

KRISENSICHERE GESELLSCHAFT

Die Verbraucher:innenperspektive!

30. Oktober 2023

Stellungnahme

Der baden-württembergische Landtag hat 2022 eine Enquetekommission „Krisenfeste Gesellschaft“ eingesetzt. Diese Kommission soll die Handlungsempfehlungen entwickeln, die geeignet sind, das baden-württembergische Gemeinwesen krisenfester aufzustellen. Dazu hat er Themenfeldern benannt, für die diese Handlungsempfehlungen erarbeitet werden sollen. Keines dieser Themenfelder berücksichtigt explizit die unbedingte Notwendigkeit einer krisenfesten Verbraucher-schutzarchitektur! Auch hat die Enquetekommission bisher nicht beschlossen, die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg anzuhören.

Die Ausarbeitung von Handlungsempfehlungen zur Gestaltung einer krisenfesten Gesellschaft ist auf den Verbraucherschutz zu erweitern.

Begründung

Ereignisse wie die Finanz- und Wirtschaftskrise ab 2007, die Corona-Pandemie zwischen Frühjahr 2020 und 2022 und der seit Frühjahr 2022 andauernde Angriffskrieg Russlands gegen die Ukraine sind Beispiele dafür, dass ganz unterschiedliche Arten von Schocks die Stabilität der sozialen Marktwirtschaft in ihren Grundpfeilern zutiefst erschüttern. Auch Naturkatastrophen und gezielte Angriffe auf die kritische Infrastruktur können zu solchen Erschütterungen führen. Die ökonomischen Aspekte von Krisen betreffen immer auch die Bürger:innen in ihrer Rolle als Verbraucher:innen.

Für „normale“ Zeiten hat sich unserer Gesellschaft eine spezifische und wirksame Architektur des Verbraucherschutzes gegeben. Diese besteht institutionell aus staatlichen Behörden und zivilgesellschaftlichen Institutionen (wie den Verbraucherzentralen). Sie beruht auf gesetzlichen Grundlagen und ist in ihrer Handlungsfähigkeit auf „normale“ Zeiten ausgelegt.

In Krisenzeiten wird diese Architektur über ihre auf „normale“ Zeiten ausgelegte Handlungsfähigkeit hinaus belastet. Diese Überbelastung entsteht auf Seiten der zivilgesellschaftlichen Akteure zum einen durch die Unterstützung der Verbraucher:innen mittels Beratung und Information bei der individuellen Umsetzung von Krisenbewältigungsmaßnahmen (etwa beim Anspruch auf Energiepreishilfe u.a.m). Zum anderen - und insbesondere - entsteht deren Überbelastung dadurch, dass der Auslöser einer Krise, wie bei der Finanzkrise, unmittelbar in Geschäftsmodellen der Finanzindustrie liegt oder, wie bei Corona und Angriffskrieg, darin, dass Unternehmen die Folgen des Schocks auf Verbraucher:innen abwälzen, in-

dem sie verbraucherschützende Normen massiv missachten (Versuch des Aushebelns von Kündigungsrechten bzw. des Rechts auf Entschädigungen und Rückzahlungen, unberechtigte Preiserhöhungen u.a.m.).

Für Verbraucher:innen hat das Verhalten der Unternehmen eine immense Verstärkung der Schockwirkung zur Folge. Sie müssen nicht nur mit den unmittelbaren und für sich genommen schon existenzbedrohenden Krisenauswirkungen - wie Versorgungsengpässen, gesundheitlichen Beeinträchtigungen, eingeschränkter wirtschaftlicher Handlungsfreiheit - umgehen, sondern auch mit massiv auftretenden verbraucherfeindlichen Unternehmensverhalten. Dies belastet zusätzlich ihre Lebenssituation ökonomisch und psychologisch immens. Zur Bewältigung ihrer individuellen Krisensituation wenden sich die Verbraucher:innen an die zivilgesellschaftlichen Akteure des Verbraucherschutzarchitektur. So stellt die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg seit ihrem Bestehen fest, dass ihre Beratungszahlen in jeder Krise exorbitant ansteigen!

