

**Verbraucherpolitische Strategie  
des Landes Brandenburg**

# Verbraucherpolitische Strategie des Landes Brandenburg

## 1. Einleitung

### 1.1. Entwicklung der Verbraucherpolitik in Brandenburg

„Die Verbraucherpolitik in Brandenburg muss zukunftsweisend ausgerichtet sein und bei jedem politischen Agieren Berücksichtigung finden.“<sup>1</sup>

Mit diesem Leitgedanken wurde im Jahr 2012 die Verbraucherpolitische Strategie von der Landesregierung Brandenburg beschlossen. Die Erarbeitung der Strategie ging zurück auf einen Beschluss des Landtages Brandenburg vom 3. Juni 2010. Dadurch wurden erstmals konkrete Zielsetzungen für den Brandenburgischen Verbraucherschutz und daraus abzuleitende Maßnahmen in zehn Handlungsschwerpunkten festgelegt.

Zentrales Anliegen war die Stärkung des Verbraucherschutzes in Brandenburg, insbesondere der Schutz vor gesundheitlichen Gefahren, die Festigung effektiver Verbraucherrechte, die Vermittlung von Verbraucherinformationen und Kenntnissen für bewusste Konsumententscheidungen sowie eine wirkungsvolle, nachhaltige Verbraucherpolitik.

Die Verbraucherpolitische Strategie gibt seit ihrer Verabschiedung im Kabinett im Jahr 2012 den Rahmen für das verbraucherpolitische Handeln der Landesregierung. Sie ist damit ein fester Bestandteil der Verbraucherpolitik des Landes Brandenburg. Nach dem Koalitionsvertrag für die 6. Wahlperiode des Brandenburger Landtages<sup>2</sup> wird die Verbraucherpolitische Strategie des Landes weiter umgesetzt und fortgeschrieben.

Durch die bisherige Umsetzung der Verbraucherpolitischen Strategie konnte der Verbraucherschutz in Brandenburg in den Jahren 2012 bis 2016 entscheidend vorangebracht werden<sup>3</sup>.

Die Landesregierung hat der besonderen Bedeutung des Verbraucherschutzes durch die Wahrnehmung von Verbraucherschutzaufgaben aus einer Hand Rechnung getragen: Seit dem Weltverbrauchertag am 15. März 2001 sind die vielfältigen Facetten und die dazu aufgebaute Expertise des Verbraucherschutzes in einer Abteilung Verbraucherschutz gebündelt. Der Blick aus der „Verbraucherschutzbrille“ ist damit für viele Bereiche des wirtschaftlichen und des gesundheitlichen Verbraucherschutzes gebündelt. Verbraucherschutz wird aber auch im Zuständigkeitsbereich anderer Ressorts gewährleistet, wie zum Beispiel in Bezug auf Bauprodukte, die technische Sicherheit von Non-Food-Verbraucherprodukten<sup>4</sup> oder die ordnungsgemäße Kennzeichnung des Energieverbrauchs eines Produkts.

Die ressortübergreifende Plattform Verbraucherschutz trägt seit dem Jahr 2007 dazu bei, dass auch andere benachbarte Bereiche des Verbraucherschutzes innerhalb und außerhalb der Landesregierung zusammengeführt werden. Hierzu zählt auch die Landesbeauftragte für den Datenschutz und für das Recht auf Akteneinsicht (LDA) sowie die Verbraucherzentrale Brandenburg e. V. (VZB). So können Verbraucherschutzaspekte, einschließlich Datenschutzaspekte, fachübergreifend diskutiert und vorangebracht werden.

Verbraucherpolitik muss mit den Entwicklungen von Märkten und den Erwartungen und Bedürfnissen der Verbraucherinnen und Verbraucher Schritt halten und stets auf aktuelle Herausforderungen reagieren. Insbesondere die zunehmende Digitalisierung und die Entwicklung von neuen Geschäftsmodellen stellen den Verbraucherschutz vor neue Herausforderungen. In der Verbraucherschutzministerkonferenz wurden daher zahlreiche Beschlüsse gefasst und der Bund und die Europäische Union zum Handeln aufgefordert. Dies betrifft insbesondere den Bereich der Digitalen Welt.

Neben neuen Tendenzen und Entwicklungen stellt sich der Verbraucherschutz in Brandenburg auch bereits bekannten Herausforderungen. Vorhandene Verbraucherschutzstandards und bewährte Maßnahmen werden erhalten bzw. fortgeführt, in ihrer Wirksamkeit gesteigert und bei Bedarf auch intensiviert, zum Beispiel durch höhere Überwachungsichte und kürzere Überwachungsintervalle.

In der Legislaturperiode von 2014 bis 2019 liegen die Schwerpunkte vor allem auf der Verbesserung der Qualität der Schulverpflegung, Fragen des Verbraucherschutzes in der digitalen Welt und der Weiterentwicklung der Beratungs- und Informationskanäle sowie weiterer Instrumente der Verbraucherzentrale Brandenburg.

Mit der Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie soll erreicht werden, dass aktuelle Schwerpunkte gesetzt und so gezielt den gegenwärtigen und zukünftigen Herausforderungen im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher begegnet werden können.

Die Fortschreibung erfolgte in einem offenen und transparenten Beteiligungsprozess. Alle Interessierten, die Akteurinnen und Akteure, Stakeholder sowie die Öffentlichkeit erhielten die Möglichkeit, sich in die Fortschreibung der Strategie einzubringen.

## **1.2. Strategie, Arbeitsschritte und Arbeitsmethodik**

### **1.2.1 Vorgehen bei der Fortschreibung**

Die Verbraucherpolitische Strategie Brandenburg wird auf der Grundlage des Koalitionsvertrages für die 6. Wahlperiode des Brandenburger Landtages fortgeschrieben. Folgende Arbeitsschritte wurden hierzu bisher durchgeführt:

#### **Evaluation**

Im zweiten Halbjahr 2016 wurde eine Evaluation durch den externen Evaluator IFGE Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH durchgeführt. Die Evaluation umfasste den Prozess der Zieldefinition und Umsetzungsplanung sowie die Zielerreichung und Umsetzung der Verbraucherpolitischen Strategie. IFGE schätzt die Ergebnisse der Umsetzung der Strategie insgesamt positiv ein. Die in der Strategie verfolgten Ziele seien entweder in Teilen oder vollständig erreicht worden. Der Verbraucherschutz in Brandenburg sei im Hinblick auf die vier übergreifenden Ziele der Verbraucherpolitischen Strategie entscheidend gestärkt worden:

- der Schutz der Verbraucher vor gesundheitlichen Gefahren,
- die Festigung und Weiterentwicklung der Verbraucherrechte,
- die Stärkung der Konsum- und Entscheidungsfreiheit der Verbraucherinnen und Verbraucher durch den Ausbau von Information, Beratung und Bildung und
- die fachübergreifende und nachhaltige Gestaltung von Verbraucherpolitik in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten.

Zugleich konnte die Evaluation im Hinblick auf die Umsetzung der Verbraucherpolitischen Strategie auch Verbesserungspotenzial feststellen. Hierzu konnten zwei konkrete Handlungsempfehlungen für die Fortschreibung der Strategie gegeben werden:

- Es sollen bei der Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie messbarere, quantitative Maßnahmen definiert und eine konkretere Umsetzungsplanung durchgeführt werden. Dies kann

zu einer leichteren Überprüfung des Umsetzungsstandes und zu einer stärkeren Orientierungsgrundlage bei der Umsetzung der einzelnen Maßnahmen beitragen.

- Es soll eine stärkere zentrale Koordination und Steuerung der Umsetzung der Verbraucherpolitischen Strategie etabliert werden. Dies kann die Transparenz der Umsetzung der Strategie gegenüber den Akteurinnen und Akteuren erhöhen.

Beides kann zu einer noch höheren Verbindlichkeit zur Umsetzung der einzelnen Maßnahmen bei den Beteiligten beitragen. Die Ergebnisse der Evaluation sind im Endbericht des Evaluators IFGE dokumentiert, der auf der Webseite des MdJEV veröffentlicht wurde.

### **Verbraucherumfragen**

Zudem wurden im zweiten Halbjahr 2016 zwei Umfragen zum Verbraucherschutz in Brandenburg durchgeführt.

Zum einen hat das MdJEV auf dem BRANDENBURG-Tag Bürgerinnen und Bürger zu ihrer Meinung über die Verbraucherpolitik in Brandenburg befragt. Zum anderen wurden in einer repräsentativen Umfrage, durchgeführt von forsa, insgesamt 1 000 Brandenburgerinnen und Brandenburger zu ausgewählten Bereichen des Verbraucherschutzes befragt. Die Ergebnisse beider Umfragen geben einen Überblick über die Probleme, Bedürfnisse und Erwartungen der Verbraucherinnen und Verbraucher in Brandenburg.

Aus den Beschwerden und Hinweisen, mit denen sich Bürgerinnen und Bürger in den letzten Jahren an die VZB wandten, konnten ebenfalls wichtige Erkenntnisse über die aktuellen Problemfelder im Verbraucherschutz gewonnen und als Grundlage für die Fortschreibung verwendet werden.

Insgesamt wurde damit eine gute Basis geschaffen, um die Verbraucherpolitische Strategie möglichst evidenzbasiert und damit nah an den Interessen der Bürgerinnen und Bürgern auszugestalten.

### **Fortschreibungsprozess**

Zum Jahreswechsel 2016/17 hat das MdJEV die Ergebnisse der Evaluation und der Umfragen ausgewertet und daraus strukturelle Vorschläge für die Fortschreibung erarbeitet. Diese wurden mit den anderen Ministerien der Landesregierung, mit der Landesdatenschutzbeauftragten und der Verbraucherzentrale Brandenburg in Gesprächen und Workshops im Rahmen der Plattform Verbraucherschutz diskutiert.

Anschließend konnten sich die vorgenannten Akteurinnen und Akteure der Plattform Verbraucherschutz inhaltlich in die Fortschreibung einbringen. Zunächst wurde ein neues Leitbild erarbeitet und abgestimmt, aus dem die vorliegenden Handlungsschwerpunkte abgeleitet wurden. Hierzu konnten jeweils Ziele und Maßnahmen von allen Akteurinnen und Akteuren der Plattform Verbraucherschutz benannt werden.

Aus allen Zuarbeiten hat das MdJEV einen ersten Arbeitsentwurf der fortgeschriebenen Strategie erarbeitet und abgestimmt.

### **Beteiligung der Öffentlichkeit und der Stakeholder**

Die Beteiligung einer breiten Öffentlichkeit ist erklärtes Anliegen des MdJEV, um die Verbraucherpolitik zusammen mit den Bürgerinnen und Bürgern zu gestalten. Vor diesem Hintergrund wurde der Arbeitsentwurf der fortgeschriebenen Strategie für einen Zeitraum von sechs Wochen in Form einer Internet-Konsultation veröffentlicht und zur Diskussion gestellt.

Auf der Online-Plattform [www.verbraucherdialog-brandenburg.de](http://www.verbraucherdialog-brandenburg.de) wurde der vollständige Arbeitsentwurf veröffentlicht und konnte durch registrierte Nutzerinnen und Nutzer im Detail kommentiert werden. Zudem gab es für Verbände die Möglichkeit, Stellungnahmen hochzuladen. So konnte der Fokus der Stellungnahme selbst gewählt werden.

Eine Umfrage auf der Online-Plattform wurde gezielt an die allgemeine Öffentlichkeit adressiert. Zu einfachen Fragestellungen, die aus den zentralen Themen des Arbeitsentwurfs abgeleitet wurden, stand eine Reihe von möglichen Antworten zur Auswahl. Zu jeder Frage gab es auch ein Freitextfeld, in das weitere Antworten bzw. Anmerkungen eingetragen werden konnten. In Beantwortung der abschließenden Frage hatten die Nutzer die Möglichkeit, ihre Anmerkungen und Wünsche zur Brandenburger Verbraucherpolitik ohne Registrierung an das MdJEV zu übermitteln.

Zusätzlich wurden Workshops mit fachlichen Stakeholdern und Akteurinnen und Akteuren der Plattform Verbraucherschutz sowie betroffener Behörden durchgeführt, in denen die Handlungsschwerpunkte des Strategieentwurfs diskutiert und Vorschläge für die Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie gesammelt wurden. Schließlich wurden in Diskussionsgruppen mit interessierten Verbraucherinnen und Verbrauchern verbraucherpolitische Themen und Probleme diskutiert.

Die Ergebnisse des Beteiligungsprozesses, insbesondere die Wünsche und Probleme, die von den Verbraucherinnen und Verbrauchern zur Brandenburger Verbraucherpolitik benannt wurden, wurden im MdJEV und anderen betroffenen Ressorts ausgewertet. Auf der Grundlage der Auswertung wurde der Strategieentwurf hinsichtlich Zielsetzungen und Maßnahmen angepasst. Auf diese Weise wurden die Ergebnisse des Beteiligungsprozesses bei der Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg berücksichtigt.

Der Landtag wurde über den Ausschuss für Europaangelegenheiten, Entwicklungspolitik und Verbraucherschutz in den Prozess der Fortschreibung der Strategie eingebunden.

## **Umsetzungsprozess**

Die Umsetzung der in der Strategie festgelegten Maßnahmen wird in erster Linie durch die Ministerien der Landesregierung erfolgen. Einzelne Maßnahmen sind auch durch andere Akteurinnen und Akteure umzusetzen. Die Koordinierung des Umsetzungsprozesses obliegt dem federführenden MdJEV.

Der Umsetzungsprozess soll für alle Beteiligten transparent und nachvollziehbar sein. In Kapitel 5 werden die Voraussetzungen und die Vorgehensweise hierfür beschrieben.

### **1.2.2 Grundlagen und Aufbau der Verbraucherpolitischen Strategie**

**Die Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie basiert auf folgenden formalen Eckpunkten:**

- Die Struktur der bisherigen Verbraucherpolitischen Strategie hat sich bewährt und wird daher im Grundsatz auch für die fortgeschriebene Strategie verwendet.
- Es erfolgt eine Fokussierung auf wenige und wesentliche Handlungsschwerpunkte. Es können Dopplungen und Mehrfachnennungen bei Zielen und Maßnahmen vermieden werden.
- Die gegenwärtigen und künftig zu erwartenden Herausforderungen und Probleme des Verbraucherschutzes sind bei der Festlegung der Handlungsschwerpunkte relevant.
- Die Ziele und Maßnahmen sollen verstärkt die Möglichkeiten der Brandenburger Verbraucherpolitik abbilden.

- Die Ziele sollen konkreter gefasst und die Maßnahmen messbar ausgestaltet werden. Die Maßnahmen sollen daher durch Meilensteine unterlegt sein.

Die Strategie ist in vielen Teilen an den vorhandenen Erkenntnissen über Verbraucherbeschwerden und -probleme sowie Verbraucherbedürfnisse und -erwartungen ausgerichtet und dadurch evidenzbasiert ausgestaltet.

### **Die Strategie ist wie folgt aufgebaut:**

Im ersten Teil der Strategie werden die Ausgangssituation, die Herausforderungen und die Rahmenbedingungen, die der modernen Verbraucherpolitik auf verschiedenen Ebenen begegnen, dargestellt. Anschließend wird das übergreifende Leitbild beschrieben, aus dem die verbraucherpolitischen Handlungsschwerpunkte abgeleitet sind.

Im zweiten Teil der Strategie werden die Handlungsschwerpunkte der Brandenburger Verbraucherpolitik in vier Kapiteln dargestellt. Jedes Kapitel ist unterteilt in

- Beschreibung der Ausgangslage,
- Problemstellung,
- Zielsetzungen und
- Vorschläge der Landesregierung für konkrete Maßnahmen zur Umsetzung der Ziele.

Im dritten Teil wird das geplante Vorgehen bei der Umsetzung der Strategie beschrieben.

## **1.3. Der Begriff des Verbrauchers und der Verbraucherpolitik**

### **1.3.1. Der Verbraucherbegriff**

Die klassische Definition des „Verbrauchers“ bezieht sich auf dessen Tätigkeit des Verbrauchens von Waren, also von Gütern und Produkten, und die Inanspruchnahme von Dienstleistungen bzw. die Nutzung von Ressourcen wie Energie oder Wasser. In der juristischen Terminologie bezeichnet man als Verbraucher jede natürliche Person. Im Bürgerlichen Recht ist Verbraucher als jemand definiert, der für private, nicht berufliche Zwecke am Markt handelt<sup>5</sup>. Daraus abgeleitet wird in der verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg als „Verbraucher“ bezeichnet, wer für private Zwecke in Rechtsgeschäften Produkte erwirbt oder Dienstleistungen in Anspruch nimmt. Eingeschlossen in die Begriffsdefinition im Sinne dieser Strategie ist der „Verbraucher“, der sich, vorbereitend auf Rechtsgeschäfte, am Markt orientiert und Konsumententscheidungen abwägt. Der Begriff bezieht sich somit im Kern auf das „Verbrauchen“ von Gütern und Leistungen, darüber hinaus auf die komplexe Teilhabe des einzelnen, privaten Individuums am Wirtschafts- und Gesellschaftsleben durch Vorbereitung und Umsetzung individueller Konsumententscheidungen.

Ausgehend von der Verbraucherforschung<sup>6</sup> kann man drei Kategorien von Verbraucherinnen und Verbrauchern, je nach Konsum- und Lebensbereich unterscheiden:

- „verletzlich“ (vulnerable): Basisschutz/Daseinsvorsorge („Leib & Leben“, existenzielle/finanzielle Sicherung); Gefahr des Ausschlusses vom sozialen und wirtschaftlichen Leben, analog wie digital.

- „vertrauend“ (confident): grundsätzlich in die Märkte vertrauend, in einigen Bereichen sensibilisiert, aber auf Schutz angewiesen (beispielsweise Datenschutz); auch eine verbesserte Verbraucherinformation und Verbraucherbildung sorgt nur bedingt für Informiertheit und Kompetenz.
- „verantwortungsvoll“ (responsible): in einigen Bereichen eher kundig, ökologisch-sozial und politisch engagierte Bürgerinnen und Bürger; die Grenze der individuellen Konsumfreiheit wird im verantwortungsbewussten Konsum gesehen.

Entscheidend ist, dass damit verschiedene Verhaltensmuster intendiert sind, die zur selben Zeit bei verschiedenen als auch bei denselben Verbraucherinnen und Verbrauchern zu unterschiedlichen Zeitpunkten und Entscheidungssituationen auftreten. Bezogen auf die jeweilige Situation der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie ihren jeweiligen Lebensbereich sind alle Ausprägungen denkbar.

