

## **Mitteilung**

### **der Landesregierung**

#### **Bericht der Landesregierung zu einem Beschluss des Landtags; hier: Denkschrift 2020 des Rechnungshofs zur Haushalts- und Wirtschaftsführung des Landes Baden-Württemberg – Beitrag Nr. 14: Förderung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg**

##### Landtagsbeschluss

Der Landtag hat am 17. Dezember 2020 folgenden Beschluss gefasst (Drucksache 16/9014 Abschnitt II):

*Die Landesregierung zu ersuchen,*

- 1. die Förderung der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg auf eine besser planbare, mittelfristige Grundlage zu stellen, und zu prüfen, ob der Bewilligungszeitraum auf 5 Jahre ausgedehnt und eine mehrjährige Vereinbarung abgeschlossen werden kann;*
- 2. bei der Verbraucherzentrale darauf hinzuwirken, dass deren Organisationsstruktur an den vorgesehenen Ausbau der Online-Beratung angepasst und die Beratungsstellen entsprechend angepasst werden;*
- 3. die Verbraucherzentrale darin zu unterstützen, dass sie in Verhandlungen eine angemessene Beteiligung der Kommunen an den Kosten der Beratungsstellen erreichen kann;*
- 4. bei der Verbraucherzentrale darauf hinzuwirken, dass diese die Kosten ihrer Leistungen auf Basis einfacher betriebswirtschaftlicher Kennzahlen kalkuliert, und die Preisstruktur nach einheitlichen Kriterien differenziert;*
- 5. dem Landtag über das Veranlasste bis 31. Januar 2022 zu berichten.*

## B e r i c h t

Mit Schreiben vom 31. Januar 2022, Az.: I-0451.1 berichtet das Staatsministerium wie folgt:

Zu Ziffer 1:

Das Land und die Verbraucherzentrale stimmen derzeit eine Vereinbarung für die Jahre 2022 bis 2026 über die wichtigsten Aufgaben der Verbraucherzentrale, über die Zusammenarbeit und zur mittelfristigen Entwicklung der Höhe der Fördermittel ab.

Zweck der Vereinbarung ist, für die Verbraucherzentrale eine mittelfristige finanzielle Planungssicherheit zu schaffen, um eine qualifizierte, unabhängige und kontinuierliche Aufklärung und Beratung der baden-württembergischen Verbraucherinnen und Verbraucher gewährleisten zu können.

Die haushaltsrechtliche Ermächtigung wird bereits im Staatshaushaltsplan 2022 in Form der dort aufgeführten Verpflichtungsermächtigungen für die Jahre 2023 bis 2026 gegeben sein. Damit kann eine verbindliche Vereinbarung bezüglich der Höhe der institutionellen Förderung der Verbraucherzentrale durch das Land für diesen Zeitraum geschlossen werden. In der Folge sind dann konkrete Bewilligungsbescheide auf der Basis dieser Vereinbarung möglich, die aus folgenden Gründen jährlich und zielgerichtet ergehen sollen:

- Der Schwerpunkt der Angebote für die Beratung, Information und Bildung der Verbraucherzentrale unterliegt ständigen Veränderungen. Das bedeutet, dass die geförderten Maßnahmen laufend an den Bedarf anzupassen sind. Damit ergeben sich zwangsläufig regelmäßig Änderungen bei den Förderbestimmungen.
- Um das gebotene Landesinteresse zu beachten, ist auch beim Ausschöpfen der haushaltsrechtlich zulässigen Flexibilisierungsmöglichkeiten (z. B. gegenseitige Deckungsfähigkeit der zuwendungsfähigen Ausgaben) eine Abgrenzung der zuwendungsfähigen Maßnahmen vorzunehmen. Bei einer längeren Laufzeit wird dies jedoch zu allgemeineren und pauschaleren Beschreibungen der Maßnahmen und Schwerpunkte führen. Eine Anpassung der Förderung an politische und sonstige notwendige Themen wird dann schwerer umzusetzen sein.
- Im Blick auf die Vorgaben der Förderung von Dienstleistungen im allgemeinen wirtschaftlichen Interesse (DAWI), worunter die Förderung der Verbraucherzentrale fällt, muss die Beschreibung der geförderten Maßnahmen konkret und abschließend sein. Bei einem Bewilligungszeitraum von mehr als einem Jahr wird dies nur begrenzt zu erreichen sein. Eine unpräzise Vorgabe der zu fördernden Maßnahmen birgt aber die Gefahr einer Sanktion durch die Europäische Union.

Eine Ausdehnung des Bewilligungszeitraums auf 5 Jahre ist insbesondere vor dem Hintergrund der EU-Regelungen nicht darstellbar. Die politische Zielsetzung der mittelfristigen Planungssicherheit für die Verbraucherzentrale wird durch die 5-jährige Vereinbarung geschaffen.

Zu Ziffer 2:

Die Verbraucherzentrale wird ihre Angebote für die Beratung, Information und Bildung der Verbraucherinnen und Verbraucher weiter digitalisieren, auch für vulnerable Zielgruppen. Gerade in der Pandemie erwies sich beispielsweise das bereits in 2019 gestartete digitale Beratungsangebot als sehr hilfreiche Ergänzung zum bisherigen Beratungsangebot. Die digitale Verbraucherinformation mit Formaten wie Podcasts und Online-Seminaren wird für weitere Themen ausgebaut.

