die eine Beratungsstelle nicht gut zu erreichen ist, haben die Möglichkeit, eine E-Mail- und Telefonberatung in Anspruch zu nehmen.

Prioritäres Ziel der Landesregierung in dieser Legislaturperiode ist die Digitalisierung der Lebens- und Arbeitsbereiche. Das MLR hat deshalb ein Innovationsprojekt zur Digitalisierung der Verbraucherberatung der Verbraucherzentrale im Rahmen der Digitalisierungsstrategie des Landes vorgeschlagen. Hierbei sollen Online-Formate das Angebot der Beratungsstellen ergänzen, flexibler und effizienter gestalten sowie neue Zielgruppen und bisher schwer zugängliche Personengruppen erreichen. Zielgruppe sind alle Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg, v. a. im ländlichen Raum bzw. an Standorten, die nicht im näheren Umkreis einer Beratungsstelle liegen, Personen mit eingeschränkter Mobilität sowie internetaffine Verbraucherinnen und Verbraucher.

*8. wie sich die Fördermittel des Landes, aufgeschlüsselt nach institutioneller Förderung und Projektförderung, in den vergangenen zehn Jahren entwickelt haben;*

Zu 8.:

Die Tabelle in *Anlage 2* „Landesmittel des MLR für die Förderung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. in den Jahren 2008 bis 2017“ zeigt die Entwicklung der Förderung in den letzten 10 Jahren. Die institutionelle Förderung ist von 2008 bis 2017 von 1.363.000 Euro auf 3.113.000 Euro gestiegen.

*9. wie die Verbraucherzentralen in den anderen Bundesländern und insbesondere in den Flächenländern jeweils ihres Wissens nach vom Land gefördert werden;*

Zu 9.:

Der Landesregierung ist die derzeitige Förderung der anderen Bundesländer nicht im Detail bekannt, da offiziell keine Zahlen erhoben werden. Vorliegende Zahlen sind veraltet und nicht vergleichbar, da einzelne Länder nicht zwischen institutioneller Förderung und Projektförderung unterscheiden und andere Länder (Bayern und Hessen) je zwei Verbraucherorganisationen fördern.

*10. wie sie, auch im Blick auf den kommenden Landeshaushalt für 2018/2019, die weitere Förderung beabsichtigt;*

Zu 10.:

Die Landesregierung wird die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale und die Projektförderungen Ernährungsinformation und wirtschaftlicher Verbraucherschutz mindestens auf dem bisherigen hohen Niveau beibehalten.

Über die Notwendigkeit einer weiteren Unterstützung der Kooperation zwischen der Verbraucherzentrale und den regionalen Energieagenturen bei der Energieberatung wird die Landesregierung im Jahr 2019 entscheiden.

*11. was sie insbesondere tun will, um die Verbraucherzentrale dabei zu unterstützen, in den Regionen ohne Beratungsstellen weitere Beratungsstellen und Anlaufpunkte zu errichten und zu betreiben.*

Zu 11.:

Siehe Antwort zu Ziff. 7 und Ziff. 10.

Hauk

Minister für Ländlichen Raum  
und Verbraucherschutz



Anlage 2

**Landesmittel des MLR für die Förderung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. in den Jahren 2008 bis 2017 (in Tausend EURO):**

<b>Haushaltsjahr</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Institutionelle Förderung	1.363	1.513	1.663	1.663	1.913	2.113	2.113	3.113	3.113	3.113
Projektförderung Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	232	232	232	232	232	232	232	232	232	232
Projektförderung Ernährungsaufklärung	300	300	300	310	310	300	300	310	305	305
Projektförderung Schulische Verbraucherbildung								6	233	239
Projektförderung Informationen und Beratung für Flüchtlinge und Helfer									129	
<b>Summe der Förderungen</b>	<b>1.895</b>	<b>2.045</b>	<b>2.195</b>	<b>2.205</b>	<b>2.455</b>	<b>2.645</b>	<b>2.645</b>	<b>3.661</b>	<b>4.012</b>	<b>3.889</b>

Stand: 10. August 2017