### **1.3.2. Die Begriffe des Verbraucherschutzes und der Verbraucherpolitik**

Zunächst bezieht sich der Begriff des Verbraucherschutzes auf die Bewahrung der Verbraucherin bzw. des Verbrauchers vor gesundheitlichen Gefahren und Risiken sowie die Sicherung ihrer oder seiner Interessen bei der Wahrnehmung von Rechtsgeschäften.

Gleichzeitig ist der Verbraucherschutz auf die Befähigung der Verbraucherin oder des Verbrauchers gerichtet, sich am Markt gut orientieren und der Anbieterseite kompetent gegenüberzutreten zu können. Diese Befähigung erlangt die Verbraucherin oder der Verbraucher mit Hilfe von Maßnahmen der Verbraucherbildung, -beratung und -information.

Der Verbraucherschutz in Brandenburg lässt sich in zwei wesentliche Bereiche unterteilen: den gesundheitlichen und den wirtschaftlichen Verbraucherschutz.

Unter dem gesundheitlichen Verbraucherschutz versteht man den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor gesundheitlichen Gefahren und vor Täuschung beim Erwerb von Produkten/Erzeugnissen jeglicher Art. Dem gesundheitlichen Verbraucherschutz sind in dieser Strategie auch die Belange der technischen Sicherheit und Chemikaliensicherheit zugeordnet. Zu den Produkten bzw. Erzeugnissen zählen Lebensmittel (einschließlich Trinkwasser), Bedarfsgegenstände, Kosmetika, Tabak, Futtermittel, Chemikalien, Biozidprodukte, Pflanzenschutzmittel, Human- und Tierarzneimittel, Medizinprodukte, Bauprodukte, Non-Food-Verbraucherprodukte unter dem Aspekt der technischen Sicherheit, Erzeugnisse aus ökologischer Produktion.

Zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz gehören der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher und die Wahrung ihrer Interessen in Bezug auf den Konsum von Dienstleistungen und Produkten. Dabei sind unter anderem die folgenden Gebiete betroffen:

- Digitale Welt, Datenschutz, Finanzen, Versicherungen, Energie, Mobilität, Telekommunikation, Medien, Mietrecht und Pflege,
- Einhaltung der Anforderungen an die umweltgerechte Gestaltung von Produkten,
- Kennzeichnung des Energieverbrauchs oder anderer Ressourcen,
- Preisangaben,
- Vertragsrechte,
- Verbraucherinsolvenzen.

Verbraucherpolitik im Sinne der vorliegenden Strategie umfasst alle Maßnahmen und Entscheidungen, die darauf abzielen, die Interessen der Verbraucherin oder des Verbrauchers gegenüber den anbietenden Unternehmen in ein Gleichgewicht zu bringen. Hierbei sind auch Interessen eingeschlossen, die die gesellschaftliche Teilhabe der Verbraucherin oder des Verbrauchers an natürlichen Ressourcen, an Umweltgütern, an sozialen Errungenschaften ausmachen und sie oder ihn befähigen, Konsumententscheidungen verantwortungsbewusst nach persönlichen, gesundheitlichen, aber auch nach Kriterien des Gemeinwohls zu treffen.

Aus wirtschaftspolitischer Sicht kann die Verbraucherpolitik einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der Funktionsfähigkeit von Märkten leisten, wenn sie das Gewicht der Angebotsseite durch Stärkung der Nachfrageseite ausgleicht und Politik für die Konsumenten und für die Qualität des Konsums betreibt.

## **2. Herausforderungen und Handlungsspielräume**

### **2.1 Chancen und Herausforderungen der Verbraucherpolitik**

Eine an der Realität und den Verbraucherbedürfnissen orientierte Verbraucherpolitik muss neue Entwicklungen und aktuelle Trends stets im Blick haben, etwaigen Handlungsbedarf prüfen und erkennen sowie die richtigen Maßnahmen ergreifen.

Nach einer repräsentativen forsa-Umfrage im Auftrag des MdJEV Ende 2016<sup>7</sup> fühlt sich der Großteil der Verbraucherinnen und Verbraucher in Brandenburg hinsichtlich seiner Interessen und Rechte bereits gut bis sehr gut geschützt (66 %). Allerdings sehen das ein Drittel (33 %) der Verbraucherinnen und Verbraucher anders. Insbesondere im digitalen Bereich gibt es Erwartungen an die Politik.

#### **Digitalisierung als Chance und Risiko**

Die rasante Entwicklung der weltweiten digitalen Kommunikation, die Entwicklung von vernetzten Produkten und der Einsatz von Algorithmen beispielsweise in Online-Verkaufsportalen fordern neue Maßnahmen zur Sicherung von Verbraucherrechten und zum Schutz der Selbstbestimmung von Verbraucherinnen und Verbrauchern.

Noch mehr als 60 % der Deutschen bevorzugen nach wie vor den Einkauf im stationären Handel<sup>8</sup>. Der Online-Handel wächst jedoch stetig<sup>9</sup>. Auch der stationäre Handel in Brandenburg will damit Schritt halten und seine digitalen Aktivitäten ausbauen<sup>10</sup>. Vor dem Hintergrund der sich verändernden Infrastruktur im ländlichen Raum können die Digitalisierung und damit die Möglichkeiten des Onlinekaufs enorme Vorteile für Menschen haben, wenn vor Ort kein adäquater Einkauf möglich ist. Hinzu kommt der Trend, dass sich Verbraucherinnen und Verbraucher im Internet über Produkte und Preise informieren.

Im Jahr 2017 nutzten 78 % der Brandenburgerinnen und Brandenburger ab 14 Jahren das Internet<sup>11</sup>. Mittlerweile greifen in Brandenburg 72 % der Internetnutzer auf Social-Media-Angebote (wie Facebook und WhatsApp) zurück<sup>12</sup>. Dabei war in Brandenburg lange nur weniger schnelles Internet verfügbar. Durch Landesinitiativen hat sich die Versorgungssituation für mehr als die Hälfte der brandenburgischen Haushalte erheblich verbessert: Die Anzahl der Haushalte mit mehr als 50 Mbit/s ist innerhalb von drei Jahren von knapp 30 % auf über 60 % gestiegen<sup>13</sup>.

Online-Shopping, digitale Güter sowie digitale Dienstleistungen, wie E-Mail-Dienste und Social Media verändern das Verhalten von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Durch Preisvergleichsportale erhalten sie einen schnellen Überblick über das Onlineangebot. In Internetforen äußern Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Meinung oder pflegen persönliche Profile in Netzwerken wie Facebook.

Zudem ist die Nutzung moderner Kommunikationstechnologien für eine mit den aktuellen Anforderungen Schritt haltende Verbraucherpolitik eine große Chance zur effektiven Informationsübermittlung.



Insbesondere Kinder und Jugendliche können über die neuen Medien gut erreicht werden. Die Herausforderung besteht darin, digitale Angebote für Verbraucherinformation und -beratung gezielt und passend einzusetzen.

Die Nutzung des Internets bringt aber nicht nur Vorteile. Für Verbraucherinnen und Verbraucher gibt es in diesem Bereich die meisten Probleme (siehe forsa-Umfrage 2016<sup>14</sup>). Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten von der Politik, dass mehr im Bereich des Datenschutzes getan wird. Für die meisten Verbraucherinnen und Verbraucher (92 % laut forsa-Umfrage 2016) ist es wichtig, beim Einkauf von Waren und Dienstleistungen selbst die Kontrolle darüber zu haben, wer welche Daten von ihnen erhält. Viele möchten nicht, dass ihre Daten für Werbung und Angebote genutzt werden. Dass dies in der Praxis oft ganz anders aussieht und Verbraucherinnen und Verbraucher selbst nicht immer auf ihren Schutz achten, stellt eine Herausforderung für den Verbraucherschutz dar.

Das Internet bietet für Verbraucherinnen und Verbraucher vielfältige Möglichkeiten, Produkte oder Dienstleistungen über Onlineshops, Auktionshäuser, Vermittlungsportale, Kleinanzeigenportale und Foren zu erwerben oder anzubieten. Im Onlinehandel werden Produkte aus dem Inland, aus den EU-Mitgliedsstaaten aber natürlich auch aus dem Nicht-EU-Ausland angeboten. Dabei ist der Handel mit unsicheren oder gefälschten Produkten nicht zuverlässig auszuschließen. Probleme entstehen dadurch, dass gegenüber einem (inländischen) Hersteller oder Händler vor Ort ein Ansprechpartner im Onlinehandel nicht immer verfügbar ist. Dadurch können Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Ansprüche im Fall eines mangelhaften oder unsicheren Produktes nur schwer geltend machen, insbesondere wenn der Hersteller oder Händler aus dem Nicht-EU-Ausland agiert.

Der Verbraucherschutz ist gefordert, den durch die Digitalisierung und Anwendung neuer Informationstechnologien hervorgerufenen Gefahren und Nachteilen für die Verbraucherin oder den Verbraucher mit geeignetem Verhalten zu begegnen.

Dabei sind sowohl internetbasierte Möglichkeiten der Verbraucherinformation und Marktüberwachung als auch der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor den Risiken des Internets und des digitalen Handels zu berücksichtigen.

### **Globalisierung der Märkte**

Verbraucherinnen und Verbraucher können heutzutage aufgrund des Internethandels auf Produkte in aller Welt zugreifen. Produkte, die in den europäischen Binnenmarkt aus sogenannten Drittstaaten gelangen, müssen den Harmonisierungsvorschriften insbesondere bezüglich der Anforderungen an Sicherheit und Gesundheitsschutz entsprechen. Die Landesregierung muss darauf hinwirken, dass wirksame Strategien gerade für Kontrollen von Produkten und Dienstleistungen im Onlinehandel entwickelt werden.

Weltweite Angebote zum Online-Einkauf, zum Download von Musik, Büchern oder zum Streamen von Filmen und Sportveranstaltungen erfordern von Verbraucherinnen und Verbrauchern Kenntnisse über ihre Rechte und über mögliche Gefahren im Internet, wie zum Beispiel Fake-Shops.

### **Europäische Ausrichtung**

Verbraucherschutz in Brandenburg ist darüber hinaus europäisch ausgerichtet:

Im gemeinsamen Binnenmarkt ist den Unternehmen und den Verbraucherinnen und Verbrauchern ein grenzüberschreitendes Markthandeln möglich. In vielen Bereichen existieren bereits harmonisierte europäische Regelungen, die den Handel zwischen den Staaten der Europäischen Union erleichtern. Zum Beispiel ist im Bereich der Marktüberwachung der Rahmen für die Überwachungsbehörden durch die VO (EG) Nr. 765/2008 vorgegeben, der durch im Amtsblatt der EU veröffentlichte Leitlinien bzw. Leitfäden untersetzt wird. Dort, wo unterschiedliche Regelungen in den Mitgliedstaaten existieren, zum Bei-

spiel bei Gewährleistungsrechten, oder wo unterschiedliche Regelungen der Europäischen Union für den Internethandel und für den stationären Handel gelten, verfügen Verbraucherinnen und Verbraucher nicht immer über die notwendigen Kenntnisse über ihre Verbraucherrechte und Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung.

## **Regionale Veränderungen**

Verbraucherpolitik in Brandenburg muss den spezifischen geografischen, ökonomischen, sozialen, demografischen und ökologischen Gegebenheiten des Landes, aber auch den Erfordernissen besonderer Verbrauchergruppen entsprechen. In einem Flächenland mit stark ländlich geprägten Strukturen, wenigen urbanen Zentren und einem räumlich zentrierten Umlandbereich von Berlin ist vor allem die Versorgung von Verbraucherinnen und Verbrauchern in der Fläche eine große Herausforderung.

Zudem enden Verbraucherschutz und Verbraucherpolitik nicht an den Grenzen des Landes Brandenburg. Brandenburg steht in engen Marktbeziehungen mit seinen Nachbarländern (darunter besonders Berlin), insbesondere bei regionalen Produkten und Dienstleistungen. So kommt der verbraucherrechtlichen Gestaltung regionaler Wirtschaftskreisläufe in der Region Berlin – Brandenburg und der verbraucherpolitischen Kooperation mit Berlin große Bedeutung zu.

Aber auch die Nachbarschaft zur Republik Polen hat Einfluss auf die Verbraucherpolitik. An einer über 260 km langen Grenze zur Republik Polen entstand im brandenburgisch-polnischen Verflechtungsraum ein reger Austausch von Waren und Dienstleistungen. Der Einkauf in Polen gehört für viele Brandenburger mittlerweile zum Alltag. So zählen 13 % der Brandenburgerinnen und Brandenburger zu den regelmäßigen Grenzgängern<sup>15</sup>. Weitere 20 % kaufen immerhin gelegentlich in Polen ein oder nehmen Dienstleistungen polnischer Unternehmen in Anspruch. Zunehmend werden auch Dienstleistungen in Polen in Anspruch genommen, wie zum Beispiel im Bereich Pflege oder Gesundheit. Ebenso kaufen unsere polnischen Nachbarn regelmäßig in Deutschland ein und sind polnische Unternehmen in Deutschland tätig.

## **Unterschiedliche Bedürfnisse von Verbraucherinnen und Verbrauchern**

Verbraucherinnen und Verbraucher sind keine homogene Gruppe. Es ist vielmehr Realität, dass verschiedene Verhaltensmuster beim selben Menschen zu unterschiedlichen Zeitpunkten und Entscheidungssituationen auftreten.

Trotzdem kann man Verbrauchergruppen unterscheiden, in denen ähnliche Verhaltensweisen und Bedürfnisse bestehen. So sind jüngere Menschen mit den digitalen Medien bereits aufgewachsen und gehen damit anders um als ältere Menschen. Geflüchtete Personen haben meist noch wenige Kenntnisse über den Alltag oder das Rechtssystem in Deutschland und müssen neben den sprachlichen Hürden noch kulturelle Barrieren überwinden. Gleichzeitig unterscheiden sich auch Lebensstile und Konsumverhalten innerhalb der Altersgruppen. Verbraucherpolitik muss auch diese Heterogenität berücksichtigen, sollte aber auch dazu beitragen, dass Stereotypenzuweisungen aufgelöst werden bzw. erst gar nicht entstehen.

Die größte absehbare Veränderung ist das Älterwerden der Gesellschaft. Aufgrund der demographischen Entwicklung wird es in Brandenburg nach einer Prognose des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg bis zum Jahr 2040 voraussichtlich 802 000 Menschen geben (37 % der Bevölkerung), die über 65 Jahre alt sind. Derzeit stellt diese Verbrauchergruppe bereits über 20 % der Bevölkerung in Brandenburg<sup>16</sup>. Hinzu kommt, dass die Regionen in Brandenburg sehr unterschiedlich dicht besiedelt sind. Dabei muss die Verbraucherpolitik die Menschen in den Städten und auf dem Land sowie deren unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen gleichermaßen berücksichtigen.

## **Deregulierung und Ressourcen**

Ausgehend von den Folgen der Wirtschafts- und Finanzkrise vor einigen Jahren ist bekannt, welche gravierenden Konsequenzen Deregulierungen insbesondere des Finanzmarktes haben können. Bestrebungen zu mehr Liberalisierung der Märkte und zu Deregulierung müssen daher auch unter dem Aspekt des Verbraucherschutzes bewertet werden. Staatliche Verbraucherpolitik muss nach wie vor in ihrer Aufsichts- und Kontrollfunktion handlungs- und durchsetzungsfähig sein. Eine zukunftsfähige Verbraucherpolitik bedarf neben der klassischen Funktion des Verbraucherschutzes, die in der Überwachung und Kontrolle des Marktes besteht, auch verbrauchergerechter ordnungspolitischer Maßnahmen.

Der Grundsatz der Sparsamkeit (§ 7 LHO) erfordert effiziente Politiklösungen, um die fachlichen und inhaltlichen Ziele Brandenburger Verbraucherpolitik zu erreichen. Die finanziellen Rahmenbedingungen des Landes müssen berücksichtigt und die verfügbaren finanziellen Ressourcen zielgerichtet eingesetzt werden.

## **Querschnittsaufgabe**

Moderne Verbraucherpolitik geht über den konservativen Ansatz des Verbraucher-„Schutzes“ im Sinne der Wahrnehmung einer Aufsichts- und Kontrollfunktion aller Marktteilnehmer hinaus, ohne die Rechtsdurchsetzung als zentrales Anliegen des Verbraucherschutzes aus den Augen zu verlieren.

Sie versteht sich als fachübergreifende Querschnittsaufgabe, denn sie bildet das Handeln vieler Personen und Institutionen unter Berücksichtigung verschiedenster Politikbereiche ab. Mit ihrer Querschnittsorientierung leistet Verbraucherpolitik einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Lebensqualität der Menschen.

Die Brandenburger Landesregierung versteht die Verbraucherpolitik des 21. Jahrhunderts als Politik mit handlungsorientiertem Ansatz. Sie setzt auf die Vernetzung und Beteiligung von Verbraucherinnen und Verbrauchern und ihren direkten Interessenvertretungen, von Unternehmen im produzierenden Gewerbe, im Dienstleistungssektor, im Handel und auf die Beteiligung der Wissenschaft, anderer Politikbereiche und der Zivilgesellschaft.

Die Brandenburger Verbraucherpolitik ist ressortübergreifend. Die Federführung ist beim Verbraucherschutzministerium angesiedelt. Verbraucherschutz und Verbraucherpolitik gehören jedoch genauso zu allen anderen Fachministerien der Landesregierung. Jedes Ministerium agiert täglich verbraucherpolitisch. Aber auch Kommunen und Landkreise spielen eine bedeutende Rolle bei der Umsetzung der Verbraucherpolitik. Deshalb bedarf es einer Gesamtstrategie der Landesregierung zu einer Verbraucherpolitik.

Die bestehenden Strategien des Landes Brandenburg setzen bereits Einzelaspekte des Verbraucherschutzes um, beispielsweise die Landesnachhaltigkeitsstrategie, die Mobilitätsstrategie 2030, die Seniorenpolitischen Leitlinien, das Gleichstellungspolitische Rahmenprogramm 2015 - 2019, das Behindertenpolitische Maßnahmenpaket 2.0 und die Energiestrategie 2030. Zukünftige Strategien, wie die Digitalisierungsstrategie, sollten Verbraucheraspekte ebenfalls berücksichtigen. Die Herausforderung besteht darin, alle Verbraucherbezüge der Strategien aufeinander abzustimmen, so dass die wesentlichen Verbraucherprobleme in den einzelnen Politikfeldern adressiert werden.

Die Verbraucherpolitische Strategie setzt die wesentlichen Ziele und Maßnahmen für den Verbraucherschutz in Brandenburg. In anderen Strategien der Landesregierung bzw. einzelner Ressorts können und sollen darüber hinaus weitere fach- und themenspezifische Ziele und Maßnahmen festgelegt werden, um den dort zugrundeliegenden Schwerpunkten auch in Bezug auf den Verbraucherschutz gerecht zu werden.

