

Verbraucherschutz

Leitbild der CDU ist der mündige Verbraucher

0. Inhalt

1. Einleitung

2. Grundsätze der CDU-Verbraucherpolitik

3. Bilanz 2005 bis 2009: Erfolge der CDU-Verbraucherpolitik

4. Legislaturperiode 2009 bis 2013: Vorhaben der CDU in der Verbraucherpolitik

1. Einleitung

Verbraucherpolitik ist eine Querschnittsaufgabe, die viele Bereiche der politischen Agenda betrifft. Es geht um Lebensmittel- und Produktsicherheit, aber genauso um rechtliche und wirtschaftliche Verbraucherbelange. Die Themenpalette umfasst Finanz- und Versicherungsdienstleistungen, Verbraucherkredite, digitalen Verbraucherschutz, Energie- und Versorgungsdienstleistungen, Fahrgast- und Patientenrechte bis hin zum sprachlichen Verbraucherschutz. Zunehmende Globalisierung, technischer Fortschritt und die Mitverantwortung für Umweltschutz und soziale Belange stellen die Verbraucherpolitik vor neue Herausforderungen. Erfolgreiche Verbraucherpolitik ist keine alleinige Aufgabe des Staates. Sie kann nur funktionieren, wenn Erzeuger, Verarbeiter, Vermarkter und Verbraucher zusammenwirken.

Die CDU hat sich intensiv mit der Verbraucherpolitik beschäftigt. Am 2. Dezember 2008 hat der Parteitag der CDU Deutschlands ein umfangreiches Verbraucherprogramm verabschiedet. Es ist Teil des Beschlusses „Bewahrung der Schöpfung“. Dort sind die übergreifenden Grundsätze ebenso beschrieben wie die Ziele, die die CDU in den für die Verbraucher wichtigen Politikfeldern erreichen will. <http://www.cdu.de/doc/pdfc/081202-beschluss-a-klima-umwelt-verbraucherschutz.pdf>

Die konkreten Vorhaben in der Verbraucherpolitik für die Legislaturperiode 2009 bis 2013 haben CDU und CSU im Koalitionsvertrag mit der FDP festgelegt.

<http://www.cdu.de/doc/pdfc/091026-koalitionsvertrag-cducsu-fdp.pdf>

Eine Zusammenfassung und kurze Beschreibung enthält Kapitel 4 dieses Textes.

2. Grundsätze der CDU-Verbraucherpolitik

Verbraucherrechte sind Bürgerrechte. Verbraucherpolitik ist ureigenster Ausdruck bürgernaher Politik und unverzichtbarer Bestandteil der sozialen Marktwirtschaft. Damit gehört sie zum Markenkern der CDU. Die CDU steht für eine Verbraucherpolitik, die dem einzelnen Freiheit, ein hohes Maß an Lebensqualität und Sicherheit gibt und die wirtschaftliches Wachstum und Innovationen fördert. Die vielfältigen Auswahlmöglichkeiten, die Verbraucher heute haben, sind ein Ausdruck von Freiheit. Verbraucher müssen sich aber auch in der Vielfalt der Waren- und Dienstleistungswelt zurechtfinden und sollen in der komplexen und globalisierten Welt auf Augenhöhe am Marktgeschehen teilnehmen können. Die Grundlagen dafür schafft die CDU mit ihrer Verbraucherpolitik, deren wichtigsten Instrumente Information, Unterstützung und Begleitung, Verbraucherrechte und ihre einfache Durchsetzung sind.

- Leitbild der CDU ist der mündige und eigenverantwortliche Verbraucher. Unserem Menschenbild entspricht es, dass wir ihn auch für kompetent halten, seine Entscheidungen vernünftig zu treffen.

Die CDU will keine Konsumentenlenkung und den Verbraucher nicht bevormunden. Unser Ziel ist es, den Verbraucher zu befähigen, ökonomisch richtige und zugleich ethisch verantwortbare und nachhaltige Entscheidungen zu treffen. Dafür brauchen die Verbraucher bestimmte Kenntnisse und vor allen Dingen sachliche, zuverlässige und relevante Informationen. Verbraucherbildung und klare, leicht verständliche Kennzeichnungsregelungen, die Stärkung der Informationsrechte, zum Beispiel durch das Verbraucherinformationsgesetz, und die Unterstützung von unabhängigen Einrichtungen, wie den Verbraucherzentralen und der Stiftung Warentest, sind zentrale Instrumente einer Politik für den mündigen und informierten Verbraucher.