So waren Verbraucher:innen während Corona beispielsweise konfrontiert mit Stornierung/Annullierung von Reisen bzw. Veranstaltungen ohne Rückzahlung des Reise-/Eintrittspreises, der Forderung Dauerschuldverhältnisse wie Abos oder Verträge auch ohne Gegenleistung weiter zu bezahlen, vorgetäuscht und damit gesundheitsgefährdenden kostenpflichtigen Corona-Tests, fehlender Stundung von ausstehenden Zahlungen und fehlendem Aufschub von Kreditzahlungen.

In der Energiekrise aufgrund des russischen Angriffskrieges wurden Verbraucher:innen gesetzeswidrig Verträge gekündigt, weil Anbieter die Energiekontingente lukrativer an andere verkaufen wollten oder wegen schlechter, kurzfristiger Einkaufspolitik die eigenen Mehrkosten nicht tragen wollten. Zudem wurden Preise vieler Waren regulär und oft auch gesetzeswidrig übermäßig erhöht und Abschlagszahlungen derart erhöht, dass Verbraucher:innen diese nicht mehr zahlen konnten.

Nach Unwettern, die großflächig Natur, Menschen und deren Wohneigentum traf, sind Verbraucher:innen zum einen mit einem extrem erhöhten Informationsbedarf (Was sind meine Ansprüche, wie gehen ich vor, welche finanziellen Unterstützungsmöglichkeiten gibt es regulär oder kurzfristig aufgelegt?) zum anderen mit Verzögerungstaktiken der Versicherer konfrontiert.

Immer hatten und haben diese Fälle negative wirtschaftliche Folgen für die betroffenen Verbraucher:innen.

Durch das Verbraucher:innen benachteiligende Krisenverhalten der Unternehmen werden die unbedingt erforderlichen wirtschaftlichen und auch psychischen Kapazitäten der Menschen abgezogen, die sie für die Bewältigung der unmittelbaren Krisenfolgen dringend benötigen. Die Krisenfestigkeit einer Gesellschaft und damit auch der sozialen Marktwirtschaft beruht aber immer und letztlich auf ausreichenden Kapazitäten der Menschen mit der Krise umzugehen - denn Menschen handeln!

In Krisen ist es daher unerlässlich, dass die Verbraucherschutzarchitektur der sozialen Marktwirtschaft weiterhin wirksam ist, um die sich potenzierenden Folgen für die Verbraucher:innen abzufedern. Zu einer krisenfesten Gesellschaft gehört daher unmissverständlich eine krisenfeste Verbraucherschutzarchitektur!

Handlungsempfehlungen

Die Verbraucherschutzarchitektur beruht auf dem Handeln behördlicher und zivilgesellschaftlicher Verbraucherschutzinstitutionen. Beide Akteure sind auf Grundlage gesellschaftlicher Aufträge tätig, die ihrerseits auf gesetzlichen Regelungen beruhen. Für den zivilgesellschaftlichen Verbraucherschutz sind dies insbesondere das Rechtsdienstleistungsgesetz und das Unterlassungsklagengesetz. Beide Gesetze übertragen Befugnisse explizit auf Verbraucherzentralen und machen diese damit zu einem essentiellen Akteur in der Verbraucherschutzarchitektur.

Um die Verbraucherschutzarchitektur krisenfest zu gestalten sind vorbereitende Maßnahmen zur Krisenbewältigung, Maßnahmen zur Abmilderung von Krisenfolgen und Maßnahmen zur Anpassung an sich veränderte Rahmenbedingungen erforderlich. Ziel muss es sein, die Verbraucherschutzarchitektur so aufzustellen, dass die Akteure sowohl grundsätzlich als auch lokal in Krisen handlungsfähig sind. Zu den erforderlichen Maßnahmen zählen daher:

- ❖ Institutionalisierte Einbeziehung der zivilgesellschaftlichen Akteure in die Entwicklung und Umsetzung von Krisenplänen
- ❖ Aufbau Resilienz fördernder Organisationsstrukturen bei den beiden Akteursgruppen (Etablierung robuster, agiler, stabiler intraorganisatorischer Strukturen)
- ❖ Aufbau Resilienz fördernder Strukturen zwischen den beiden Akteursgruppen (Etablierung robuster, agiler, stabiler interorganisatorischer Strukturen) wie einer interorganisatorischer Krisenkommunikation.

Nur wenn diese Maßnahmen einfließen, werden den berechtigten Anliegen der Bürger:innen als Verbraucher:innen bei der Ausgestaltung einer krisenfesten Gesellschaft ernsthaft Rechnung getragen.

...