## Nachhaltigkeit

In allen Handlungsschwerpunkten der Verbraucherpolitik wird die Landesregierung Brandenburg vor dem Hintergrund der wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Verantwortung auch für nachfolgende Generationen den Erfordernissen einer nachhaltigen Entwicklung umfassend Rechnung tragen. Insofern stellt sich die Verbraucherpolitische Strategie auch in den Rahmen der brandenburgischen Nachhaltigkeitsstrategie.

Eine zukunftsfähige Verbraucherpolitik muss sich sozial gerechter Ressourcenschonung und Klimaverträglichkeit verpflichtet fühlen. Moderne, nachhaltige Verbraucherpolitik hat sich insbesondere mit einem nachhaltigen Konsumverständnis und darauf bezogenen Lebensstilen auseinander zu setzen.

Das Themenfeld „Nachhaltiger Konsum“ ist ein Schlüssel für eine zukunftsfähige Entwicklung auch in Brandenburg und sollte auf die Förderung von Angebot und Nachfrage für ressourcenarme und klimafreundliche Produkte und Dienstleistungen ausgerichtet sein. Zugleich gilt es, mit den vorhandenen finanziellen Ressourcen zu wirtschaften und dennoch die Kontinuität, Sicherheit und Zukunftsfähigkeit von Verbraucherpolitik zu gewährleisten.

## 2.2 Instrumente und Handlungsrahmen für die Brandenburger Verbraucherpolitik

Die Verbraucherpolitische Strategie Brandenburg muss im Kontext zur Bundes- und Europaebene gesehen werden. Die Europäische Union und der Bund haben im Verbraucherschutz einen großen Umfang an gesetzgeberischen Kompetenzen. Die Brandenburger Landesregierung nutzt alle ihre Möglichkeiten auf internationaler und nationaler Ebene, um die Verbraucherpolitik aktiv mit zu gestalten.

Die Umsetzung von Verbraucherpolitik erfolgt auf mehreren Wegen. Von besonderer Bedeutung sind:

- Erlass von Verbraucherinnen und Verbraucher schützenden Rechtsnormen

Über 80 % der gesetzlich festgelegten Verbraucherrechte haben in Form von Richtlinien oder Verordnungen der Europäischen Union ihre Grundlage im Europäischen Recht. Daneben gibt es eine Reihe von bundesgesetzlichen Regelungen. Aufgrund der Verteilung der Gesetzgebungskompetenzen nach dem Grundgesetz konzentrieren sich landesrechtliche Regelungen fast ausschließlich auf die Benennung der für die Überwachung zuständigen Behörden, soweit ein Vollzug durch Landesbehörden stattfindet. Die Brandenburger Landesregierung nutzt alle Möglichkeiten im Gesetzgebungsprozess, um auf die Politik der Europäischen Union und die der Bundesebene Einfluss zu nehmen, zum Beispiel über die Interessenvertretung bei den EU-Institutionen und die Beteiligung im Bundesrat.

- Überwachung der Marktteilnehmer durch staatliche Behörden

Die Überwachung von Marktteilnehmern ist die klassische Aufgabe von Landesbehörden. Dabei werden Vorgaben des Bundes- oder Europäischen Rechts zum Schutz der Sicherheit, Gesundheit und vor Täuschung sowie zum Umweltschutz umgesetzt.

- Aufklärung über die Verbraucherrechte und die Praktiken des Marktes

Das wirksamste Mittel der Verbraucherpolitik in Brandenburg ist die Aufklärung der Verbraucherinnen und Verbraucher über ihre Rechte und die Praktiken des Marktes durch Information, Beratung und Bildung. Dadurch sollen sie in die Lage versetzt werden, eigenverantwortlich die Folgen ihres Handelns einschätzen zu können.

- Vertretung der Verbraucherinteressen gegenüber Unternehmen

Die Interessenvertretung der Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Herstellern, Handel und Dienstleistung wird durch die Verbraucherschutzorganisationen zur Stärkung der Stellung Einzelner gegenüber den anbietenden Unternehmen wahrgenommen. Das Land Brandenburg unterstützt die

Verbraucherschutzorganisationen bei ihrer Arbeit. Bei der Festlegung der Ziele und Schwerpunkte der Verbraucherpolitik des Landes ist neben der gebotenen strategischen Weitsicht auch eine Flexibilität für die Lösung tagesaktueller Verbraucherprobleme erforderlich. Hierbei bieten die Aktivitäten der VZB und des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V., zum Beispiel durch die bundesweiten Marktwächter-Projekte, einen wichtigen Ausgangspunkt.

### 3. Verbraucherpolitisches Leitbild und Grundsätze

Beim täglichen Konsum von Produkten und Dienstleistungen, sei es der Lebensmittelgenuss oder die Nutzung von Internetdiensten, handeln Bürgerinnen und Bürger als Verbraucherinnen und Verbraucher. Der Schutz, den sie dabei genießen, ist für viele bereits selbstverständlich. Verbraucherschutz ermöglicht allen die individuelle Teilhabe am teilweise sehr komplexen Wirtschafts- und Gesellschaftsleben. Damit ist Verbraucherschutz unter den Gesichtspunkt der Daseinsvorsorge zu stellen.

Das Grundverständnis der Landesregierung ist daher, alle Bürgerinnen und Bürger im Konsumleben möglichst umfassend zu schützen, dabei deren Eigenverantwortung zu stärken und ihre unterschiedlichen Bedürfnisse zu berücksichtigen. Hierfür sind die drei folgenden Hauptaspekte wichtig:

- 1) Verbraucherinnen und Verbraucher müssen sich darauf verlassen können, dass die angebotenen Produkte sicher bzw. nicht gesundheitsschädlich sind. Sie müssen auch darauf vertrauen können, dass sie das bekommen, was mit dem Produkt oder der Dienstleistung zugesichert wird. Verbraucherinnen und Verbraucher dürfen nicht in die Irre geführt werden oder durch für sie unüberschaubare Vertragsbedingungen benachteiligt werden. Sie haben Anspruch auf klare und richtige Produktbeschreibungen sowie für jede Person verständliche Vertragsbedingungen. So muss es zum Beispiel die Möglichkeit geben, datensichere Produkte und Dienstleistungen zu erwerben oder in einer Finanzberatung die passenden Finanzdienstleistungen angeboten zu bekommen. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor gesundheitlichen, wirtschaftlichen oder anderen Schäden, wie zum Beispiel durch Missbrauch von Verbraucherdaten, geschützt sein.

Bestehende Verbraucherschutzregelungen müssen konsequent umgesetzt und ihre Einhaltung überwacht werden. Anforderungen an die Produkte, die von Verbraucherinnen und Verbrauchern erworben werden können, sind durch eine effiziente Marktüberwachung sicherzustellen.

Ein nachhaltiger Konsum für Umwelt und Gesellschaft wird auch für umwelt- und ressourcenbewusste Verbraucherinnen und Verbraucher zunehmend wichtiger. Sie müssen die Möglichkeit haben, nachhaltig produzierte Produkte und Dienstleistungen zu konsumieren bzw. zu nutzen. Dazu gehören auch die umweltgerechte Gestaltung von energieverbrauchsrelevanten Produkten und die verständliche und vergleichbare Kennzeichnung über den Energie- und Ressourcenverbrauch.

**Kurzgefasst: Produkte und Dienstleistungen müssen fair und sicher sein.**

- 2) Verbraucherinnen und Verbraucher sollten auf gleicher Augenhöhe mit Unternehmen handeln können. Im Idealfall existiert bzw. entwickelt sich die Bereitschaft der Märkte, diese gleiche Augenhöhe und den Verbraucherschutz zu gewährleisten bzw. zu akzeptieren. In Bereichen, wo dies nicht gegeben ist, müssen Verbraucherrechte gefestigt und auch effektiv durchgesetzt werden, zum Beispiel durch staatliche Maßnahmen oder mit Unterstützung von Verbraucherorganisationen.

In bestimmten Fällen hat auch eine Regulierung der Märkte zu erfolgen, um diese im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher auszugestalten. Wirksame Aufsicht und Marktüberwachung müssen die Regulierung ergänzen. Die hohen Verbraucherschutzstandards müssen vor dem Hintergrund der sich stetig ändernden Märkte bewahrt und weiterentwickelt werden.

**Kurzgefasst: Märkte, in denen sich Verbraucherinnen und Verbraucher bewegen, müssen verbraucherfreundlich sein.**

- 3) Das Handeln der Verbraucherinnen und Verbraucher auf gleicher Augenhöhe mit den anderen Marktteilnehmern wird nicht zuletzt durch die Entwicklung der Kompetenz der Verbraucherinnen und Verbraucher, durch welche sie sich souverän und orientiert in den Märkten bewegen, erreicht.

Informationen und Wissen befähigen die Verbraucherinnen und Verbraucher zu einem sicheren und selbstbewussten Handeln. Verbraucherinnen und Verbraucher können durch ihr Kaufverhalten aktiv und bewusst die Märkte beeinflussen und damit auch einen Beitrag zum nachhaltigen Konsum leisten. Sie sollen zu einem verantwortungsbewussten Handeln befähigt sein.

**Kurzgefasst: Kompetente Verbraucherinnen und Verbraucher können bewusster und selbstbestimmter handeln.**

Daraus ergibt sich folgendes Leitbild der Landesregierung, welches das zukünftige verbraucherpolitische Handeln bestimmen soll:

**„Faire und sichere Produkte sowie Dienstleistungen – verbraucherfreundliche Märkte – kompetente Verbraucherinnen und Verbraucher“**

Die Verbraucherpolitische Strategie soll den Weg zur Verwirklichung dieses übergreifenden Gesamtziels aufzeigen. Dafür werden, abgeleitet aus dem Leitbild, **vier Handlungsschwerpunkte** gesetzt, unter denen jeweils konkrete Zielsetzungen und Maßnahmen beschrieben werden:

1. Verbraucherpolitik fachübergreifend und nachhaltig voranbringen
2. Marktüberwachung zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher gewährleisten
3. Verbraucherrechte festigen und weiterentwickeln – aktiver Schutz durch Regulierung und Rechtsdurchsetzung
4. Verbraucherkompetenz und Selbstverantwortung stärken unter Berücksichtigung unterschiedlicher Verbrauchergruppen.

Für den anschließenden Umsetzungsprozess werden die Maßnahmen überprüfbar ausgestaltet, zum Beispiel durch Meilensteine bzw. Termine zur Umsetzung, so dass zukünftig besser messbar ist, ob die gesetzten Ziele erreicht werden.

Spätestens nach fünf Jahren soll eine Evaluation und gegebenenfalls eine Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie erfolgen.

## **4. Handlungsschwerpunkte**

### **4.1. Verbraucherpolitik fachübergreifend und nachhaltig voranbringen**

#### **4.1.1. Ausgangslage**

##### **Fachübergreifende Verbraucherpolitik**

Die Märkte, in denen sich Verbraucherinnen und Verbraucher bewegen, sind vielgestaltig und unterliegen ständigen Veränderungen und Innovationen. Die Verbraucherpolitik hat dabei die komplexe Aufgabe, die Verbraucherin und den Verbraucher in allen Bereichen vor Gefahren und Risiken zu schützen. Dabei sind viele Politikbereiche betroffen.

In Brandenburg existieren eine Reihe von Strategien und Leitlinien oder werden derzeit von der Landesregierung erarbeitet und weiterentwickelt. Dabei werden auch Aspekte des Verbraucherschutzes berührt, und zwar überall dort, wo Brandenburger in Bezug auf ihr Konsumhandeln angesprochen oder beeinflusst werden. Beispielsweise sind hier die Energiestrategie, die Mobilitätsstrategie und die geplante Digitalisierungsstrategie zu nennen.

Die Plattform Verbraucherschutz ist ein bewährtes Gremium, um regelmäßig auf Arbeitsebene Informationen zwischen den beteiligten Landesressorts und Akteurinnen und Akteuren auszutauschen und über erforderliche Maßnahmen zu diskutieren.

##### **Nachhaltige Verbraucherpolitik**

Die Landesregierung hat frühzeitig erkannt, dass Verbraucherinnen und Verbraucher durch ihr Konsumverhalten auch die Märkte verändern und beeinflussen können. So können Verbraucherinnen und Verbraucher dazu beitragen, weitere Politikziele, wie zum Beispiel die nachhaltige Entwicklung, zu fördern. Ob durch die Produktwahl im Einkaufswagen oder durch den Umgang mit Elektroenergie im Wohnumfeld, die Verbraucherin bzw. der Verbraucher beeinflusst durch ihr und sein tägliches Tun Umwelt und Klima und gesellschaftliche Entwicklung. Bereits in der bisherigen Verbraucherpolitischen Strategie 2012 und in der Landesnachhaltigkeitsstrategie 2014 wurden Ziele und Maßnahmen zum nachhaltigen Konsum festgelegt.

Auch in vielen anderen Politikbereichen spielen Aspekte des nachhaltigen Konsums eine Rolle. So wird zum Beispiel mit der Energiestrategie 2030 ein effizienter Energieverbrauch in den Brandenburger Haushalten angestrebt. Die Mobilitätsstrategie 2030 zielt unter anderem darauf ab, Mobilität in allen Landesteilen, in Stadt und Land, bedarfsgerecht zu sichern, Infrastrukturen bedarfsgerecht anzupassen, zu erhalten und zu entwickeln sowie zielgruppen- und bedürfnisgerechte Mobilität zu sichern. Der Verbraucherschutz wurde und wird in diesen Bereichen miteinbezogen.

Ein weiteres gesellschaftspolitisch relevantes Thema ist die Eindämmung der Lebensmittelverschwendung, die mittlerweile auf den Agenden von Wirtschaft, Politik und Verbrauchervertretern in Deutschland, Europa und weltweit steht. Die im Jahr 2015 verabschiedeten Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen sehen vor, die Lebensmittelabfälle auf Handels- und Verbraucherebene bis zum Jahr 2030 um 50 % zu reduzieren. Der Bund beabsichtigt, Lebensmittelverluste in Deutschland über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg zu verringern. Mit der seit 2012 laufenden Bundesinitiative „Zu gut für die Tonne!“ soll das Bewusstsein für die Wertschätzung von Lebensmitteln geschärft werden. Auf Bundesebene ist zudem die Erarbeitung einer nationalen Strategie geplant.

Ebenso kann und muss eine gesunde Ernährung unter dem Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit betrachtet werden. Mit der Kita- und Schulverpflegung bietet sich die Möglichkeit, eine nachhaltige Ernährung in die Lebens- und Alltagswelt von Kindern und Jugendlichen zu holen und deren Konsumverhalten mit



ihrer aktiven Mitwirkung zu thematisieren. Dazu tragen Verpflegungsangebote bei, ausgerichtet an Nachhaltigkeitskriterien, wie zum Beispiel die Verwendung von ökologisch, regional und saisonal erzeugten Lebensmitteln, der Verzicht auf umweltschädliche Verpackungen und die Verringerung von Essenresten.

Gleichzeitig ist das Wissen, wie man sich richtig ernährt auch ein wichtiger Baustein für die Befähigung der Verbraucherinnen und Verbraucher zu kompetenten Konsumententscheidungen. Das Thema „gesunde Ernährung“ findet sich daher im Handlungsschwerpunkt 4.

Der verantwortungsvolle und nachhaltige Umgang mit knappen Ressourcen rückt weiter in das öffentliche Bewusstsein und in den politischen Mittelpunkt. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher wollen umwelt- und klimabewusst konsumieren und wünschen sich eine Verbraucherpolitik, die in diesem Sinne handelt. So standen Umwelt- und Klimaschutz bzw. Nachhaltigkeit an dritter Stelle bei den Wünschen an die Verbraucherpolitik im Rahmen der forsa-Umfrage 2016<sup>17</sup>.

#### **4.1.2. Problemstellung**

##### **Fachübergreifende Verbraucherpolitik**

Ein einheitliches und abgestimmtes Handeln verschiedener Fachgebiete und -politiken für einen effektiven Verbraucherschutz erfordert eine gute Koordinierung und Zusammenarbeit sowie den Willen aller Beteiligten, für die Ziele des Verbraucherschutzes zu handeln. In vielen Strategien und Leitlinien des Landes wird der übergreifende Aspekt des Verbraucherschutzes noch nicht bzw. nur teilweise in den Blick genommen.

Die Plattform Verbraucherschutz bietet bisher nur den beteiligten Ressorts sowie den bisher beteiligten Akteurinnen und Akteuren eine Grundlage zum Austausch und zur Diskussion. Für vertiefte Diskussionen zu einzelnen Themenbereichen und mit anderen relevanten Stakeholdern im Kontext Verbraucherschutz, zum Beispiel mit dem Deutschen Mieterbund Land Brandenburg e.V. oder der Polizei, müssten andere Formate zur Diskussion gefunden werden.

Im Zusammenhang mit den Einflussmöglichkeiten der Verbraucherinnen und Verbraucher auf andere Politikbereiche gibt es vielfältige Herausforderungen. Das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher spielt zum Beispiel für den Erfolg von wirtschaftlichen Entwicklungen eine zentrale Rolle, insbesondere ist dies in der digitalen Wirtschaft spürbar. Einfache Prinzipien und deren Durchsetzung bei jeglichem politischen Handeln können hier Lösungen aufzeigen.

##### **Nachhaltige Verbraucherpolitik**

Um eine nachhaltige Entwicklung zu fördern, fehlt Verbraucherinnen und Verbrauchern häufig das Wissen, dass bzw. wie sie zur Nachhaltigkeit beitragen können. Die große Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher (89 %, forsa-Umfrage 2016<sup>18</sup>) halten mehr Informationen für wichtig, um den nachhaltigen Konsum zu stärken.

Was sich hinter dem Begriff Nachhaltigkeit verbirgt, ist nicht für jede Brandenburgerin oder jeden Brandenburger leicht zu verstehen. In der Landesnachhaltigkeitsstrategie 2014 werden die grundlegenden Ziele einer Politik der nachhaltigen Entwicklung definiert (gerechte Verteilung der Lebenschancen und Bewahrung der natürlichen Lebensgrundlagen). Für die konkrete Umsetzung orientiert sich die Landesregierung an vier Kernfragen, die das Prinzip Nachhaltigkeit konkretisieren und dabei die drei Dimensionen „ökologisch, ökonomisch und sozial“ in unterschiedlicher Weise integrieren. Diese Kernfragen lauten:

- Werden die natürlichen Lebensgrundlagen so genutzt, dass die ökologische Tragfähigkeit der Erde bewahrt bleibt?
- Dienen das politische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Handeln dazu, Wohlfahrt und Wohlbe-finden zu erhöhen?
- Tragen die internationalen Beziehungen Brandenburgs zu einer größeren Solidarität und Entwick-lungsstabilität in der Einen Welt bei?
- Fördert das Handeln von Politik, Verwaltung und Unternehmen die Teilhabe Aller an den Entschei-dungs- und Gestaltungsprozessen und damit die Demokratie als Lebensform?