- Verbraucher müssen darauf vertrauen können, dass die Produkte sicher und nicht gesundheitsschädlich sind. Das bleibt ebenso Aufgabe des Staates wie die Schaffung eines klaren Rechtsrahmens und von Möglichkeiten, Verbraucherrechte durchzusetzen. Es geht um ein faires und sicheres Handelsumfeld. Der Staat soll es für Verbraucher und Wirtschaft einfacher machen, Probleme zu lösen.

Besonderen Schutz brauchen sensible Verbrauchergruppen, wie zum Beispiel

Kinder und ältere Menschen oder sozial schwierige und benachteiligte Schichten. Dies schließt auch Fragen der gesunden Ernährung und eines gesunden Lebensstils mit ein.

Bei staatlichen Eingriffen, Rechtssetzungen und Regelungen muss aber die Balance zwischen staatlichem Schutz und Selbstbestimmung gewahrt werden.

- Verbraucherpolitik ist für die CDU nicht der Gegensatz von Wirtschaftspolitik, sondern Wirtschaftspolitik von der Nachfrageseite. Verbraucher sind ein ganz wesentlicher Teil des Wirtschaftsgeschehens. Für die Wirtschaft ist Verbrauchervertrauen ein wertvolles Gut. Gute Verbraucherpolitik ist deshalb auch immer Anreiz zur Produktoptimierung für die Wirtschaft. Sie darf die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in Deutschland nicht verschlechtern und muss die Angebots- und Preisvielfalt gewährleisten.

Wettbewerb und funktionierende Märkte sind der beste Verbraucherschutz. Deshalb wenden wir uns ganz klar gegen jede Form von Monopolen oder Kartellen.

- Verbraucher sind keine Opfer der Globalisierung, sondern ihre Gestalter. Mit ihrer Kaufentscheidung haben sie Einfluss auf die Wirtschaft, die sozialen und ökologischen Produktionsbedingungen, auf Umweltschutz und Nachhaltigkeit. Damit dies auch international funktionieren kann, ist es wichtig, dass für Produkte, die grenzüberschreitend gehandelt werden, größtmögliche Transparenz und hohe Standards gelten. Die CDU setzt sich deshalb in internationalen Handelsabkommen in der WTO im Rahmen der für die Berücksichtigung von Verbraucher- und für Umweltstandards und die Einführung international gültiger Gütesiegel ein.

3. Bilanz 2005 bis 2009: Erfolge der CDU-Verbraucherpolitik

Lebensmittelsicherheit gewährleistet

Lebensmittelsicherheit hat für die CDU oberste Priorität. Ob bei der Geflügelpest oder beim sogenannten Gammelfleischskandal, es wurde schnell gehandelt. Die „schwarzen

Schafe“, die verdorbenes Fleisch in Umlauf gebracht haben, sind zur Rechenschaft gezogen. Bund und Länder haben die Lebensmittelüberwachung verbessert durch den Ausbau der risikoorientierten Kontrollsysteme und eine bessere Rückverfolgbarkeit (Ausweitung der Dokumentationspflichten bei Transporten erschwert kriminelle Umdeklarierungen). Die Unternehmen wurden verpflichtet, die Behörden zu informieren, wenn sie gammelige oder überlagerte Ware angeboten bekommen. Die Strafen bei Verstößen gegen das Lebensmittelrecht wurden deutlich verschärft. Der Bußgeldrahmen für fahrlässige Verstöße ist von 20 000 Euro auf 50 000 Euro angehoben worden.