Weitere digitale Formate wie Legal Tech-Anwendungen, die die eigenständige Beantwortung verbraucherrechtlicher Fragestellungen ermöglichen, werden das bisherige Angebot ergänzen. Dieser Ausbau der Online-Beratung wird vom Land auch in den Jahren 2021 und 2022 mit rund 468 000 Euro Projektmitteln gefördert. Eine nachhaltige Anpassung der Organisationsstruktur wird insbesondere durch die schwierige Personalgewinnung im IT-Bereich erschwert.

Die Verbraucherzentrale verzeichnet auch weiterhin eine große Nachfrage nach persönlichen Beratungen vor Ort und einen hohen Beratungsbedarf bei den Verbraucherinnen und Verbrauchern (z. B. Wartezeiten von mehr als 2 Monaten für eine Beratung im Bereich Altersvorsorge).

Diese Nachfrage nach persönlicher Beratung in den Beratungsstellen insbesondere im ländlichen Raum wird auch in einem aktuellen Forschungsprojekt der Universität Siegen im Auftrag des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz bestätigt ([https://www.bmju.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2021/1123\\_Laendliche\\_VP.html](https://www.bmju.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2021/1123_Laendliche_VP.html)).

Demnach steigen zwar viele Verbraucherinnen und Verbraucher in ländlichen Räumen wegen der mangelnden Infrastruktur auf technologiegestützte Informations- und Beratungsangebote um. Dennoch existieren gerade in der älteren Bevölkerung Personengruppen, die keinen Zugang zu neuen Technologien haben. Daher sollten weiterhin physische Interaktionspunkte vorhanden sein, wie z. B. Filialen oder Einrichtungen öffentlicher Beratungsinstitutionen sowie mobile Angebote.

Die Verbraucherzentrale legt Wert auf die Feststellung, dass die neuen Kommunikations- und Beratungsmöglichkeiten eine große Chance für viele Verbraucherinnen und Verbraucher sowie für die Verbraucherzentrale selbst bieten, aber bestimmte vulnerable Gruppen ganz oder teilweise ausgeschlossen bleiben. Auch unabhängig von der Entwicklung des digitalen Angebots der Verbraucherzentrale verfolgt die Verbraucherzentrale daher eine sinnvolle Anpassung der Beratungsstellen in enger inhaltlicher und finanzieller Abstimmung mit dem Land.

Zu Ziffer 3:

Herr Minister Hauk MdL hat mit Schreiben vom 4. September 2020 die Kommunalen Landesverbände (KLV) gebeten zu prüfen, in welcher Weise eine stärkere Beteiligung der Kommunen und Landkreise an der Finanzierung der Verbraucherzentrale möglich wäre. Die KLV haben in ihrem Antwortschreiben eine generelle Unterstützungspflicht durch die Kommunen kritisch gesehen, da dies keine originäre kommunale Aufgabe sei. Auf Arbeitsebene wurde mit den KLV die Möglichkeit einer Präsentation des Angebots der Verbraucherzentrale beispielsweise in Verbandszeitschriften und auf Versammlungen der KLV besprochen. Damit sollen interessierte Kommunen für eine Unterstützung/Förderung des vor Ort-Angebots der Verbraucherzentrale gewonnen werden. Die Präsentation auf Versammlungen der KLV ist pandemiebedingt bisher nicht erfolgt. Auch von einer Darstellung der Verbraucherzentrale in den Verbandszeitschriften wurde bisher abgesehen. Derzeit übersteigt die Nachfrage bei Weitem das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale. Nach Auskunft der Verbraucherzentrale ergibt eine weitere Werbung für ihr Angebot nur Sinn, wenn die Kommunen neben einer Unterstützung bei Räumlichkeiten und deren Ausstattung auch die Finanzierung von Beratungspersonal fördern würden. Dies wird von den Kommunen weiterhin abgelehnt.

Zu Ziffer 4:

Im Zuwendungsbescheid 2021 hat das MLR in den Besonderen Nebenbestimmungen aufgenommen, dass folgende Kennzahlen der dem Antrag zugrunde gelegten Planung und deren tatsächliche Anzahl im Zuwendungszeitraum nachzuweisen sind: Anzahl der Kontakte insgesamt und nach Kontaktart, Anzahl der Beratungen insgesamt nach Kontaktart und nach Abteilungen, Anzahl der Beschwerden insgesamt und nach den zehn häufigsten Themen(-schwerpunkten) sowie Anzahl der Klicks beim Webauftritt [www.verbraucherzentrale-bawue.de](http://www.verbraucherzentrale-bawue.de). Außerdem sind für den Zuwendungszeitraum für drei ausgewählte Beratungsprodukte jeweils die Gesamtkosten und die erwirtschafteten Einnahmen zu ermitteln und mit dem Verwendungsnachweis bis 30. Juni 2022 vorzulegen.

Eine Vor-Ort-Kontrolle des MLR bei der Verbraucherzentrale am 23. September 2021 im Rahmen der Prüfung des Verwendungsnachweises 2020 hat u. a. ergeben, dass die Verbraucherzentrale mit der eingerichteten Kosten-Leistungs-Rechnung grundsätzlich in der Lage ist, die Empfehlungen des Rechnungshofes umzusetzen. Die Verbraucherzentrale hat die Empfehlung des Rechnungshofes zum Anlass genommen, neben der Darstellung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen alle Beratungsprodukte erneut auf den Prüfstand zu stellen.