Beim täglichen Konsum wird es Verbraucherinnen und Verbrauchern schwer fallen, sich jederzeit eine Meinung zu einem Produkt oder einer Dienstleistung hinsichtlich seiner Nachhaltigkeit zu bilden. Daher sollten die Verbraucherinnen und Verbraucher dabei unterstützt werden, um den nachhaltigen Konsum auch in Brandenburg zu fördern.

Das Thema nachhaltiger Konsum ist ebenso wie die Nachhaltigkeit und der Verbraucherschutz eine Querschnittsaufgabe, die in der Zuständigkeit von verschiedenen Ministerien verankert ist, zum Beispiel in den Bereichen Umwelt, Wirtschaft, Entwicklungspolitik und Verbraucherschutz. Daher ist eine ress-ortübergreifende Zusammenarbeit zu allen Aspekten nachhaltigen Konsums erforderlich, um neue Handlungsoptionen und Wege für einen nachhaltigen Konsum in Brandenburg zu finden.

Ein besonderer Handlungsbedarf zeichnet sich beim Thema Lebensmittelverschwendung ab. So wirft jeder Deutsche im Schnitt 82 kg Lebensmittel im Jahr in den Müll. Jährlich fallen damit 11 Mio. t Le-bensmittelmüll in Deutschland an. Der größte Teil davon - nämlich 6,7 Mio. t - entfällt auf die privaten Haushalte<sup>19</sup>. Den meisten Deutschen dürfte bewusst sein, dass sie mit weniger Abfall auch erheblich Kosten sparen würden. Bei Herstellern, Händlern und auch bei den Verbraucherinnen und Verbrau-chern ist ein aktives Umdenken erforderlich. Deshalb ist es wichtig, für das Thema zu sensibilisieren und darauf hinzuwirken, dass den Menschen die Verschwendung wertvoller Ressourcen bewusst wird, die mit jedem weggeworfenen Stück Nahrung erfolgt. Vor dem Hintergrund, dass ein zu großer Teil der immer noch rasant wachsenden Weltbevölkerung Hunger leidet, ist Lebensmittelverschwendung außer-dem eine gewichtige ethische Frage.

Für ein Eindämmen der Lebensmittelverschwendung wird ein nationales Vorgehen als besonders er-folgversprechend angesehen. Daher ist zur Reduktion der Lebensmittelabfälle ein bundesweit einheitli-ches und abgestimmtes Vorgehen zu erreichen. Auf der Grundlage von Beschlüssen der Verbraucher-schutzministerkonferenz<sup>20</sup> wurde der Bund gebeten, in enger Abstimmung mit den Ländern eine natio-nale Strategie zur Reduzierung der Lebensmittelverluste inklusive eines Systems zur Berichterstattung zu erarbeiten. Um ein einheitliches und zielgerichtetes Vorgehen zu etablieren, sollte eine nationale, ressortübergreifend arbeitende Koordinierungsplattform eingerichtet werden. Der Bitte der VSMK zur Erarbeitung einer nationalen Strategie mit den Ländern ist der Bund bislang nicht nachgekommen. Das Land Brandenburg wird sich in der entsprechenden Bund-Länder-Arbeitsgruppe weiterhin für eine nati-onale Strategie und die Bereitstellung der erforderlichen finanziellen Mittel zur Umsetzung der erforder-lichen Maßnahmen zur Reduzierung der Lebensmittelverluste einsetzen.

Auf Landesebene muss die Unterstützung von geeigneten Initiativen gegen Lebensmittelverschwen-dung durch die Landesregierung weitergeführt werden. Wichtig ist dabei die Zusammenarbeit aller Ak-teurinnen und Akteure aus Verarbeitung, Verpackung, Transport und Logistik, Handel und Verbrau-cherberatung sowie Entsorgung/Verwertung, um Handlungsoptionen zu bestimmen und sinnvolle Maß-nahmen gegen Lebensmittelverschwendung durchzuführen.

### **4.1.3. Zielsetzungen**

#### **Fachübergreifende Verbraucherpolitik**

1. Verbraucherschutzaspekte werden künftig bei allen landesweiten Strategien und Leitlinien, die einen Konsumbezug haben, in Abstimmung zwischen dem für Verbraucherschutz zuständigen Ressort und dem jeweiligen Fachressort in die Strategieentwicklung eingebracht.
2. Die in den „Empfehlungen internationaler Verbraucherorganisationen an die G20-Mitgliedstaaten“<sup>21</sup> enthaltenen Prinzipien zum Verbraucherschutz in der digitalen Welt werden von der Landesregierung berücksichtigt und sind Grundlage der Verbraucherpolitik und der internationalen Zusammenarbeit.
3. Die ressortübergreifende Zusammenarbeit wird durch die Plattform Verbraucherschutz verstetigt. Andere relevante Stakeholder sollen bei Bedarf einbezogen werden.
4. Die Leitlinien, Ziele und Maßnahmen der Verbraucherpolitischen Strategie sind für die Öffentlichkeit transparent und einfach verständlich darzustellen.

#### **Nachhaltige Verbraucherpolitik**

5. Die Landesregierung setzt sich für einen nachhaltigen Konsum in Brandenburg ein. Hierzu werden ressortübergreifend konkrete Themen, Handlungsmöglichkeiten und Lösungsansätze in einem Arbeitskreis erörtert und ein Dialog zu verbraucherpolitischen Handlungsfeldern des nachhaltigen Konsums mit Akteurinnen und Akteuren in Brandenburg gesteuert.
6. Die Landesregierung bringt sich zur deutlichen Reduzierung von Lebensmittelabfällen bzw. deren ethisch vertretbarer alternativen Nutzung in die Erarbeitung einer Strategie auf Bundesebene ein.
7. Die Landesregierung setzt sich auch auf Landesebene für eine deutliche Reduzierung von Lebensmittelabfällen ein und unterstützt die Gründung eines „Bündnis gegen Lebensmittelverschwendung Brandenburg“ und dessen Aktivitäten.

#### 4.1.4. Maßnahmen

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.1.4.1	Ziel 1	Fachübergreifende Verbraucherpolitik	Überblick über Status landesweiter Strategien und über den jeweiligen Stellenwert von Verbraucherschutz herstellen	Zusammenstellung Ende 2018	<b>MdJEV</b> , alle Ressorts
4.1.4.2			Sukzessive Aspekte zum Verbraucherschutz in landesweite Strategien einbringen/fortschreiben	„Verbraucherschutz“ in jeder relevanten landesweiten Strategie als eigenes Thema (Kapitel, Abschnitt etc.)	<b>MdJEV</b> , alle Ressorts im Rahmen von § 9 Abs. 3 GGO
4.1.4.3	Ziel 2	Fachübergreifende Verbraucherpolitik	Die Empfehlungen internationaler Verbraucherorganisationen an die G20-Mitgliedstaaten werden auf der Homepage des MdJEV veröffentlicht.  Die Ressorts werden über die Veröffentlichung schriftlich informiert.	Tag der Veröffentlichung - bis Mitte 2018	<b>MdJEV</b>
4.1.4.4	Ziel 3	Fachübergreifende Verbraucherpolitik	Die Plattform Verbraucherschutz tagt regelmäßig.	drei Sitzungen pro Jahr mit jeweils einem inhaltlichen Schwerpunktthema	<b>MdJEV</b> , alle Ressorts
4.1.4.5			Die Teilnehmerstruktur der Plattform Verbraucherschutz wird im Hinblick auf den Fachbezug überprüft und ggf. angepasst. Stakeholder werden jeweils themenbezogen einbezogen.	Überprüfung bis Ende 2018  Mindestens zweimal im Jahr Festlegung eines bestimmten Themas und Einladung von Stakeholdern	<b>MdJEV</b> , alle Ressorts

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.1.4.6	Ziel 5	Fachübergreifende Verbraucherpolitik	Veröffentlichung der Verbraucherpolitischen Strategie auf der Webseite des MdJEV	August 2018	<b>MdJEV</b>
4.1.4.7			Zusammenfassung der wesentlichen Inhalte der Strategie für die Öffentlichkeit und Veröffentlichung auf der Webseite des MdJEV sowie in Form eines Faltblatts, zusätzlich in einer Version in leichter Sprache	November 2018	<b>MdJEV</b>
4.1.4.8			Übersicht zu den Zuständigkeiten und Aktivitäten im Verbraucherschutz in Brandenburg zu den Bereichen, für die das MdJEV zuständig ist, in möglichst einfach verständlicher Weise auf der Webseite des MdJEV; auf andere Bereiche des Verbraucherschutzes wird hingewiesen	Juni 2019	<b>MdJEV</b>
4.1.4.9	Ziel 6	Nachhaltige Verbraucherpolitik	Die Landesregierung wird verschiedene Informations- und Kommunikationswege nutzen, um Verbraucherinnen und Verbrauchern die Erfordernisse der nachhaltigen Entwicklung in den Bereichen des Konsums näher zu bringen. Hierzu wird ein Dialog zu verbraucherpolitischen Handlungsfeldern des Nachhaltigen Konsums mit Akteurinnen und Akteuren in Brandenburg fortgesetzt und das Thema im Rahmen der Verbraucherbildung forciert.	Gespräche mit einzelnen Akteurinnen und Akteuren  Konzeption zur Durchführung des Dialogs bis Mitte 2019  Veröffentlichung zu Themen des nachhaltigen Planens und Bauens im Zweijahres-Rhythmus; nächste Veröffentlichung voraussichtlich Anfang 2019.	<b>MdJEV,</b> MLUL, MIL

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.1.4.10			Gründung eines Arbeitskreises „Nachhaltiger Konsum“ in der Landesregierung, in dem ressortübergreifend konkrete Themen, Handlungsmöglichkeiten und Lösungsansätze erörtert werden und der Dialog gesteuert wird	Gründung des Arbeitskreises bis Ende 2018  Regelmäßige Treffen des Arbeitskreises mindestens einmal pro Jahr	<b>MdJEV</b> , MLUL, MWE, MIL
4.1.4.11	Ziel 7	Nachhaltige Verbraucherpolitik	Teilnahme eines Vertreters der Landesregierung an Sitzungen der Arbeitsgruppe des BMEL zur Reduzierung von Lebensmittelverlusten	Teilnahme an jeder Sitzung (voraussichtlich dreimal pro Jahr)	<b>MdJEV</b>
4.1.4.12	Ziel 8	Nachhaltige Verbraucherpolitik	Im Projekt „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel/ Ernährung“ werden zur Thematisierung der Lebensmittelverschwendung die Materialien der Informationskampagne des Bundes „Zu gut für die Tonne“ genutzt.	Projektabschluss Ende 2018  Fortschreibung des Projekts „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel/Ernährung“ auch in den Folgejahren (Bezug zum Handlungsschwerpunkt 4, Ziel 7)	<b>MdJEV</b>  derzeitiger Projektträger VZB
4.1.4.13			Gründung eines „Bündnisses gegen Lebensmittelverschwendung Brandenburg“	Abschluss des Auftrags „Konzipierung und Umsetzung einer Strategie zur Reduzierung der Lebensmittelverschwendung im Land Brandenburg“ bis 30. Juni 2018  Gründung des Bündnisses bis 3. Quartal 2018	<b>MdJEV</b>

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.1.4.14			Projekt zur Umsetzung von Maßnahmen des „Bündnisses gegen Lebensmittelverschwendung Brandenburg“	Initiierung eines Projekts	<b>MdJEV</b>

## **4.2. Marktüberwachung zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher gewährleisten**

### **4.2.1. Ausgangslage**

Im Europäischen Binnenmarkt unterliegen Produkte, die hier auf dem Markt bereitgestellt werden, hohen Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen und müssen zudem den Verbraucher- und Umweltstandards entsprechen. Zu den Produkten, die einer Marktüberwachung unterliegen, zählen zum Beispiel Lebens- und Futtermittel, technische und elektrotechnische Produkte (wie beispielsweise Haushaltsgeräte, Spielzeuge, Heimwerker-Maschinen), Bauprodukte, Arzneimittel und Medizinprodukte sowie Bedarfsgegenstände des täglichen Lebens, Kosmetika und Chemikalien (Stoffe, Gemische und Erzeugnisse, die gefährliche Stoffe enthalten oder freisetzen).

Grundsätzlich sind die gemeinschaftlichen Vorgaben und die der Produktkonformität durch die Wirtschaft in dem System der Eigenkontrolle umzusetzen und zu gewährleisten. Die Überwachung der Märkte und des freien Warenverkehrs im Europäischen Binnenmarkt ist Aufgabe der Mitgliedstaaten. In Deutschland sind in der Regel die Länder für die staatliche Marktüberwachung zuständig.

Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten eine funktionierende Marktüberwachung. Die große Mehrheit der Brandenburgerinnen und Brandenburger wünscht sich vermehrte Kontrollen durch staatliche Behörden zur Verbesserung des Verbraucherschutzes<sup>22</sup>.

Durch die verschiedenen Regelungen zur Marktüberwachung und deren Entstehungsgeschichte existieren sehr unterschiedliche Organisationsstrukturen in den Bereichen der staatlichen Überwachung. Sie reichen von der Ebene der Gemeinden und Gemeindeverbände bis zu länderübergreifenden Strukturen, wie beispielsweise dem gemeinsamen Landeslabor Berlin-Brandenburg, oder der Wahrnehmung von Aufgaben durch Bundesbehörden.

Bei den Anforderungen an eine funktionierende Marktüberwachung ist den Bereichen gemeinsam, dass die Anzahl, die technische Ausrüstung sowie die Aus- und Weiterbildung des Kontrollpersonals den Erfordernissen der Überwachung entsprechen müssen. Zur Umsetzung der Regelungen der Europäischen Union muss zudem sichergestellt werden, dass amtliche Kontrollen regelmäßig risikobasiert und mit angemessener Häufigkeit durchgeführt werden. Darüber hinaus gibt es auch spezifische Anforderungen, beispielsweise an notwendige Informationstechnologien.

Eine funktionierende Marktüberwachung wird in vielen Bereichen (zum Beispiel Produktsicherheit, Energieeffizienz) auf der Basis bundesweit abgestimmter Marktüberwachungskonzepte sichergestellt. Dabei werden sowohl Industrieprodukte als auch Verbraucherprodukte im Rahmen aktiver Marktüberwachung kontrolliert. Die Schwerpunkte für die aktive Marktüberwachung werden in einem jährlich aktualisierten Marktüberwachungsprogramm festgelegt, das sich an aktuellen Mängelschwerpunkten orientiert. Mit dieser aktiven Marktüberwachung durch das Landesamt für Arbeitsschutz, Verbraucherschutz und Gesundheit (LAVG) unter anderem im Bereich der Produktsicherheit sowie durch die im Landesamt für Bauen und Verkehr angesiedelte Obere Marktüberwachungsbehörde für harmonisierte Bauprodukte wird der Anteil nicht-konformer Produkte auf dem Markt eingeschränkt und für die Zukunft die Bereitstellung den Anforderungen entsprechender Produkte gewährleistet. Dadurch wird ein Beitrag geleistet, dass Verbraucherinnen und Verbraucher sichere und konforme Produkte erwerben können. Zudem wird den Mängelmeldungen und Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern mit den Mitteln der Marktüberwachung nachgegangen, um deren Interesse an konformen Produkten zu schützen.

Brandenburg hat als erstes Bundesland auf der Ministerialebene die Aufgaben der Lebensmittel/Futtermittel- und die der Chemikaliensicherheit in einer gemeinsamen Abteilung zusammengeführt sowie mit dem LAVG eine neue nachgeordnete Behörde eingerichtet, der die Vollzugsaufgaben zum Arbeitsschutz, zur Produktsicherheit und zur Gesundheit obliegen. Diese Behörde unterliegt der Fach-



aufsicht sowohl des MdJEV als auch des MASGF. Dies bietet die Chance für eine verstärkte Zusammenarbeit an den Schnittstellen der Anforderungen der jeweiligen Rechtsbereiche.

#### **4.2.2. Problemstellung**

Die staatliche Marktüberwachung von Produkten steht vor sich wandelnden Herausforderungen und sieht sich mit einem stetigen Aufgabenzuwachs konfrontiert. Im Zeitalter globaler Warenströme über den Binnenmarkt der Europäischen Union hinaus, sind effiziente Überwachungsstrukturen erforderlich.

Die nationalen, europäischen und globalen Märkte entwickeln sich mit einer rasanten Geschwindigkeit. Für die Verbraucherin oder den Verbraucher stellt sich „der Markt“ nicht nur durch Produktvielfalt breiter dar, sondern weltweit haben sich Märkte mit sehr großen Warenströmen und grenzüberschreitendem Handel entwickelt. Märkte entwickeln und platzieren sich überdies stetig weiter. Durch den Internethandel ist es möglich, Produkte weltweit einzukaufen.

Bei überregional oder sogar weltweit agierenden Herstellern und Händlern von Produkten muss eine überregionale Betrachtung erfolgen, um Risikoanalysen und strategische Überwachungsvorgaben erstellen zu können. Dadurch steigen Umfang und Komplexität der Überwachungsaufgaben deutlich. Damit verbunden sind zugleich steigende fachliche Anforderungen an das Überwachungspersonal.

Beispielsweise sehen sich die Behörden im Bereich der Überwachung im Arzneimittel- und Medizinproduktmarkt deutschlandweit seit geraumer Zeit mit einem vermehrten Auftreten von Fälschungen konfrontiert.

Im Bereich der Lebensmittelkontrolle gibt es erhebliche Konzentrationen in der Ernährungswirtschaft und damit verbunden komplexe verschachtelte Unternehmensstrukturen mit einer regional übergreifenden bis hin zu einer internationalen Standortverteilung, komplexe arbeitsteilige Herstellungsprozesse mit globalen und ständig wechselnden Lieferketten und Handelsströmen sowie neuen Vertriebswegen.