Verbraucherinformationsgesetz für mündige Verbraucher

Das erste Verbraucherinformationsgesetz in der Geschichte der Bundesrepublik wurde erlassen. Es verschafft dem Verbraucher Zugang zu Informationen, die bei Behörden über Lebens- und Futtermittel, Bedarfsgegenstände und Kosmetika vorhanden sind. Gleichzeitig sind die Behörden gesetzlich verpflichtet, bei Lebensmittelskandalen die Öffentlichkeit schnell, das heißt schon während des laufenden Verfahrens, zu informieren und „Ross und Reiter“ (Produkte und Hersteller) zu nennen.

Sicherheit von Spielzeug verbessert

Produkte, die in Deutschland und der EU auf den Markt kommen, müssen sicher sein. Das gilt insbesondere für Kinderspielzeug. Mit der Änderung der EU-Spielzeugrichtlinie wurden die Grenzwerte für gesundheitsgefährdende chemische Stoffe herabgesetzt und krebserregende, erbgut- und fortpflanzungsschädigende Substanzen total verboten.

Gesunde Ernährung und Bewegung

Die Bundesregierung hat einen nationalen Aktionsplan „IN FORM – Deutschlands Initiative für gesunde Ernährung und mehr Bewegung“ zur Prävention von Fehlernährung, Bewegungsmangel, Übergewicht und den damit zusammenhängenden Zivilisationskrankheiten vorgelegt. Im Fokus stehen Maßnahmen zur Bildung und Information über Ernährung, Bewegung und Gesundheit und die Schaffung von Strukturen im Wohn- und Arbeitsumfeld, die einen gesunden Lebensstil und eine qualitativ hochwertige Verpflegung ermöglichen.

Gesunde Ernährung ist gerade für Kinder wichtig. Deshalb haben wir uns in der EU dafür eingesetzt, dass nun neben den Schulmilch- auch Schulobstprogramme gefördert werden können.

Das Bundesverbraucherministerium hat Leitlinien für eine freiwillige Nährwertkennzeichnung aufgelegt. Diese sehen vor, dass auf der Schauseite der Verpackung die Kalorienzahl deutlich angegeben wird. Zudem werden auch deutlich sichtbar Zucker, Fett, gesättigte Fettsäuren und Salz in Prozent des Tagesbedarfs ausgewiesen (1+4-System). Somit erhält der Verbraucher beim Lebensmittelkauf wichtige Informationen über Kalorien und Inhaltsstoffe als Hilfe für seine Kaufentscheidung und eine gesunde Ernährung.

Bessere Beratung und Information für Versicherte

Die EU-Versicherungsvermittlungsrichtlinie wurde umgesetzt, ein neues Versicherungsvertragsgesetz geschaffen. Für die Versicherten bedeutet dies mehr Qualität (Qualifikationsnachweis der Vermittler) sowie mehr Beratung und Information vor Vertragsabschluss. Die Beteiligung der Versicherten an Überschüssen und stillen Reserven ist gesetzlich festgeschrieben worden, die Rückkaufwerte müssen verbraucherfreundlicher berechnet werden.

Klarheit beim Scoring geschaffen

Scoring-Verfahren (mathematisch-statistische Verfahren, mit dem Auskunfteien bzw. Banken und Unternehmen das Ausfallrisiko für einen Kredit berechnen) werden spezifischen datenschutzrechtlichen Regeln unterworfen. Sie dürfen nur bei Nachweis eines berechtigten wirtschaftlichen Interesses angewandt werden. Es dürfen auch keine automatisierten Entscheidungen von einem Computer mehr getroffen werden, sondern eine Person muss die endgültige Entscheidung treffen. Außerdem dürfen keine Entscheidungen mehr getroffen werden, die sich ausschließlich auf sogenannte Geodaten (z.B. Adresse in gehobenem oder einfachem Wohnviertel) stützen. Vor allem aber erhalten die Verbraucher mehr Auskunfts- und Informationsrechte gegenüber Auskunfteien und ihren Geschäftspartnern (z.B. Banken, Telefonanbieter und Versandhändler). Die für die Vergabe von Krediten und anderen Verträgen verwendeten Daten werden auf Wunsch des Kunden offengelegt.. Von den dadurch besseren Möglichkeiten, fehlerhafte Angaben zu korrigieren, profitieren die Verbraucher wie auch die Wirtschaftsunternehmen.