Der Bundesbeauftragte für Wirtschaftlichkeit in der Verwaltung hat in seinem Bericht vom Oktober 2011<sup>23</sup> die Kontrollpraxis der Länder in bestimmten Bereichen kritisiert und ein interdisziplinäres und überregional tätiges Überwachungswesen sowie eine verstärkte Spezialisierung der Kontrolleinheiten gefordert. Diese Kontrolleinheiten sollen auf Landesebene für die Überwachung bestimmter herausragender Betriebe eingerichtet werden. In der unterhalb der Verbraucherschutzministerkonferenz arbeitenden Länderarbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz wurden in einem Rahmenkonzept Mindestanforderungen an die Ausstattung der Kontrolleinheiten definiert. Es wurden in fast allen Ländern interdisziplinäre, spezialisierte und überregional tätige Kontrollteams „Lebensmittelsicherheit“ eingerichtet. Zudem wurde die Vernetzung dieser Kontrolleinheiten beschlossen. Die Kontrolleinheiten sollen dauerhaft eingerichtet werden, weil nur so (im Gegensatz zu punktuellen Einsätzen bei Problem-/Krisenfällen) entsprechend vertieftes Spezialwissen aufgebaut und die Vernetzung zwischen den Länderkontrolleinheiten befördert werden kann. Die Kontrolleinheiten müssen auf Krisenfälle vorbereitet sein, um dann zur Lösung von Problemen/Krisen eingesetzt werden zu können.

Eine besondere Herausforderung stellt auch die Kontrolle der im Internet gehandelten und angebotenen Produkte dar. Aufgrund seiner Flexibilität sowie der örtlichen Ungebundenheit hat der Internethandel deutlich an Bedeutung gewonnen. Auch hier muss sichergestellt sein, dass alle Produkte die gesetzlichen Anforderungen des EU-Binnenmarktes erfüllen. Der Staat hat zu gewährleisten, dass Verbraucherinnen und Verbraucher nicht in ihrer Gesundheit und Sicherheit geschädigt oder getäuscht werden.

Der Internethandel verlangt von den zuständigen Marktüberwachungsbehörden eine dem Internetmedium angepasste Strategie durch aktives Marktkontrollieren. Mit länderübergreifenden Informations- und Warnsystemen und Projekten (zum Beispiel mit dem Marktüberwachungsprogramm für den Bereich der Chemikaliensicherheit der Länder bis 2020) werden im Internethandel verschiedene Produkte und Stoffe von einigen Überwachungsbehörden im Auftrag aller Bundesländer systematisch überprüft.

Die Internetshops und Online-Plattformenbetreiber übergeben zunehmend Aufgaben an Fulfillmentcenter, die die Aufgaben zumeist als Logistikunternehmen ausführen. In diesem Fall übernimmt der Logistikdienstleister alle jene Schritte, die nach dem Tätigen einer Online-Bestellung anfallen. Verbraucherinnen und Verbraucher können in der Folge nicht mehr oder nur eingeschränkt nachvollziehen, mit welchem Unternehmen sie zu welchen Bedingungen vertraglich gebunden sind. Persönliche Daten und Zahlungsvereinbarungen werden „durchgereicht“, ohne dass Verbraucherinnen und Verbraucher wissen, an wen diese übergeben wurden. Folglich muss der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher im Internethandel gestärkt und transparent ausgerichtet werden.

Die bisherige Aufgabenwahrnehmung in der Marktüberwachung in Deutschland basiert, dem föderalen System folgend, darauf, dass alle Länder die gesamte Palette der produktbezogenen Anforderungen (bzw. aufgrund eigener Schwerpunktsetzung) überprüfen. Die meisten Länder können dies jedoch nur zum Teil leisten.

Die produktbezogenen Anforderungen haben sich qualitativ und quantitativ in der letzten Dekade vervielfacht. Ein Aufgabenzuwachs, wie er zum Beispiel aus dem Vollzug der REACH-Verordnung<sup>24</sup>, dem umfangreichen Sektor der Produktsicherheit oder auch der Biozid-Verordnung resultiert, wird in der Regel bei den Ländern nicht durch zusätzliches Personal kompensiert. Da es natürliche Grenzen der Arbeitsverdichtung gibt, bedeutet eine neue Aufgabe die Reduzierung oder effizientere Ausgestaltung einer alten. Machen dies alle Länder, werden zwar immer mehr Aufgaben wahrgenommen, aber zu Lasten der Intensität und der Qualität. Um im derzeitigen System das Überwachungsniveau aufrecht erhalten zu können, müsste jedes Land die einzusetzenden Ressourcen massiv aufstocken. Da dies kurzfristig kaum realisierbar ist, sinkt der Kontrolldruck. Auch aus Unternehmenskreisen kommen Klagen, dass der Anteil nicht rechtskonform in Verkehr gebrachter Produkte steige. Eine steigende Zahl nicht rechtskonformer Produkte am Markt bedeutet jedoch unmittelbar ein Absinken des Verbraucherschutzniveaus und stellt eine teilweise massive Wettbewerbsverzerrung gegenüber Unternehmen dar, die sich um rechtskonforme Produkte bemühen.

Das kann und muss nicht so sein. Der einzige – und gegenüber Personalerhöhung bei Allen erheblich kostengünstigere – Ausweg wäre: eine verstärkte länderübergreifende Zusammenarbeit, Abstimmung, Arbeitsteilung und eine bessere Koordination.

Textilien sind ein gutes Beispiel für die Probleme bei Importen: Vom Garnöl über biozide Ausrüstung bis zur Etikettierung der Zusammensetzung unterliegen sie rechtlichen Regelungen, deren Stellenwert für die Verbraucherin oder den Verbraucher vom Schutz vor Täuschung bis zum Schutz vor Gefahrstoffen oder einem gefahrlosen Umgang mit dem Endprodukt reicht. Da sowohl Überwachungsvorschriften für bestimmte Inhaltsstoffe als auch für die Endprodukte existieren, kommt es zu Überschneidungen der Regelungsbereiche, so dass ein und dasselbe Produkt mehreren Rechtsnormen unterfallen kann. Beispielweise sind für die Überwachung einer Kinderregenjacke Vorschriften für Biozide, Textilien, Produktsicherheit, Chemikalien und Bedarfsgegenstände einzuhalten.

Eine nicht abgestimmte Kontrolle durch die zuständigen Behörden/Bereiche der sektoralen Überwachung zu einem Produkt erscheint hinsichtlich seiner Effizienz zweifelhaft. Bei Produkten, die Anforderungen mehrerer Rechtsbereiche erfüllen müssen, muss eine verbesserte Koordinierung der Marktüberwachungsaktivitäten der zuständigen Behörden oder Abteilungen/Bereiche erreicht werden.

Da der Rahmen für verschiedene Sektoren der Marktüberwachung einheitlich in der europäischen Verordnung Nr. 765/2008 VO (EG) vorgegeben wird, treten zu den Verfahren bzw. Vorgehensweisen ressortübergreifend übergeordnet gleiche Fragestellungen auf. Daher bestünde ein Bedarf für einen organisierten Erfahrungsaustausch zur Vernetzung der verschiedenen Ressorts, denen Zuständigkeiten für Aufgaben der Marktüberwachung von (Verbraucher-)Produkten zugeordnet sind.

Verbraucherinnen und Verbraucher müssen vor dem Einbau oder Einsatz von beispielsweise Bauprodukten erkennen und nachprüfen können, ob diese gesundheitlich unbedenklich sind. Das Europäische Bauproduktenrecht gibt u. a. Grundanforderungen bezüglich mechanischer Festigkeit, Standsicherheit,

Hygiene, Gesundheit und Umweltschutz vor. Sie dienen als Grundlage für die Erarbeitung von harmonisierten (d. h. „europäisierten“) Normen. Wird ein Bauprodukt nach einer harmonisierten Norm hergestellt und ist dies nachgewiesen, erhält es die CE-Kennzeichnung und kann entsprechend der in der Harmonisierungsrechtsvorschrift benannten Verwendung verbaut werden. Die Erfahrungen haben aber gezeigt, dass eine Verschärfung der Anforderungen an den Gesundheitsschutz (d. h. des europäischen Niveaus) sinnvoll ist.

Der Ausschuss zur gesundheitlichen Bewertung von Bauprodukten der Länderarbeitsgruppe Umweltbezogener Gesundheitsschutz der Arbeitsgemeinschaft der Obersten Landesgesundheitsbehörden hat eine einheitliche und nachvollziehbare gesundheitliche Bewertung von Bauprodukten in Deutschland entwickelt. Darin enthalten sind einheitliche Prüfkriterien und ein entsprechendes Bewertungsschema für Emissionen flüchtiger organischer Verbindungen aus innenraumrelevanten Bauprodukten. Ziel ist es, besonders emissionsarme Produkte zu entwickeln. In Fußbodenbelägen, Lacken, Dichtstoffen o. ä. können etwa Emissionen flüchtiger organischer Verbindungen in hohen Konzentrationen gesundheitsschädlich sein und Symptome wie Kopfschmerzen oder Schwindel auslösen.

Mit dem Urteil des Europäischen Gerichtshofs vom 16. Oktober 2014<sup>25</sup> ist es Mitgliedsstaaten jedoch künftig nicht mehr gestattet, an Bauprodukte strengere nationale Anforderungen zum Schutz der Gesundheit zu stellen. Das heißt, die seitens des Ausschuss zur gesundheitlichen Bewertung von Bauprodukten national erarbeiteten Bestimmungen, die sich im deutschen Übereinstimmungszeichen widerspiegeln, sind seit Herbst 2016 nicht mehr erlaubt. Die bisher in Deutschland verbindlichen Anforderungen an Bauprodukte zum Gesundheitsschutz und das damit etablierte Schutzniveau entfallen.

Um das in Deutschland etablierte Schutzniveau im Bereich der harmonisierten Normen aufrechtzuerhalten, werden in der vom Bundesbauministerium und den Ländern erarbeiteten Musterverwaltungsvorschrift Technische Baubestimmungen die allgemeinen Anforderungen an bauliche Anlagen bzgl. des Gesundheitsschutzes konkretisiert.

#### **4.2.3. Zielsetzungen**

1. Für die Marktüberwachung in Brandenburg wird eine Effizienzsteigerung angestrebt. Hierzu ist die sektor- und länderübergreifende Marktüberwachung zu forcieren. Die Vorteile, die sich aus den in Brandenburg zusammengeführten behördlichen Strukturen der verschiedenen Marktüberwachungsbereiche ergeben, zum Beispiel im LAVG, sind für eine Stärkung der Zusammenarbeit zu nutzen. Unter der Federführung des MdJEV wird ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch zur Vernetzung der Ressorts, die im Rahmen der Aufgabenumsetzung nach der VO (EG) Nr. 765/2008 betroffen sind, durchgeführt, um Lösungen für gemeinsame Fragestellungen zu erarbeiten und somit die Effizienz zu erhöhen.
2. Im Bereich der Marktüberwachung zur Chemikaliensicherheit und abfallrechtlichen Produktverantwortung wird die Landesregierung ab dem Jahr 2018 die Einrichtung und dauerhafte Ausgestaltung einer koordinierenden länderübergreifenden Servicestelle unterstützen. Denn diese Servicestelle kann die beteiligten Länder bei der Aufgabenwahrnehmung in den Bereichen der Chemikaliensicherheit und Abfallwirtschaft entlasten. Insbesondere die Koordinierung von Projekten zur Marktüberwachung, die Erstkoordinierung länderübergreifender Überwachungsfälle, die Erstermittlung von Gefahrenmeldungen und die koordinierende Überwachung des Internethandels sowie die Berichterstattung über die Stoffliche Marktüberwachung können zweckmäßigerweise an einer zentralen Stelle erfolgen.
3. Im Bereich der Lebensmittelüberwachung wird, entsprechend der Empfehlung des Bundesrechnungshofes, eine Zentralisierung von Überwachungsaufgaben für komplexe und fachspezialisierte Aufgabenfelder beim LAVG erfolgen. Es wird ein Kontrollteam etabliert, um die Aufgaben im Rahmen der Fachaufsicht zu konkretisieren und zielgerichtet wahrzunehmen sowie den Vollzug der amtlichen Lebensmittelüberwachung im Rahmen des Qualitätsmanagements zu vereinheitlichen. So

können Risiken besser erkannt und die kommunale Überwachung durch eine effiziente Kontrolle von bestimmten Betriebsstrukturen unterstützt werden.

4. In den jeweiligen Bereichen der Produktsicherheit und Energieeffizienz wird für einen effektiven Ressourceneinsatz eine optimierte Koordinierung der Marktüberwachungsaktionen mit den Ländern angestrebt und die Durchführung länderübergreifender Aktionen mit getragen bzw. initiiert. Bundesweit greifende Lösungen im Bereich der Überwachung von Produkten im Onlinehandel werden als wirksamste Lösung angestrebt und unterstützt. Die Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden/Bereichen zu Produkten, die auch anderen Rechtsvorschriften unterliegen, soll, da wo es sinnvoll erscheint, verbessert werden.
5. Zu den gesundheitsrelevanten Anforderungen an Bauprodukte setzt sich das Land Brandenburg im Rahmen der Mitwirkungsmöglichkeiten auf Bundes- und EU-Ebene dafür ein, die Anforderungen an den Gesundheitsschutz in die deutsche Umsetzung des Europäischen Bauproduktenrechts zu integrieren. Für diese Position wirbt das Land Brandenburg in den entsprechenden Gremien.
6. Im Bereich der Arzneimittel, Apotheken und Medizinprodukteüberwachung wird eine intensivere und optimierte Koordinierung und Zusammenarbeit zwischen Bund und Ländern einerseits und unter den Ländern andererseits angestrebt.

#### 4.2.4. Maßnahmen

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.2.4.1	Ziel 1	verschiedene Marktüberwachungsbereiche	Etablierung eines Erfahrungsaustauschs	Schaffung eines behörden- und ressortübergreifend Gesprächsformates Jährliche Fortschrittsberichte	<b>MdJEV</b> in Abstimmung mit relevanten Ressorts
4.2.4.2			Einführung digitaler Instrumente	Prüfung der Umsetzungsmöglichkeiten (Behördenlotse, Informationsplattform u. a.)	<b>MdJEV</b> in Abstimmung mit relevanten Ressorts
4.2.4.3	Ziel 2	Marktüberwachung zur Chemikaliensicherheit und abfallrechtlichen Produktverantwortung	Mitwirkung von Brandenburg zur Einrichtung und dauerhaften Ausgestaltung der Servicestelle (finanzielle und fachliche Beteiligung)	Einrichtung der Servicestelle unter Mitwirkung Brandenburgs in 2018 Jahresberichte über die Arbeit der Servicestelle	<b>MdJEV, MLUL</b>
4.2.4.4	Ziel 3	Lebensmittelüberwachung	Etablierung eines Kontrollteams im LAVG	Beginn der Arbeit des Kontrollteams im Sommer 2019	<b>MdJEV, LAVG</b>

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.2.4.5	Ziel 4	Produktsicherheit und Energieeffizienz	<p>Optimierung der Koordinierung von Marktüberwachungsaktionen der Länder und Mitwirkung bei länderübergreifenden Aktionen</p> <p>Umsetzung des Marktüberwachungsprogramms, das sich an aktuellen Schwerpunkten orientiert</p> <p>Anstreben und Unterstützung bundesweit greifender Lösungen im Bereich der Überwachung von Produkten im Onlinehandel</p>	<p>Bestätigung des Marktüberwachungsprogramms</p> <p>jährlich 2018-2021</p> <p>Jährlich Zwischenbericht, Abschlussbericht</p>	<p><b>MASGF</b></p> <p>LAVG, Abt. Arbeitsschutz</p>

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.2.4.6	Ziel 5	Bauprodukte	<p>Mitwirkung der Fachministerien im Rahmen ihrer Zuständigkeiten bei Richtlinien- und Gesetzgebungsverfahren im Bund und der Europäischen Union</p> <p>Soweit erforderlich, werden eigene Initiativen über die Ministerkonferenzen oder den Bundesrat ergriffen</p> <p>Unterstützung des Ausschusses zur gesundheitlichen Bewertung von Bauprodukten bei der Etablierung des hohen deutschen Schutzniveaus auf europäischer Ebene</p>	fortlaufend	<b>MASGF</b> , MIL, MdJEV
4.2.4.7	Ziel 6	Arzneimittel, Apotheken und Medizinprodukteüberwachung	<p>bundeseinheitliche, qualitätsgesicherte und länderübergreifend koordinierte Überwachungen (Inspektionen, Prüfung an Produkten)</p> <p>Durchführung des „Konzeptes zur Umsetzung der den obersten Landesbehörden durch die Medizinprodukte-Durchführungsvorschrift zugeschriebenen Aufgaben“</p>	Einhaltung von Inspektions- und Probenplänen (jährliche Kontrolle)	<b>MASGF</b> , LAVG (Abt. Gesundheit)

### **4.3. Verbraucherrechte festigen und weiterentwickeln - aktiver Schutz durch Regulierung und Rechtsdurchsetzung**

#### **4.3.1. Ausgangslage**

Verbraucherinnen und Verbraucher in Deutschland haben beim Einkauf von Produkten oder bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen, also bei ihrer Teilnahme am Markt, bereits viele Rechte, die sie gegenüber Unternehmen oder bei Behörden, denen der Verbraucherschutz als gesetzliche Aufgabe obliegt, durchsetzen können. Verbraucherrechte werden im Bundes- und Europarecht festgeschrieben.

Verbraucherrechte sind oder werden erforderlich, um Verbraucherinnen und Verbrauchern eine gleiche Augenhöhe mit Unternehmen zu ermöglichen und Defizite auszugleichen. Beispielsweise haben Verbraucherinnen und Verbraucher bei Mängeln an Waren oder Leistungen durch das Gewährleistungsrecht Ansprüche gegenüber den Unternehmen.

In den vergangenen Jahren wurden eine Reihe von Gesetzgebungsverfahren abgeschlossen und angestoßen, die auf die Stärkung von Verbraucherrechten abzielen. Durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz<sup>26</sup> wurden beispielsweise die Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung für Verbraucherinnen und Verbraucher verbessert. Durch das Neunte Gesetz zur Änderung des Gesetzes gegen Wettbewerbsbeschränkungen<sup>27</sup> wurde das Kartell-/Wettbewerbsrecht an die Digitalisierung der Wirtschaft angepasst und dadurch der Missbrauch von Marktmacht auch in Märkten, die von unentgeltlichen Austauschbeziehungen geprägt sind (zum Beispiel soziale Netzwerke), verhindert.

Auf den Konferenzen der Verbraucherschutzminister und der Justizminister stand 2016 und 2017 die Anpassung und Erweiterung von Verbraucherrechten aufgrund der fortschreitenden Digitalisierung von Wirtschaft und Gesellschaft auf der Tagesordnung.