Verbraucherdatenschutz: Neuregelung für den Adressdatenhandel

Für den Adressdatenhandel wurde mehr Verbraucherschutz beschlossen. Die Weitergabe von privaten Daten für Werbezwecke oder den Adresshandel darf grundsätzlich nur

noch mit Einwilligung erfolgen (opt-in). Bisher mussten Verbraucher aktiv widersprechen (opt-out). Die Neuregelung verschafft den Bürgern mehr Transparenz und gibt ihnen die Hoheit über ihre Daten zurück. Ohne Einwilligung dürfen nur noch Daten weitergegeben werden für Zwecke der Eigenwerbung, der Geschäftswerbung, der Spendenwerbung und der Marktforschung. Eine Nutzung vorhandener Daten bleibt nach einer Übergangsfrist ohne Einwilligung nur zulässig, wenn eine Herkunftskennzeichnung der Daten erfolgt und eindeutig zu erkennen ist, wer die Daten erstmalig erhoben hat und wer für die Nutzung der Daten verantwortlich ist.

Außerdem werden Regelungen für ein freiwilliges Datenaudit (Kontroll-/Zertifizierungsverfahren) für Unternehmen geschaffen. Das ist die Voraussetzung für ein aussagekräftiges Datenschutzgütesiegel, das Firmen erhalten, die an dem Verfahren teilnehmen.

Mehr Kundenrechte bei Verkäufen von Immobilienkrediten

Banken müssen seit Sommer 2008 vor Vertragsabschluss darüber informieren, ob das betreffende Darlehen weiterverkauft werden kann. Damit gehören Kreditverkäufe an Finanzinvestoren ohne Wissen der Kreditnehmer der Vergangenheit an.

Die Regelungen zur Sicherungsgrundschuld wurden verbraucherfreundlicher gestaltet – das gilt auch beim Kreditverkauf. Damit werden die Verbraucher besser vor Zwangsvollstreckungen geschützt.

Auch der Kündigungsschutz ist ausgebaut. Dem Kreditnehmer kann erst gekündigt werden, wenn er mit mindestens 2,5 Prozent der Darlehenssumme und zwei aufeinanderfolgenden Teilzahlungen im Rückstand ist. Im Allgemeinen entspricht dies einem Zahlungsrückstand von rund sechs Monaten.

Schließlich ist die Bank verpflichtet, sich drei Monate vor Ablauf des Vertrags oder der Zinsbindung über ein Folgeangebot zu erklären. So hat der Verbraucher Zeit, sich Vergleichangebote für eine Anschlussfinanzierung einzuholen.

Anlegerschutz erhöht

Anleger sollen im Falle fehlerhafter Beratung ihre Ansprüche auch durchsetzen können. Deshalb

- ist die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche bei fehlerhafter Finanzberatung von drei auf zehn Jahre ab Kauf verlängert worden.

- müssen Banken künftig jedes Beratungsgespräch protokollieren und das Protokoll dem Kunden aushändigen. Das wird zudem die Qualität der Beratung steigern.

Erleichterter Zahlungsverkehr und Wettbewerbsvorteile für Kreditkunden in der EU

Deutschland hat 2009 die EU-Verbraucherkreditrichtlinie und die Zahlungsdiensterichtlinie umgesetzt. Die Verbraucherkreditrichtlinie sorgt für mehr Information über Verbraucherkredite, erleichtert die Ermittlung günstiger Kreditangebote und schränkt die Werbung mit Lockvogelangeboten ein. Die Zahlungsdiensterichtlinie erleichtert den bargeldlosen grenzüberschreitenden Zahlungsverkehr durch europaweite Standards und schnellere Überweisungen (ab 2012 innerhalb eines Tages).

Mehr Rechte für Bahnkunden und Fluggäste

Bahnkunden haben seit dem 29. Juli 2009 mehr gesetzlich verbrieft Fahrgastrechte und können einfacher Entschädigungen erhalten. 25 Prozent des Fahrpreises müssen ab 60 Minuten und 50 Prozent ab 120 Minuten Verspätung verbindlich erstattet werden.