Die Durchsetzung der Verbraucherrechte erfolgt im wirtschaftlichen Verbraucherschutz entsprechend der deutschen Rechtstradition überwiegend auf zivilrechtlicher Grundlage (Privatautonomie) und damit vor allem vor Zivilgerichten. Grundsätzlich stehen Verbraucherinnen und Verbrauchern aber auch andere Wege der Konfliktlösung offen, wie Schlichtung, Mediation oder Vergleiche. In einzelnen Bereichen des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes bestehen bereits behördliche Aufgaben zum Schutz von kollektiven Verbraucherinteressen. Allerdings sind die Möglichkeiten kollektiven Rechtsschutzes für Verbraucherinnen und Verbraucher eingeschränkt.

Die behördlichen Vollzugsaufgaben des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes werden derzeit fast ausschließlich auf Bundesebene wahrgenommen, insbesondere durch das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit, die Bundesnetzagentur, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht und das Bundesamt für Justiz.

Die meisten behördlichen Aufgaben mit Bezug zum wirtschaftlichen Verbraucherschutz auf Landesebene werden außerhalb des für Verbraucherschutz zuständigen Ministeriums vollzogen, zum Beispiel die Gewerbeaufsicht, das Mess- und Eichwesen, die Kartell- und Regulierungsaufsicht. Das betrifft auch andere für Verbraucherinnen und Verbraucher wichtige Themenfelder wie Fahr- und Fluggastrechte und die Medienaufsicht sowie die Aufsicht für unterstützende Wohnformen nach dem Brandenburgischen Pflege- und Betreuungswohngesetz. Die Aufsicht über den Datenschutz im nicht-öffentlichen Bereich wird durch die LDA wahrgenommen. Die LDA kontrolliert u.a. Unternehmen mit Sitz im Land Brandenburg bei der Datenverarbeitung. In ihrer Funktion als Aufsichtsbehörde für die Datenverarbeitung nicht öffentlicher Stellen ist die Landesbeauftragte zuständig für die Verfolgung von Ordnungswidrigkeiten im Bereich des Datenschutzes.

Die Verbraucherorganisationen, wie die VZB, können im kollektiven Rahmen Abmahnungen aussprechen oder gegen Unternehmen klagen, um Rechtsverstöße zu unterbinden. Mit Marktchecks und Marktbeobachtung werden auch Missstände aufgedeckt. Dies hilft wiederum den zuständigen Behörden, geeignete Schritte zur Durchsetzung von Verbraucherrechten einzuleiten.

### 4.3.2. Problemstellung

Durch Globalisierung und zunehmende Digitalisierung verändern sich Märkte und damit auch die Anforderungen an den wirtschaftlichen Verbraucherschutz. Die bereits bestehenden Verbraucherschutzstandards und Vertragsrechte stehen zudem ständig auf dem Prüfstand: Zum einen verändern sich die Erwartungen und Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher. Zum anderen werden Verbraucherrechte nicht von allen Seiten als Chance für den Markt gesehen, sondern teilweise als Hemmnisse, und somit von Unternehmensseite hinterfragt.

Verbraucherinnen und Verbraucher in Brandenburg fühlen sich nach der forsa-Umfrage 2016<sup>28</sup> in einigen Bereichen, wie bei Finanzdienstleistungen und beim Datenschutz, nicht gut geschützt und wünschen sich daher mehr Rechte bzw. Schutz.

Die rasche Entwicklung und Verbreitung digitaler Technologien bietet viele Chancen. Verbraucherinnen und Verbraucher können auch zum Beispiel in ländlichen Regionen von einem bislang nie dagewesenen Online-Waren- und Dienstleistungsangebot profitieren. Durch das Internet grenzüberschreitend verfügbare Märkte eröffnen völlig neue Bezugsquellen und -alternativen. Informationen stehen über die elektronischen Medien jederzeit und überall zur Verfügung. Entsprechend bieten die Entwicklungen in der digitalen Welt erhebliche Chancen für Wirtschaft, Verwaltung sowie Verbraucherinnen und Verbraucher gleichermaßen.

Mit den Entwicklungen in der digitalen Welt sind aber auch erhebliche Risiken verbunden: Bürgerinnen und Bürger werden abgehängt, weil sie wegen mangelnder Internetanbindung oder wegen fehlender Technik-Kenntnisse nicht online sind oder sein können. Neue Gefahrenquellen (zum Beispiel „Fake-Shops“) werden nicht erkannt. Verbraucherrechte können in Anbetracht weltweiter Strukturen nicht oder nur ungenügend durchgesetzt werden. Zudem wirft die Digitalisierung komplexe rechtliche Fragen auf, beispielsweise im Umgang mit sensiblen Daten. Um Regelungslücken und hiermit gegebenenfalls verbundene Risiken für Verbraucherinnen und Verbraucher zu vermeiden, muss der digitale Fortschritt zeitnah beobachtet und aktiv im Sinne des Verbraucherschutzes mitgestaltet werden.

Neben den drängenden Fragen der Digitalisierung dürfen indes auch andere Rechtsbereiche mit Verbraucherbezug nicht aus dem Fokus geraten. Hierzu gehören folgende Bereiche:

- **Finanzdienstleistungssektor:** Hier werden Verbraucherinnen und Verbraucher regelmäßig mit komplexen Produkten konfrontiert. Die anhaltende Niedrigzinsphase zwingt Verbraucherinnen und Verbraucher zu neuen Entscheidungen und zum Teil zu für sie ungewohnten Risiken.
- **Vertragsrechte:** Durch das Gewährleistungsrecht sollen Verbraucherinnen und Verbraucher darauf vertrauen können, ein mangelfreies Produkt zu erhalten. Nach Ablauf von sechs Monaten sind die Verbraucherinnen und Verbraucher aber verpflichtet, nachzuweisen, dass ein zutage tretender Mangel bereits bei der Übergabe des Produkts vorhanden war. Dies bereitet Verbraucherinnen und Verbrauchern teilweise Schwierigkeiten, da sie nicht über die entsprechende Expertise zu den Produkten verfügen.
- **Entgelte für Basiskonten:** Die Verbraucherzentralen in den Bundesländern mahnten einzelne Banken ab, weil sie die Entgelte für Basiskonten als unangemessen hoch ansehen. Insbesondere sozial schwache Verbraucherinnen und Verbraucher, denen die Basiskonten zur Verfügung stehen sollten, können sich das Entgelt nicht leisten.
- **Restschuldsicherungen:** Verbraucherschützer, u. a. die Verbraucherzentralen in den Bundesländern, kritisieren seit einiger Zeit, dass diese Versicherungen für Verbraucherinnen und Verbraucher nachteilig und überteuert sind und selten relevanten Schutz bieten. Vor allem bei kleineren Ratenkrediten lohnt sich eine Restschuldsicherung für Kreditnehmerinnen und Kreditnehmer selten. Geschulte Verkäuferinnen und Verkäufer erzeugen einen psychologischen Druck, eine Restschuldsicherung aufzunehmen.



- Im Einzelhandel müssen Männer und Frauen bei einer Reihe von Produkten unterschiedliche Preise für nahezu identische Produkte zahlen (sog. Gender Pricing). Gegenwärtig wird vom Bund untersucht, ob das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) angepasst werden muss.
- Auch die Erkenntnisse und Erfahrungen der VZB zeigen Bereiche auf, in denen noch nicht ausreichend Verbraucherrechte bestehen. Die VZB führt regelmäßig Marktchecks durch und hat auch durch ihre Beratungstätigkeiten einen guten Überblick, wo die aktuellen Probleme der Verbraucherinnen und Verbraucher liegen. Zum Beispiel sind im Fernwärmesektor die Angebotstransparenz gering, Vertragsbindungen verbraucherunfreundlich, und es besteht für Verbraucherinnen und Verbraucher kaum eine Handhabe gegen Preiserhöhungen. Hier müssten funktionierende Wettbewerbsstrukturen und Markttransparenz geschaffen werden, die durch Verbraucherrechte abgesichert werden. So könnten in Brandenburg einige Zehntausend Haushalte von einer Stärkung der Verbraucherrechte im Fernwärmesektor profitieren.

Das Land Brandenburg kann über politische Mitwirkung auf Bundesebene und auf europäischer Ebene Einfluss auf die Gestaltung der Verbraucherrechte nehmen. Artikulation und Einbringung von Landespositionen erfolgen vor allem über die VSMK, die JuMiKo und den Bundesrat. So hat Brandenburg die Einführung eines Kontos für Jedermann - das sogenannte Basiskonto - unterstützt, konnte sich jedoch im Gesetzgebungsverfahren nicht mit der Forderung durchsetzen, diese Konten kostenfrei anzubieten. Brandenburg kann sich auf europäischer Ebene auch über den Ausschuss der Regionen und die Vertretung des Landes Brandenburg bei der Europäischen Union einbringen.

Es reicht jedoch nicht aus, Verbraucherrechte zu schaffen. Diese müssen auch effektiv durch staatliche Maßnahmen und mit Unterstützung u. a. von Verbraucherorganisationen durchgesetzt und damit in der Gesellschaft gefestigt werden. Gerade bei geringen Streitwerten müssen Verbraucherinnen und Verbraucher in Relation zu ihrem Anspruch einen hohen Aufwand betreiben, wenn sie ihren Anspruch gerichtlich durchsetzen wollen. Daher setzen Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Rechte nicht immer durch und tragen die entsprechenden finanziellen Folgen. Unternehmen, die sich rechtswidrig verhalten, müssen teilweise keine Konsequenzen befürchten. Hier bedarf es zusätzlicher niedrigschwelliger Angebote für Verbraucherinnen und Verbraucher, um sowohl eine individuelle Rechtsdurchsetzung zu vereinfachen als auch einen kollektiven Rechtsschutz zu ermöglichen. In Konstellationen, in denen eine Vielzahl von Verbraucherinnen und Verbrauchern den gleichen Anspruch gegenüber dem gleichen Unternehmen durchsetzen möchte, ist derzeit eine gesammelte Durchsetzung nach dem geltenden Recht nicht möglich. In Deutschland existiert bisher keine Musterfeststellungsklage für alle verbraucherrelevanten Bereiche, mit der für alle Betroffenen ein Anspruch festgestellt werden könnte.

### **4.3.3. Zielsetzungen**

#### **Sicherung und Fortentwicklung der Verbraucherrechte**

1. Die Verbraucherrechte im „digitalen“ wie auch im „analogen“ Bereich sollen kontinuierlich im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher fortentwickelt werden. Die Beschlüsse der VSMK sind dabei als Ansatz für die Weiterentwicklung der Verbraucherrechte zu berücksichtigen. Die bestehenden Standards der Verbraucherrechte müssen gehalten werden.
2. Die Landesregierung wird sich dafür einsetzen, dass die Verbraucherechte in folgenden Bereichen auch bundesweit gestärkt werden:
  - a. Datenschutz und Datensicherheit sollten mit Blick auf die Datenschutzgrundverordnung bei der Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen eine größere Bedeutung bekommen. Das Bewusstsein der Unternehmen sowie der Verbraucherinnen und Verbraucher für den Wert persönlicher Daten sowie für die bestehenden Risiken ist zu schärfen.

- b. Der Einsatz von Algorithmen in den digitalen Märkten muss transparent und fair erfolgen. Daher soll die Einrichtung eines Algorithmen-TÜV geprüft werden.
- c. Im Bereich der Fernwärme müssen Transparenz und Verbraucherrechte sichergestellt sein.
- d. Das Gewährleistungsrecht sollte intern evaluiert werden, auch im Hinblick auf europarechtliche Entwicklungen.
- e. Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungen ist dazu anzuhalten, gegen die Unangemessenheit der Entgelte für Basiskonten aufsichtsrechtlich vorzugehen.
- f. Der Markt der Restschuldversicherungen ist zu bewerten und europarechtlich zulässige Handlungsspielräume unter Berücksichtigung der kürzlich erfolgten Umsetzung der sogenannten IDD-Richtlinie<sup>29</sup> zu erörtern.
- g. In Bezug auf das Phänomen des sog. Gender Pricing ist zu klären, ob gesetzliche Änderungen notwendig sind, bestehendes Recht besser durchzusetzen ist oder ob Informations- und Beratungskampagnen Verbraucherinnen und Verbrauchern hinreichenden Schutz bieten.

### **Festigung der Verbraucherrechte durch Rechtsdurchsetzung**

- 3. Durch Verbesserung der Rechtsdurchsetzung sind die Verbraucherrechte zu festigen. Zur Stärkung des niedrighschwelligen, individuellen Rechtsschutzes unterstützt das Land Brandenburg eine Schlichtungsstelle, an die sich Verbraucherinnen und Verbraucher aus Brandenburg uneingeschränkt wenden können. Die Schlichtungsstelle soll leicht und online zugänglich sein.
- 4. Zudem ist die Einführung einer Musterfeststellungsklage als kollektive Rechtsschutzmöglichkeit in Zusammenarbeit mit den anderen Bundesländern auch in der neuen Legislaturperiode des Bundes einzufordern.

### **Festigung der Verbraucherrechte durch Beobachtung der Märkte**

- 5. Die Beobachtung der Märkte wird fortgesetzt, um frühzeitig erkennen zu können, in welchen Bereichen neue Herausforderungen und Probleme auftreten können und wie diesen mit geeigneten Maßnahmen begegnet werden kann. Die Verbraucherorganisationen werden dazu in ihrer Rolle als Seismographen und als Sprachrohr der Verbraucherinnen und Verbraucher weiterhin unterstützt.
- 6. Im Bereich der digitalen Medien wird die VZB Marktchecks durchführen und die Erfahrungen aus der Verbraucherberatung analysieren, um daraus Handlungsnotwendigkeiten abzuleiten. Die Ergebnisse werden in die Arbeit der Fachressorts einbezogen.

#### 4.3.4. Maßnahmen

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.3.4.1	Ziel 1	Sicherung und Fortentwicklung der Verbraucherrechte	<p>Mitwirkung der Fachministerien im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten unter Einbeziehung der Verbraucherschutzorganisationen bei Gesetzgebungsverfahren im Bund und der EU</p> <p>Soweit erforderlich, werden eigene Initiativen über die Ministerkonferenzen oder den Bundesrat ergriffen.</p>	<p>Schaffung und Optimierung von Verbraucherrechten fortlaufend</p> <p>Nennung der Gesetzgebungsverfahren</p>	<b>MdJEV</b> , alle Ressorts
4.3.4.2			<p>Anpassung der Rechtsordnung an den digitalen Fortschritt im Verbraucherbereich (insbesondere Präzisierung mietrechtlicher Vorschriften mit Blick auf Cloud-Computing-Verträge, Regelung des Bezahls mit Daten und der Einziehung von Drittanbieterforderungen über die Mobilfunkrechnung) durch Mitwirkung der Fachministerien im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten bei Gesetzgebungsverfahren im Bund und der Europäischen Union</p>	<p>Umsetzung der VSMK Beschlüsse und der JuMiKo-Beschlüsse sowie Bundesratsbeschlüsse</p> <p>bis Ende 2021</p>	<b>MdJEV</b> , MWE, MdF

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.3.4.3	Ziel 2 a	Sicherung und Fortent- wicklung der Verbraucher- rechte  Datenschutz und Datensi- cherheit	Prüfung und ggf. Anpas- sung der gesetzlichen Regelungen für einen angemessenen Umgang mit sensiblen Gesund- heitsdaten im Kontext zunehmender Kommer- zialisierung dieser Daten durch Übermittlung an Versicherungsunterneh- men durch Mitwirkung der Fachministerien im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten bei Ge- setzgebungsverfahren im Bund und der Europäi- schen Union	Umsetzung der VSMK Beschlüsse und der JuMiKo-Beschlüsse sowie Bundesratsbe- schlüsse  bis Ende 2021  interne Auswertung der Ergebnisse von Arbeits- gruppen, Studien und Berichten bis Anfang 2019	<b>MdJEV</b> , MASGF, MWE
4.3.4.4	Ziel 2 b	Sicherung und Fortent- wicklung der Verbraucher- rechte  Algorithmen	Schaffung der gesetzli- chen Regelungen zur Transparenz bei der Verwendung von Algo- rithmen im Internet (Ein- führung eines „Algorith- men-TÜV“)	Umsetzung der VSMK Beschlüsse und der JuMiKo-Beschlüsse sowie Bundesratsbe- schlüsse  bis Ende 2021	<b>MdJEV</b> , MWE
4.3.4.5	Ziel 2 c	Sicherung und Fortent- wicklung der Verbraucher- rechte  Fernwärme	Schaffung von gesetzli- chen Regelungen, um Transparenz und Ver- braucherrechte im Fern- wärmemarkt sicherzu- stellen durch Mitwirkung der Fachministerien im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten bei Ge- setzgebungsverfahren im Bund und der Europäi- schen Union	Umsetzung von VSMK- Beschlüssen  bis Ende 2021	<b>MdJEV</b> , MWE, MLUL
4.3.4.6	Ziel 2 d	Sicherung und Fortent- wicklung der Verbraucher- rechte  Gewährlei- stungsrecht	Interne Evaluierung des Gewährleistungsrechts durch Auswertung von vorliegenden Erkenntnis- sen	interne Auswertung bis Ende 2019	<b>MdJEV</b>

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.3.4.7	Ziel 2 e	Sicherung und Fortent- wicklung der Verbraucher- rechte  Basiskonten	Beobachtung der Markt- entwicklung, Auswertung des Berichts der Bundes- regierung an die LAV; Beobachtung der Aktivi- täten der BaFin	Auswertung des Berichts der Bundesregierung zur VSMK 2018 bis Ende 2018  danach jährliche Be- obachtung	<b>MdJEV</b>
4.3.4.8	Ziel 2 f	Sicherung und Fortent- wicklung der Verbraucher- rechte  Restschul- versicherun- gen	Prüfung europarechtli- cher Handlungsspiel- räume  Auswertung der BMJV- Berichte zur nächsten VSMK und Ableitung von Handlungsmöglichkeiten	Prüfung und Auswertung bis Ende 2018	<b>MdJEV</b>
4.3.4.9	Ziel 2 g	Sicherung und Fortent- wicklung der Verbraucher- rechte	Studie der Antidiskrimi- nierungsstelle des Bun- des (ADS) zu Gender Pricing auswerten - ggf. Verstoß gegen das All- gemeine Gleichbehand- lungsgesetz (AGG) - dann Maßnahmen über AGG; Begleitung der Änderung des AGG auf Bundesebene	Interne Auswertung [ggf.] Änderung AGG	LGBA  <b>(MASGF/ Lan- desstelle für Chancengleich- heit und Antidis- kriminierung Brandenburg)</b>  - ADS Bund
4.3.4.10	Ziel 3	Festigung der Verbraucher- rechte durch Rechtsdurch- setzung  Schlichtung	Jährliche Unterstützung einer Schlichtungsstelle, die Brandenburger Ver- braucherinnen und Ver- brauchern uneinge- schränkt und auch online zugänglich ist	Förderbeginn 2018	<b>MdJEV</b>

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.3.4.11	Ziel 4	Festigung der Verbraucher- rechte durch Rechtsdurch- setzung  Musterfest- stellungskla- ge	Schaffung einer gesetzli- chen Regelung zur Mus- terfeststellungsklage durch Mitwirkung der Fachressorts im Rahmen ihrer jeweiligen Zustän- digkeiten unter Einbezie- hung der Verbraucher- schutzorganisationen bei Gesetzgebungsverfahren im Bund und der Europä- ischen Union	Inkrafttreten des Bun- desgesetzes bis Ende 2018	<b>MdJEV, MWE</b>
4.3.4.12	Ziel 5	Festigung der Verbraucher- rechte durch Beobachtung der Märkte  VZB als Seismograph	Die Fachministerien werden im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkei- ten unter Einbeziehung der Verbraucherschutz- organisationen die Ent- wicklungen, Bedürfnisse und Erwartungen der Verbraucherinnen und Verbraucher fortlaufend beobachten.	fortlaufend  Teilnahme der VZB an den Sitzungen der Platt- form Verbraucherschutz und Bericht über aktuelle Verbraucherprobleme	<b>MdJEV, alle Ressorts, VZB</b>
4.3.4.13	Ziel 6	Festigung der Verbraucher- rechte durch Beobachtung der Märkte  Marktchecks	Die VZB wird regelmäßig über die Ergebnisse ihrer Marktchecks und Erfah- rungen durch ihre Bera- tungstätigkeit u. a. in der Plattform Verbraucher- schutz berichten.	fortlaufend  Bericht der VZB über Marktchecks	<b>MdJEV, VZB</b>

## **4.4. Verbraucherkompetenz und Selbstverantwortung stärken unter Berücksichtigung unterschiedlicher Verbrauchergruppen**

### **4.4.1. Ausgangslage**

Verbraucherschutz in Brandenburg soll Verbraucherinnen und Verbraucher in allen Lebenslagen vor Gefahren und Risiken bewahren sowie sie darin unterstützen, ihre Interessen wahrnehmen zu können. Dazu gehört auch die Befähigung jedes Einzelnen zu kompetenten Konsumententscheidungen.

Die Verbraucherpolitik in Brandenburg unterstützt bereits seit Jahren Angebote zur Verbraucherberatung, -information und -bildung, um die Kompetenz und Selbstverantwortung der Verbraucherinnen und Verbraucher zu fördern. Es gibt sowohl themenspezifische als auch zielgruppenspezifische Angebote. Bisher standen folgende Verbrauchergruppen im Fokus der Brandenburger Verbraucherpolitik: Kinder und Jugendliche, junge Familien und Familien in besonderen Lebenssituationen, ältere Menschen, Menschen mit Einschränkungen durch Behinderungen und pflegebedürftige Menschen.

Mit verschiedenen Medien wie Internet, Apps oder Flyern erhalten die Verbraucherinnen und Verbraucher allgemeine und gezielte Informationen über die von ihnen konsumierten Produkte und Dienstleistungen. Das MdJEV stellte eine Reihe von Informationsangeboten auf seiner Internetseite in einem „Wegweiser für Verbraucher“ zusammen. Das Internetangebot der VZB enthält Informationen zu aktuellen Themen und wird verstärkt als Kommunikationskanal von den Verbraucherinnen und Verbrauchern genutzt. Auf der Internetseite der LDA können sich die Bürgerinnen und Bürger über eine Reihe von datenschutzrechtlich relevanten speziellen Sachverhalten informieren, die in Form von Faltblättern, Orientierungshilfen und Broschüren thematisiert und online zur Verfügung gestellt werden. Des Weiteren können Musterschreiben abgerufen werden, um z. B. die persönlichen Rechte auf Akteneinsicht, auf Auskunft über die zur eigenen Person gespeicherten Daten oder auf Berichtigung, Sperrung und Löschung der eigenen Daten einfacher wahrnehmen zu können. Bürgerinnen und Bürger können sich jederzeit an die LDA wenden, wenn sie wissen wollen, ob die Behörden und Unternehmen in Brandenburg richtig mit ihren personenbezogenen Daten umgehen.

Die Verbraucherbildung richtet sich schwerpunktmäßig an Kinder und Jugendliche, hier steht die schulische Verbraucherbildung im Mittelpunkt. Sie ist ein wesentlicher Hebel, um Aspekte des Verbraucherschutzes bereits zu einem frühen Zeitpunkt zu vermitteln und die Entwicklung eines selbstbestimmten und verantwortungsbewussten Verbraucherbewusstseins zu unterstützen. Hierzu arbeiten relevante Akteurinnen und Akteure auf Landesebene im Arbeitskreis schulische Verbraucherbildung zusammen. Mit Verbraucherbildung können alle wesentlichen Verbraucherkompetenzen vermittelt werden, u. a. sicheres Agieren in der digitalen Welt, die Entwicklung von Finanzkompetenzen, Wissen zur gesunden Ernährung oder zum nachhaltigen Konsum.

Ernährungs- und Verbraucherbildung im Unterricht sind fester Bestandteil in dem seit dem Schuljahr 2017/2018 geltenden Rahmenlehrplan der Jahrgangsstufen 1 bis 10. Mit den neu eingeführten übergreifenden Themen Gesundheitsförderung, Verbraucherbildung, nachhaltige Entwicklung und Medienbildung sollen die Schulen fachbezogen aber auch fachübergreifend oder in Projekten den Schülerinnen und Schülern die wesentlichen Kompetenzen vermitteln. Bei der Kompetenzentwicklung spielen unter anderem die Reflexion des eigenen Ess- und Kaufverhaltens, der verantwortungsvolle und nachhaltige Umgang mit Lebensmitteln und die Vermeidung von Lebensmittelverschwendung eine wichtige Rolle. Bei der Vermittlung einer Bildung für nachhaltige Entwicklung ist beispielsweise das Thema Bewahrung ökologischer, ökonomischer und sozialer Ressourcen (Ernährungssicherung, Klimawandel, fairer Handel, Ressourcenverknappung) Unterrichtsgegenstand. Bezüge zur Ernährungs- und Verbraucherbildung gibt es insbesondere im Sachunterricht, in den naturwissenschaftlichen Fächern und im Fach Wirtschaft-Arbeit-Technik. Die Ausbildung von Medienkompetenz bezieht sich nicht nur auf die neuen Möglichkeiten der Informationsbeschaffung mithilfe der digitalen Medien, sondern auch auf die Risiken und Probleme im Umgang mit Datenschutz, Urheberrecht, Mediensucht und den Kosten übermäßigen Medienkonsums. Wichtig in diesem Rahmen ist die allgemeine und verbindliche Definition von "Kompeten-

zen in der digitalen Welt", wie sie 2016 länderübergreifend von der Kultusministerkonferenz verabschiedet wurde. Diese Kompetenzen, die im Land Brandenburg für die schulische Bildung weitgehend im Basiscurriculum Medienbildung als Teil der Rahmenlehrplans der Jahrgangsstufen 1-10 gefasst sind, bilden einen wichtigen Bezugsrahmen für Verbraucherbildung in der zunehmend digital geprägten Welt. Die LDA hat den Verbraucherkompetenzschulen das Angebot unterbreitet, einen Projekttag pro Schule zu modernen Medien durchzuführen. Im Grundschulbereich gibt es seit 2016 und im weiterführenden Bereich ab 2018 auch den angewandten medienfit-Ansatz. Medienfit-Schulen im Land Brandenburg zeichnen sich durch die ganzheitliche Hinwendung zu den Möglichkeiten und Herausforderungen des durch Digitalisierung bedingten Transformationsprozesses aus. Verbraucherbildung wird an diesen Schulen in schulinterne Konzepte der Medienbildung integriert. Bis 2018 werden knapp 100 brandenburgische Schulen diesen Entwicklungspfad beschreiten. Eine Fortführung des medienfit-Ansatzes in den Folgejahren ist geplant

Bildungsangebote zur Förderung der Medienkompetenz gibt es in Brandenburg aber auch außerhalb der Schule. So fördert das MBSJ bereits seit 2017 Projekte zur Entwicklung und Erprobung niedrigschwelliger Lernangebote zur Nutzung digitaler Medien für Seniorinnen und Senioren. Darüber hinaus hat die Kultusministerkonferenz das Strategiepapier „Bildung in der digitalen Welt“ entwickelt, die sich auch auf den Hochschulbereich beziehen und deren Forderungen in den Ländern in den nächsten Jahren umzusetzen sind. Korrespondierend dazu hat der Landtag Brandenburg am 9. November 2016 einen Beschluss zur Zukunftsstrategie Digitales Brandenburg gefasst, der u. a. die digitale Bildung betrifft.

Die VZB, die durch das Land institutionell gefördert wird, berät die Bürgerinnen und Bürger in Beratungsstellen bzw. Beratungsstützpunkten des Landes Brandenburg. Darüber hinaus wird eine Energie-sparberatung angeboten. Die Verbraucherinnen und Verbraucher können sich umfangreich im Internet auf den Seiten [www.vzb.de](http://www.vzb.de) bzw. [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) informieren, sich telefonisch oder per E-Mail beraten lassen. Im Jahr 2017 nutzten ca. 61 000 Verbraucherinnen und Verbraucher diese Möglichkeiten. In der Beratung standen Fragen des allgemeinen Verbraucherrechts mit 28 %, Energie, Bauen, Wohnen mit 25 %, Telekommunikation mit 23 % sowie Finanzen und Versicherung mit 14 % im Vordergrund. Die VZB arbeitet auf Bundesebene mit dem Verbraucherzentrale Bundesverband und den Verbraucherzentralen der anderen Bundesländer zusammen. Auf Landesebene wurden Kooperationsvereinbarungen u. a. mit der Polizei und dem Deutschen Mieterbund Landesverband Brandenburg geschlossen.

Aufgrund des regen Waren- und Dienstleistungsaustausches an der Grenze zu Polen und des vorhandenen Bedarfs an Beratung betreibt die VZB in Frankfurt (Oder) ihr deutsch-polnisches Verbraucherinformationszentrum (VIZ). Das VIZ berät Verbraucherinnen und Verbraucher und verhandelt mit der Anbieterseite in deutscher oder in polnischer Sprache. So können Verbraucherstreitigkeiten ohne Zeitverlust oder Kosten für Übersetzerinnen und Übersetzer bzw. Dolmetscherinnen und Dolmetscher sowie mit dem jeweils anwendbaren nationalen Recht geklärt werden. Das VIZ hat Leuchtturmcharakter für die gesamte Bundesrepublik und steht dabei auch für deutsch-polnische Verständigung.

Für Schuldnerinnen und Schuldner wird in Brandenburg die Verbraucherinsolvenzberatung nach dem Brandenburgisches Gesetz zur Ausführung der Insolvenzordnung<sup>30</sup> durchgeführt.

Die gesunde Ernährung von Kindern und Jugendlichen wurde von der Landesregierung bereits in der Verbraucherpolitischen Strategie von 2012 als Schwerpunkt thematisiert. Denn Essgewohnheiten, Geschmacksvorlieben und Handlungsmuster werden schon in frühester Kindheit geprägt. Die Kinder und Jugendlichen leiden teilweise an gravierenden gesundheitlichen Problemen wie Übergewicht, Essstörungen und motorische Defizite. Die Gründe für diese Entwicklung liegen insbesondere im Bewegungsmangel in der Freizeit, auch aufgrund intensiver Mediennutzung sowie ungesunder Ernährung. Der Verbraucherschutz wirkt dem durch umfangreiche Aktivitäten und Projekte entgegen, zum Beispiel durch Projekte zur Qualitätssicherung in der Gemeinschaftsverpflegung und durch Vernetzung der Ak-



teurinnen und Akteure in Brandenburg. Hierzu fördert die Landesregierung seit 2009 die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg.

#### **4.4.2. Problemstellung**

Um sich kompetent im Konsumalltag bewegen zu können, müssen Verbraucherinnen und Verbraucher manche Wissenshürden überwinden. Sie müssen stets bereit sein, neue Kenntnisse zu erwerben und diese beim Kauf von Produkten oder bei der Inanspruchnahme von Dienstleistungen umzusetzen.

Bei der Vielzahl von Angeboten, neuen Produkten und Dienstleistungen und sich verändernden Risiken und Gefahren durch Änderungen der Märkte sowie sich ändernden rechtlichen Rahmenbedingungen sollten alle Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Kompetenzen weiterentwickeln, so dass sie im konkreten Fall auf Augenhöhe mit dem Vertragspartner stehen können. Sie sollten auch befähigt sein, die Folgen des Konsums von Produkten und Dienstleistungen überblicken zu können.

Oft fehlen aber das Wissen und die Kenntnisse zu konkreten Sachverhalten und bestimmten Themen. Die Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher wünscht sich mehr Informationen (81 %) und Beratungsangebote (76 %, forsa-Umfrage 2016<sup>31</sup>). Dabei reicht es jedoch nicht aus, für alle Verbraucherinnen und Verbraucher die gleichen Informationen zur Verfügung zu stellen. Verbraucherinnen und Verbraucher haben unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungen. Dies betrifft nicht nur die verschiedenen Themen des Verbraucherschutzes. Verbraucherinnen und Verbraucher sind sehr unterschiedlich in ihrem Informationsverhalten. Während sich in Brandenburg fast alle Jüngeren und Menschen mittleren Alters mit Hilfe von Suchmaschinen im Internet über ihre Verbraucherrechte informieren (94 % der unter 45-jährigen, 84 % der 45- bis 50-jährigen, forsa-Umfrage 2016<sup>32</sup>), sind es bei den derzeit über 60-jährigen noch weniger als die Hälfte (46 %).

Wichtig für das Verständnis und die sich daraus entwickelnden Handlungen ist auch eine gezielte Aufarbeitung konkreter Themen für unterschiedliche Verbrauchergruppen.

#### **Folgende Verbrauchergruppen bedürfen einer besonderen Aufmerksamkeit:**

- Kinder und Jugendliche

Kinder und Jugendliche bestimmen das Konsumverhalten von morgen, sind oft aber auch bereits selbst als Verbraucherinnen und Verbraucher aktiv. Außerdem beeinflussen Kinder und Jugendliche das Kaufverhalten ihrer Eltern direkt oder indirekt. Die Verbraucherpolitik kann das hohe Lernpotenzial und die starke Lernbereitschaft von Kindern nutzen, um deren Schutz und ihre Kompetenz als zukünftige Verbraucherinnen und Verbraucher auszubilden.

Auch Jugendliche sind noch auf dem Wege zu lernen, sich in unserer komplexen Lebenswelt selbstständig zurechtzufinden und Entscheidungen zu treffen. Zum Beispiel stehen viele Jugendliche digitalen Neuerungen besonders offen gegenüber, verdrängen bei der Nutzung aber die möglichen Folgen und Risiken, die zum Beispiel aufgrund fehlender Datenschutzkenntnisse entstehen können. Die schulische Medienbildung soll die Schülerinnen und Schüler dazu befähigen, sich in der digitalen Umgebung sicher zu bewegen und Entscheidungen zum Medienkonsum im Bewusstsein für eine gesunde Lebensweise zu treffen.

Die Aspekte und Konsequenzen einer ungesunden Ernährung oder mangelnder Bewegung werden nicht immer kritisch wahrgenommen, weil zwischen der Ursache und den Folgen meist ein langer Zeitraum liegt. Die Schulverpflegung wird aktuell noch von einem Drittel der Eltern von schulpflichtigen Kindern als weniger gut bzw. schlecht eingeschätzt (forsa-Umfrage 2016<sup>33</sup>). Zwar achten die Schulen zunehmend auf gesundes Schulessen. Allerdings steht immer noch zu wenig Gemüse und zu viel Fleisch auf dem Menüplan<sup>34</sup>. Für eine qualitativ hochwertige, gesunde, ausgewogene und altersgerechte Verpflegung in der Gemeinschaftsverpflegung sind Standards erforderlich, die von der „Deutschen Gesell-

schaft für Ernährung“ (DGE) erstellt wurden und bundesweit anerkannt sind. Diese gilt es im Land Brandenburg anzuwenden. Neben einem qualitativ hochwertigen Essen sollte allerdings auch auf die Rahmenbedingungen Wert gelegt werden, wie in Schulen beispielsweise auf die Gestaltung der Essensräume, die Länge der Pausenzeiten oder die Wartezeiten an der Essensausgabe. Die Möglichkeiten der Mitwirkung für Schülerinnen und Schüler bei der Gestaltung der Schulverpflegung sind nur sehr gering.

Mit zunehmendem Alter sinken bei den Schülerinnen und Schülern das Interesse und die Bereitschaft zur Teilnahme an der Schulverpflegung. Vor allem in den Oberschulen sind die Teilnahmequoten an der Schulverpflegung besonders niedrig<sup>35</sup>. Um eine Akzeptanzsteigerung bei den Schülerinnen und Schülern zu erzielen, müssen individuelle Lösungen gefunden werden, die den Gegebenheiten vor Ort Rechnung tragen. In dem von der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg veröffentlichten „Ideenkatalog für eine bessere Schulverpflegung in Brandenburg“ werden gelungene Lösungsansätze aufgezeigt, die aus der individuellen Situation heraus entwickelt wurden mit dem Ergebnis einer höheren Akzeptanz für das Schulessen bei den Schülerinnen und Schülern sowie den Lehrkräften. Die Arbeit der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg muss weitergeführt werden. Im Kita-Bereich existierte eine Vernetzung in Brandenburg bis zum Frühjahr 2018 nicht.

Im Rahmen der „Qualitätsoffensive Schulverpflegung Brandenburg“ wurden Aktivitäten und Projekte gefördert, damit die Akteure vor Ort sich in den Prozess einbringen und individuelle Maßnahmen entwickeln können. Um für das Thema „Schulverpflegung“ vor Ort eine höhere Akzeptanz zu finden und damit den Bottom-up-Ansatz zu fördern, werden durch die Landesregierung beispielsweise die Projekte „Lokale Tafelrunden“ und „Gründung von Mensa-AGs“ gefördert.

- Familien

Insbesondere junge Familien stehen in der Phase der Familiengründung vor besonderen Herausforderungen. Sie müssen vielfältige Entscheidungen treffen und Verantwortung auf neuer Ebene übernehmen. Haushalt, Beruf, Kinder und soziale Aktivitäten müssen gleichzeitig bewältigt werden. In dieser Lebensphase treffen sie auch Entscheidungen, die langfristige Auswirkungen haben, wie zum Kauf eines Autos oder zum Bau eines Hauses. Einmal gemachte Fehler wirken sich oft über lange Zeiträume aus. Die Lebensqualität der Familien kann dadurch über viele Jahre beeinträchtigt sein. Denn Unkenntnis führt nicht selten zu Überschuldung durch unbedachte Kaufentscheidungen oder ungünstige Ratenkredite sowie zum Abschluss unzureichender, nicht erforderlicher oder zu teurer Versicherungen. Verändern sich die Lebenssituationen zum Beispiel durch Arbeitslosigkeit, Erkrankung, Trennung bzw. Scheidung oder Tod der Partnerin oder des Partners, sind die Folgen oft gravierend.