Wichtig ist: Die ganze Reisekette, also Nah- und Fernverkehr, zählt. Statt umständlicher Gutscheinregelung soll der Kunde sich das Geld bar auszahlen lassen können. Bei einer Verspätung von 20 Minuten im Nahverkehr kann der Fahrgast auf schnellere Fernzüge umsteigen. Im Gesetz verankert sind auch der Anspruch auf Hilfeleistungen für Reisende mit eingeschränkter Mobilität und eine neutrale Schlichtungsstelle für Streitfälle.

Für Fluggäste ist EU-weit mehr Preistransparenz bei Flugangeboten erreicht worden.

Der Endpreis inklusive aller Zusatzkosten (Gebühren, Steuern und Zuschläge) muss ausgewiesen werden.

Roamingpreise in der EU begrenzt

Deutschland hat in der EU einen Erfolg bei der Begrenzung der sog. Roaming-Gebühren (für grenzüberschreitende Mobilfunktelefonate) erzielt. Überteuerte Roamingpreise gehören seit Ende Juni 2007 der Vergangenheit an. Preisliche Limits haben die Gebühren stufenweise auf derzeit 43 Cents für abgehende und 19 Cents für ankommende Gespräche sinken lassen. Jeweils zum Juli sinken die Höchstpreise in den nächsten Jahren bis 2012 in 3 Cents-Schritten weiter auf 34 bzw. 10 Cents. Für SMS gilt eine Höchstgrenze von 11 Cents.

Mehr Preistransparenz auf dem Telekommunikationsmarkt

Bei etlichen Mehrwertdiensten, bei der Weiterleitung durch Auskunftsdienste und beim Herunterladen von Klingeltönen und Logos sind die Pflichten zur Preisangabe in der Werbung bzw. bei der Nutzung der Dienste ausgeweitet worden. Das schützt die Verbraucher, insbesondere auch Jugendliche vor bösen Überraschungen. Die Gebühren bei 0180-Nummern wurden für Mobilanrufe (28 Cents/min. oder 40 Cents/Anruf) ähnlich wie für Festnetzanrufe (14 Cents/min. oder 20 Cents/Anruf) gedeckelt. Zudem müssen bei ihnen Festnetz- und Handykosten klar ausgewiesen werden.

Besserer Schutz vor unerbetener Telefonwerbung

Unerbetene Werbeanrufe sind untersagt. Um schwarzen Schafen das Handwerk zu legen wurden die Strafen gegen Verstöße verschärft – auf bis zu 50 000 Euro. Die Rufnummerunterdrückung bei Werbeanrufen ist ebenfalls verboten.

Verbraucher sind auch besser vor unterschobenen Verträgen aus Telefonwerbung und Internetmarketing geschützt worden. Für Zeitschriftenverträge, Wett- und Lotteriedienstleitungen, die am Telefon abgeschlossen werden, gibt es keine Ausnahmen vom Widerspruchsrecht mehr. Sie können wie alle anderen Verträge widerrufen werden.

Wird der Kunde bei Telefon- oder Internetverträgen über Dienstleistungen nicht in Textform über sein Widerrufsrecht belehrt, kann er auch dann noch widerrufen, wenn die Dienstleistung schon begonnen wurde. Wurde er nicht ausdrücklich über sein Widerrufsrecht belehrt bzw. über die Verpflichtung, im Falle des Widerrufs für die bis dahin schon erbrachte Dienstleistung zu zahlen, entfällt auch die Zahlungspflicht.

Die Änderung langfristiger Verträge (Dauerschuldverhältnis) – z.B. Wechsel der Telefongesellschaft oder des Stromanbieters – wird erst dann gültig, wenn der Kunde den Anbieterwechsel schriftlich bestätigt (Textform).

Verbraucherposition auf dem Energiemarkt gestärkt

Seit November 2006 gibt es neue Regelungen zur Grundversorgung und zum Netzanchluss bei Strom und Gas. Die Grundversorger sind zur frühzeitigen Ankündigung von Preiserhöhungen verpflichtet. Zudem ist im Kartellrecht ein neuer Missbrauchstatbestand für ungerechtfertigte Preiserhöhungen bei Strom und Gas eingeführt worden. Damit können die Kartellbehörden Preise, die die Kosten unangemessen überschreiten, untersagen. Für die Verbraucher ganz wichtig: Der Anbieterwechsel wurde erleichtert,

die Kündigungsfrist ist von einem Jahr auf einen Monat verkürzt. So können die Verbraucher nun den Wettbewerb mit ihrer Entscheidung befördern.

In Deutschland wurde das weltweit umfassendste Maßnahmenpaket zur Reduzierung von Treibhausgasen beschlossen. Es hilft dem Verbraucher mit vielen Fördermöglichkeiten und Informationen zum Energiesparen bei Gebäuden, Elektrogeräten, beim Heizen mit erneuerbaren Energien etc.

Transparenz und Qualitätssicherung bei Gesundheits- und Pflegedienstleistungen

Der CDU ist sehr daran gelegen, dass die Verbraucher bei Gesundheits- und Pflegedienstleistungen Orientierung erhalten und gerade Ältere vor Missbrauch geschützt werden. Deshalb wurde für die zunehmend populären Angebote kombinierter Wohn- und Pflegeleistungen ein verlässlicher Rechtsrahmen geschaffen (im Heimgesetz). Verbraucher sollen vor Vertragsabschluss verständliche Informationen über Leistungen, Entgelte und die Ergebnisse von Qualitätsprüfungen erhalten, einen besseren Kündigungsschutz, angemessene Entgelte sowie einen Anspruch auf Vertragsanpassung bei Änderung des Betreuungs- oder Pflegebedarfs.

Seit Herbst 2009 werden die Prüfberichte des Medizinischen Dienstes zur Bewertung der Pflegeheime veröffentlicht.

Um älteren Mitbürgern die Suche nach einer für sie richtigen Einrichtung zu erleichtern, fördert das Bundesverbraucherministerium zudem eine Internetdatenbank, in der wichtige Strukturdaten über die Lebensqualität und das Angebot von Heimen und Pflegeeinrichtungen gesammelt werden (www.Heimverzeichnis.de).

EU-weite Durchsetzung von Verbraucherrechten vorangebracht

Auf der Grundlage des Verbraucherschutzdurchsetzungsgesetz wird ein „europäisches Behördennetzwerk Verbraucherschutz“ aufgebaut, in dem nationale Behörden in allen EU-Staaten zusammenarbeiten, um Verbraucherinteressen EU-weit durchzusetzen. Das Netzwerk wird tätig, wenn Unternehmen gegen EU-Vorschriften bei Fluggastrechten, Pauschalreisen, E-Commerce, Verbraucherkrediten etc. verstoßen und eine Vielzahl von Verbrauchern betroffen ist.

4. Legislaturperiode 2009 bis 2013: Vorhaben der CDU in der Verbraucherpolitik

Unsere Verbraucherpolitik werden wir in der Koalition mit der FDP konsequent fortsetzen und ausbauen.

Sichere und klar gekennzeichnete Lebensmittel, gesunde Ernährung

- Die Angebote an Familienbildung für eine gesunde Ernährung von Kindern und Erwachsenen werden ausgebaut. Zusammen mit den Ländern wird die Bundesregierung die Ernährungsbildung in die Informations- und Bildungsangebote von Kindergärten und Schulen integrieren. Auch die erweiterte Nutzung von Schulmilch- und Schulobstprogrammen wird geprüft.
- Auf EU-Ebene laufen derzeit die Arbeiten an europäischen Regelungen für eine verpflichtende Nährwertkennzeichnung. Die Bundesregierung sieht in dem 1+4 Modell (Kalorienzahl auf der Sichtseite sowie Angaben zu Zucker, Kochsalz, Fett und gesättigten Fettsäuren) den richtigen Ansatz. Sie setzt sich dafür ein, dass das Modell EU-weit harmonisiert, im Sinne einer übersichtlichen einheitlichen Darstellungsweise weiterentwickelt und die Portionsgrößen des GDA-Wertes (tägliches Bedarfs) standardisiert werden. Zudem soll die EU-Verordnung über nährwert- und gesundheitsbezogene Angaben von Lebensmitteln (Health-Claim-Verordnung) praxisgerecht und verbraucherorientiert verbessert werden.
- Was auf einer Verpackung steht, soll auch drin sein. Verbraucher sollen wissen, ob verarbeitete Produkte z.B. richtigen Käse und Schinken oder nur Imitate enthalten. Auch sollen sie wissen, woher ihre Lebensmittel kommen. Abbildungen auf Verpackungen dürfen nicht verbrauchertäuschend wirken. Die Bundesregierung wird deshalb die Klarheit von Zutatenlisten, Abbildungen und Bezeichnungen verbessern. Sie setzt sich auch für eine regionale Kennzeichnung ein, die zwischen Ursprungs- und Verarbeitungsort unterscheidet.
- Das Qualitäts- und Sicherheitsbewusstsein über die gesamte Lebensmittelkette bis hin zum Verbraucher soll noch stärker entwickelt werden. Dafür werden stu-

fenübergreifende privatwirtschaftlich organisierte Qualitätssicherungssysteme weiter ausgebaut und mit der staatlichen Lebensmittelkontrolle verzahnt. Die Ergebnisse der Lebensmittelkontrolle sollen bei einem wiederholten Verstoß gegen das Lebens- und Futtermittelgesetz veröffentlicht werden. Die länderübergreifende Zusammenarbeit in der Lebensmittelkontrolle wird weiter intensiviert. Zur Vermeidung künftiger Gammelfleischskandale werden Schlachtabfälle (sogenanntes K3-Material) eingefärbt.

Verbrauchervertretung, Information und Beratung

- Verbraucher sollen sich leicht informieren können und gut beraten werden. Deshalb werden für die Finanzierung der Beratungs- und Informationsaktivitäten von Verbraucherzentralen und unabhängigen Verbraucherorganisationen, wie der Stiftung Warentest, langfristige Konzepte entwickelt. Dabei wird auch dem durch die Finanzkrise ausgelösten Mehrbedarf an unabhängiger Beratung des Verbrauchers Rechnung getragen.
- Die Bundesregierung setzt bei der Verbraucherinformation auf verständliches Deutsch. Das gilt in besonderem Maße im öffentlichen Raum, bei Produktkennzeichnungen, Gebrauchsanweisungen und bei der Bürgerkommunikation.
- Es wird ein zentrales Verbrauchertelefon mit Lotsenfunktion eingeführt (analog zu einheitlichen Behördennummer 115). Dieses gibt dem Verbraucher dann Auskunft, an wen er sich mit seinen Fragen und Problemen wenden kann.
- Das Verbraucherinformationsgesetz wird aufgrund der Ergebnisse einer laufenden Überprüfung weiterentwickelt. Ziel ist, die Ansprüche des Verbrauchers auf Information in einem einheitlichen Gesetz zur Regelung der Informationsansprüche der Bürger zusammenzufassen.

Nachhaltiger Konsum

- Der Aspekt der Nachhaltigkeit spielt für den Verbraucher eine stetig zunehmende Rolle. Deshalb soll der nachhaltige Konsum mit zusätzlichen Informationen durch freiwillige Systeme von Handel und Wirtschaft gestärkt werden.

Europäische Verbraucherpolitik

- Das hohe deutsche Schutzniveau muss für die Verbraucher auch im EU-Binnenmarkt erhalten bleiben. Deshalb soll die im Zusammenhang mit der EU-Richtlinie über die Rechte der Verbraucher vorgesehene Vollharmonisierung von Verbraucherschutzvorschriften auf einzelne Bereiche beschränkt bleiben.
- In Deutschland kann der Verbraucher bei vielen Produkten auf das freiwillige GS-Prüfsiegel (Geprüfte Sicherheit) vertrauen. Das Zeichen soll erhalten bleiben, die Bundesregierung fordert zudem nach seinem Vorbild ein freiwilliges europäisches Sicherheitszeichen.

Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen

- Es wird ein konsistentes Finanzdienstleistungsrecht geschaffen, damit Verbraucher besser vor vermeidbaren Verlusten und falscher Finanzberatung geschützt sind. Die Haftung für Produkte und Vertrieb soll verschärft werden. Dafür werden die Anforderungen an Berater und Vermittler, insbesondere in Bezug auf Qualifikation, Registrierung und Berufshaftpflicht in Anlehnung an die schon bei Versicherungen (Versicherungsvermittlergesetz) bestehenden Regelungen vereinheitlicht. Kein Anbieter von Finanzprodukten soll sich der staatlichen Finanzaufsicht entziehen können.
- Die Einrichtung einer unabhängigen Stiftung für Finanzprodukte nach dem Muster der Stiftung Warentest wird geprüft.
- Die Kunden müssen die wesentlichen Bestandteile einer Kapitalanlage, sämtliche Kosten und Provisionen einschließlich Rückvergütungen schnell erkennen können. (Dafür hat das Bundesministerium für Landwirtschaft, Ernährung und Verbraucherschutz schon ein standardisiertes Produktinformationsblatt entwickelt. Es wird geprüft, dies gesetzlich vorzuschreiben.)
- Bei Immobilienkredit soll der Schutz des Kreditnehmers, der sein Darlehen vertragsgemäß bedient, weiter gestärkt werden. Eine Abtretung der Darlehensforderung oder die Übertragung des Kreditverhältnisses an ein Unternehmen

ohne Banklizenz wird zukünftig nur bei Genehmigung des Darlehensnehmers wirksam sein.

Verbraucherregelungen für die digitale Kommunikation

- Wir wollen Internetabzocke zurückdrängen. Deshalb soll ein Bestätigungsfeld/Preisangabefenster für alle Vertragsabschlüsse im Internet Pflicht werden.
- Die Problematik der unterschiedlichen Handhabung der Kostenverteilung bei Warteschleifen im Telefonverkehr wird auf Praxistauglichkeit hin überprüft.

Verbraucherdatensicherheit und -schutz

- Die in der vergangenen Legislaturperiode verabschiedeten gesetzlichen Regelungen zum Handel mit persönlichen Daten werden evaluiert. Dies gilt auch für den ausreichenden Schutz der Persönlichkeitsrechte im Internet und bei der Einführung von Funketiketten.
- Darüber hinaus wird eine Stiftung Datenschutz eingerichtet, die den Auftrag hat, Produkte und Dienstleistungen auf Datenfreundlichkeit zu prüfen.

Energie und Versorgungsbereich

- Die Information des Verbrauchers zu langlebigen Wirtschaftsgütern bezüglich des Energie- und Wasserverbrauchs wird u. a. durch unbürokratische Kennzeichnung des Energieverbrauchs, intelligente Stromzähler sowie die Transparenz bei der Festlegung der Preise verbessert. Die Energieeffizienz soll auf Verbraucherseite durch Anreize, die Fortsetzung der Programme zur Energieberatung und die wirkungsvollere Ausgestaltung der Fördermodelle zur Gebäudesanierung erhöht werden.

Rechte von Fahrgästen

- Die Rechte von Bahnkunden und Fahrgästen werden überprüft und gegebenenfalls verbessert.

- Die Einrichtung einer unabhängigen, übergreifenden Schlichtungsstelle für die Verkehrsträger Bus, Bahn, Flug und Schiff wird gesetzlich verankert.

Gesundheitswesen

- Angesichts der demographischen Entwicklung und der zunehmenden Nachfrage nach Gesundheitsleistungen wird die Bundesregierung die Möglichkeiten ausbauen, dass auch außerhalb des gesetzlich finanzierten Bereichs Gesundheits- und Pflegeleistungen angeboten werden können.
- Die Versicherten sollen in die Lage versetzt werden, ihre Rechte gegenüber den Krankenkassen und Leistungserbringern wahrzunehmen. Aus diesem Grund soll die unabhängige Beratung von Patientinnen und Patienten ausgebaut werden. Ziel ist es, zu mehr Transparenz und Orientierung für Patientinnen und Patienten sowie Versicherte im Gesundheitswesen über Qualität, Leistung und Preis zu kommen. Die erforderliche Transparenz umfasst auch die Versichertentarife in besonderen Versorgungsformen und -verträgen.