Die Familienformen werden vielfältiger. Die Einkommensverteilung unterscheidet sich deutlich nach der Familienform<sup>36</sup>. So haben Alleinerziehende häufig ein geringeres Einkommen als Paare mit Kindern. Ihr Armutsrisiko ist viermal höher als das von Paarfamilien mit einem oder zwei Kindern<sup>37</sup>. Familien mit einem geringen Haushaltseinkommen müssen Angebote meist noch stärker prüfen, hinterfragen und Vergleiche ziehen. Es ist eine Herausforderung, die Interessen der Familienmitglieder mit ihren knappen finanziellen Möglichkeiten zu vereinbaren und ihnen eine angemessene Teilhabe am wirtschaftlichen und sozialen Leben zu ermöglichen. Eltern müssen erforderliches Wissen in Verbindung mit lebensnahen Beispielen und praktischen Umsetzungsmöglichkeiten erlangen.

- Ältere Menschen

Zum 31. Dezember 2015 waren etwa 23,3 % der Brandenburger Bevölkerung 65 Jahre alt oder älter<sup>38</sup>. Ältere Verbraucherinnen und Verbraucher benötigen so viel Schutz wie nötig und so viel Selbstbestimmung wie möglich. Sie stellen jedoch keine homogene Gruppe dar und verfügen über unterschiedliche Lebenserfahrungen und -stile, verschiedene gesundheitliche Voraussetzungen sowie Konsum- und Technikerfahrungen. Auch ältere Menschen sollen auf der Grundlage umfassender, verständlicher und verlässlicher Informationen selbstbestimmt und eigenverantwortlich handeln können. Insbesondere in der Digitalen Welt bewegen sich ältere Menschen nicht immer selbstverständlich und sicher. Die Internetnutzung liegt bei Menschen ab 60 Jahren bei 74 %, ab 70 Jahren nur bei 42 %<sup>39</sup>. Dabei bieten digitale Produkte gerade älteren Menschen häufig viele Vorteile, zum Beispiel beim Einkauf. Zwar gibt es in Brandenburg einzelne Informations- und Bildungsangebote auch für ältere Menschen in diesem Bereich. Es muss jedoch sichergestellt werden, dass dabei nicht nur die technischen Kompetenzen gefördert werden, sondern auch der richtige Umgang mit Problemen für Verbraucherinnen und Verbraucher, zum Beispiel beim Onlinekauf.

- Einkommensschwache Verbraucherinnen und Verbraucher

Zu den besonders bedürftigen Verbraucherinnen und Verbrauchern zählen Menschen mit geringem Einkommen und jene, die von Sozialleistungen leben müssen. Nicht zuletzt gehören zu dieser Verbrauchergruppe auch Asylsuchende sowie geduldete und obdachlose Personen. Die Gruppe der einkommensschwachen Verbraucherinnen und Verbraucher benötigt besondere Hilfe und Unterstützung bei der Durchsetzung ihrer Verbraucherrechte. Einkommensschwache Verbraucherinnen und Verbraucher müssen wie andere die Chance eines gesunden und bedarfsorientierten Konsums und einer adäquaten Teilhabe am gesellschaftlichen Leben erhalten. Es geht in erster Linie darum, dieser Gruppe von Verbraucherinnen und Verbrauchern besonderen Schutz zu gewähren, andererseits aber auch um gezielte, deren Lebenslagen entsprechende Verbraucherinformation, -bildung und -beratung.

- Menschen mit Beeinträchtigungen

Je nach Art und Grad haben Beeinträchtigungen oder Pflegebedürftigkeit verschiedene Auswirkungen auf die Teilnahme des Menschen am Wirtschaftsverkehr. Menschen mit Beeinträchtigungen können spezifische Konsumbedürfnisse haben (wie beispielsweise Geräte mit Drehschaltern statt digitaler Anzeige bei Sehbehinderung), und sind je nach Art und Grad der Beeinträchtigung speziellen Gefährdungen ausgesetzt. Das kann sowohl die Unfallgefahr wie auch irreführende Angaben betreffen. Oft ist ihnen die Nutzung von bzw. die Wahl zwischen verschiedenen Angeboten verwehrt und sie werden an der Teilhabe gehindert. Sie sind daher auf barrierefreie Informationen entsprechend ihrer Beeinträchtigung(en) angewiesen. Dabei müssen die Orte, an denen sie informiert bzw. beraten werden, als auch die Informationen, die sie erhalten, barrierefrei gestaltet bzw. aufbereitet und in einem geeigneten Rahmen zu vermitteln sein. Damit erhalten sie die Chance zu lernen, sich in einer komplexen Lebenswelt selbstständig zurechtzufinden, Entscheidungen zu treffen und auf ihre Gesundheit zu achten.

- Pflegebedürftige Menschen

Im Land Brandenburg ist die Sicherung der pflegerischen Versorgung mit außerordentlichen Herausforderungen verbunden, weil hier der demografische Wandel besonders stark verläuft und die Pflegeprävalenz - also der Anteil von pflegebedürftigen Menschen in ihrer Altersgruppe - vergleichsweise hoch ist. Derzeit sind in Brandenburg über 111 000 Menschen pflegebedürftig. Ihr Anteil an der Gesamtbevölkerung beträgt 4,5 % und liegt deutlich über dem Bundesdurchschnitt von 3,5 %. Bei gleichbleibenden Verhältnissen und unter Berücksichtigung der jüngsten Bevölkerungsprognose würde der Anteil pflegebedürftiger Menschen an der Bevölkerung bis 2040 auf 8 % ansteigen. Nach einer Status-Quo-Projektion werden dann fast 174 000 Personen pflegebedürftig sein. Gleichzeitig wird das Erwerbsper-

sonenpotenzial bis zum Jahr 2040 um etwa 28 % zurückgehen und somit auch das Potenzial der für die professionelle und familiäre Pflege verfügbaren Personengruppe.

Pflegebedürftige Menschen sind in der Regel von anderen Personen abhängig. Zur Sicherung der täglichen Lebensführung müssen sie Dienstleistungen bzw. Angebote nutzen, die von nahestehenden Personen oder professionellen Diensten erbracht werden. Entscheidungen über Ziele und Maßnahmen der pflegerischen Betreuung sind also immer aus einer Abhängigkeitssituation heraus zu treffen.

Mit der Entwicklung im Bereich der Pflegebedürftigkeit steigt auch der Bedarf nach rechtlicher Beratung und Information zur Vertragsgestaltung mit den Anbietern der stationären und ambulanten Pflege. So berichten ein Fünftel (18 %) <sup>40</sup> der Brandenburgerinnen und Brandenburger mit Pflegefällen im persönlichen Umfeld von vertraglichen Problemen. Hierzu bedarf es einer unabhängigen rechtlichen Information und Beratung, sowohl für die Pflegebedürftigen als auch für deren Familienangehörige.

Landesweit gibt es 19 Pflegestützpunkte mit 19 Außenstellen in gemeinsamer Trägerschaft der Kranken- und Pflegekassen sowie der jeweiligen Landkreise und kreisfreien Städte. Sie bieten individuelle, trägerneutrale und kostenlose Beratung zu allen Fragen rund um die Pflege, koordinieren bei der Inanspruchnahme von Sozialleistungen und sonstigen Hilfsangeboten und stärken somit die Kompetenzen pflegebedürftiger Bürgerinnen und Bürger sowie ihrer Angehörigen.

Im Februar 2018 endete darüber hinaus das Bundesprojekt „Marktprüfung ambulante Verträge“. Darin klärten die Verbraucherzentralen Brandenburg, Berlin und Saarland Pflegebedürftige und Angehörige über ihre Rechte im ambulanten Pflege- und Betreuungsmarkt auf und gaben Handlungsempfehlungen. Außerdem prüften sie Verträge auf Rechtsverstöße, um unfaire Vertragsbestimmungen oder gar Betrugsfälle aufzudecken. Das Projekt unterstützte Verbraucherinnen und Verbraucher in einer emotional, psychisch und physisch besonders belastenden Phase. Mit Ablauf des Projektes entfällt diese Unterstützung. Anhand des Abschlussberichts des Projekts soll geprüft werden, inwieweit Bedarf besteht, diese Unterstützung zu verstetigen.

- **Geflüchtete Menschen und Menschen mit Migrationshintergrund**

Die Zahl der ausländischen Menschen im Land Brandenburg stieg von 2005 mit 48 509 Personen auf 107 138 Personen im Jahr 2016 <sup>41</sup>. Besonders stark ist der Anstieg seit dem Jahr 2015, der auf die Aufnahme vieler geflüchteter Menschen zurückzuführen ist. Die größten Hindernisse für die Integration von geflüchteten Menschen sind die fehlenden Sprachkenntnisse und die fehlende Vertrautheit mit dem deutschen Rechtssystem. Im Verbraucherschutz schließen sich ggf. die Unerfahrenheit im Verbraucheralltag wie die Gepflogenheiten im Wirtschaftsverkehr an. Dies kann auch Menschen mit Migrationshintergrund betreffen. Je länger geflüchtete Menschen und Menschen mit Migrationshintergrund in Brandenburg leben, desto mehr sind sie mit Konsumententscheidungen und Verbraucherthemen konfrontiert, um so stärker werden sie in die Gesellschaft und den Arbeitsmarkt integriert und nehmen am Wirtschaftsleben teil. Hier müssen schnellstmöglich sachkundige Informationen und Hilfen gewährleistet werden.

### **Aktuelle Verbraucherthemen**

Die Stärkung der Verbraucherkompetenz ist auch immer an der Entwicklung der Verbrauchermärkte zu orientieren. Verbraucherinnen und Verbraucher benötigen das Wissen und die Handlungskompetenzen zu den aktuellen Produkten und Dienstleistungen. Derzeit wichtige Themenbereiche in der Politik (siehe Kapitel 3) wurden auch im Beteiligungsprozess zur Fortschreibung der Verbraucherpolitischen Strategie bestätigt. Hierzu zählen die Digitale Welt, insbesondere der Datenschutz und die Datensicherheit, die gesunde Ernährung, Energiethemen, Finanzdienstleistungen und Versicherungen.

Auch die unterschiedlichen Konsumwünsche von Frauen und Männern sowie das Angebot unterschiedliche Produkte und Dienstleistungen für diese Verbrauchergruppen stehen derzeit in der Diskussion. Nicht zuletzt sind hierfür verfestigte Rollenbilder und Klischees die Grundlage. Gender Marketing nutzt diese Unterschiedlichkeit und richtet die Marketingaktivitäten der Unternehmen entsprechend aus, um Frauen und Männer mit gezielten Vermarktungsstrategien anzusprechen. Im Ergebnis werden auch Konsumprodukte, die nicht per se geschlechtsspezifisch sind (zum Beispiel Navigationsgeräte, Rasierer, Shampoo), als weiblich oder männlich klassifiziert. Besonders deutlich wird Gender Marketing in der Spielzeugindustrie: Produkte für Mädchen sind meist rosa, weich und klein; Produkte für Jungen hingegen blau, hart und groß. Damit trägt die Industrie zur Verfestigung von Rollenklischees und Rollenmustern bei und kann Ungleichbehandlungen zwischen den Geschlechtern begünstigen. Nicht zuletzt auch dadurch, dass preisliche Unterschiede zwischen den als männlich klassifizierten Produkten und den als weiblich klassifizierten Produkten gemacht werden (Gender Pricing). Hier braucht es gute Aufklärung über die (auch gesellschaftlichen) Folgen des Konsums.

Ein weiteres, auch für Brandenburg relevantes Thema ist die Absicherung gegen Schäden durch Naturgefahren: In Folge des weltweiten Klimawandels kommt es vermehrt zu extremen Wetterlagen. Naturereignisse wie Stürme, Hagel und Starkregen verursachen in Deutschland versicherte Sachschäden an Häusern, Hausrat, Gewerbe- und Industriebetrieben in Milliardenhöhe. Die Starkregenschäden in Berlin und Brandenburg 2017 belaufen sich nach vorläufigen Zahlen auf 60 Millionen Euro. Betroffene haben oft jahrelang mit den Folgen zu kämpfen. Haus- und Grundstückseigentümer benötigen Hilfestellung bei der Vorsorge gegen Naturgefahren.

### **Verbraucherbildung an Schulen**

In Ergänzung des neuen Rahmenlehrplans für die Jahrgangsstufen 1 bis 10 gibt es auf dem Bildungsserver Berlin-Brandenburg den Orientierungs- und Handlungsrahmen für das übergreifende Thema Verbraucherbildung, der Anregungen für den fachübergreifenden und fachbezogenen Unterricht gibt und die Lehrkräfte in der Unterrichtsgestaltung unterstützen soll. Für die verpflichtende Umsetzung der übergreifenden Themen Gesundheitsförderung, Verbraucherbildung, Medienbildung und nachhaltige Entwicklung im schulinternen Curriculum wünschen sich die Schulen Unterstützung und Orientierungshilfe. Zusätzlich zur Unterstützung der Lehrkräfte durch die Beraterinnen und Berater im Beratungs- und Unterstützungssystem für Schule und Schulaufsicht (BUSS), durch spezielle Fortbildungsangebote des Landesinstituts für Schule und Medien, durch Handreichungen auf dem Bildungsserver sollten passende Fortbildungsangebote und Unterrichtsmaterialien zu einzelnen Verbraucherthemen bereitgestellt werden, zum Beispiel zu den Themen Finanzen, Marktgeschehen und Verbraucherrecht, Medienkompetenz, Nachhaltiger Konsum sowie Ernährung und Gesundheit. Es bestehen zudem Schnittmengen zu den Themen Schulverpflegung und Bildung für nachhaltige Entwicklung.

Im Rahmen des Projekts „EVeLaB“, werden zum Beispiel Lehrkräfte in Workshops zur schulischen Ernährungs- und Verbraucherbildung fortgebildet und erhalten individuelle Hilfestellung, wie das Thema in das schulinterne Curriculum implementiert werden kann.

### **Verbraucherberatung und -information**

Die Verbraucherberatung oder -information durch die VZB wird bzw. würde im konkreten Fall von der überwiegenden Zahl der Verbraucherinnen und Verbraucher angenommen (21 % haben das Angebot der VZB bereits wahrgenommen, 61 % können sich vorstellen, dies im Bedarfsfall zu tun - forsa-Umfrage 2016<sup>42</sup>). Die Vor-Ort-Beratung in den Beratungsstellen der VZB ist allerdings nicht für jede Brandenburgerin und jeden Brandenburger gleich gut nutzbar. Gerade im dünn besiedelten Raum ist eine effektive Aufrechterhaltung von Beratungsstellen qualitätsgesichert nicht immer möglich. Neben finanziellen Gründen spielt die demografische Entwicklung in ländlichen Regionen eine wesentliche Rolle. Zudem ändert sich durch das Internet nicht nur das Konsum-, sondern auch das Informationsver-

halten von Verbraucherinnen und Verbrauchern. Es müssen neben der bewährten Vor-Ort-Beratung andere Wege der Kommunikation im Zusammenhang mit der Digitalisierung und der Zusammenarbeit mit in der Region tätigen Einrichtungen, Vereinen und Verbänden sowie den Kommunen gefunden werden. Dafür muss die Arbeit der VZB auch über einen mehrjährigen Zeitraum gesichert werden.

Gleiches gilt für die Energieberatung, die zu Energieeinsparungen in Privathaushalten und damit zu mehr Umwelt- und Klimaschutz beitragen soll. Verbraucherinnen und Verbrauchern fehlt oftmals das Problembewusstsein oder das Wissen über potenzielle, individuelle und ökonomisch vorteilhafte Energiesparmöglichkeiten oder es mangelt an entsprechender Umsetzungsmotivation. Die Beratungsangebote sind teilweise nicht bekannt.

Der Beratungsstandort der VZB in Frankfurt (Oder), an dem sich auch das VIZ befindet, entspricht nicht mehr den Bürgererwartungen vor Ort und muss den Erfordernissen einer modernen Beratungsstelle entsprechend angepasst werden. Durch die Weiterentwicklung der Beratungsstelle und der Zusammenlegung mit dem VIZ kann eine gemeinsame Begegnungsstätte, die auch Angelegenheiten des grenzüberschreitenden Verbraucherschutzes mit europäischem Anspruch bearbeitet, entstehen.

Die Tätigkeit der Verbraucherinsolvenzberatungsstellen im Land Brandenburg endet mit der außergerichtlichen Einigung mit den Gläubigern oder bei Scheitern der außergerichtlichen Einigung mit dem Ausstellen einer Bescheinigung über den erfolglosen Einigungsversuch als Voraussetzung für das gerichtliche Verbraucherinsolvenzverfahren. Die Unterstützung der Schuldnerinnen und Schuldner bei der Antragstellung zur Eröffnung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens gehört bisher nicht zu den gesetzlichen Aufgaben der Verbraucherinsolvenzberatungsstellen.

#### **4.4.3. Zielsetzungen**

##### **Verbraucherkompetenz – mit Fokus auf unterschiedliche Bedürfnisse und aktuelle Themen**

1. Zur Stärkung der Verbraucherkompetenz werden Verbraucherinnen und Verbraucher in die Lage versetzt, sich eigenverantwortlich und kompetent im Konsumalltag zu bewegen und etwaige Risiken einschätzen zu können. Verbraucherinnen und Verbraucher müssen wissen, wo sie Informationen oder Beratung bei Bedarf erhalten können. Es werden Möglichkeiten der Beratung bzw. Hilfeleistung im konkreten Fall gegeben und professionell Hilfe zur Selbsthilfe geleistet. Damit werden die Voraussetzungen zur Selbstverantwortung gestärkt.

Die Landesregierung stellt sicher, dass Verbraucherkompetenzen durch Verbraucherberatung, -information und -bildung gestärkt werden. Dabei sind die unterschiedlichen Bedürfnisse der verschiedenen Verbrauchergruppen zu berücksichtigen. Insbesondere sollen Kinder und Jugendliche, Familien, ältere Menschen, einkommensschwache Verbraucherinnen und Verbraucher, Menschen mit Beeinträchtigungen und pflegebedürftige Menschen sowie Menschen mit Migrationshintergrund unterstützt werden. Zudem sind dabei die gegenwärtig im Fokus stehenden Themenbereiche zu berücksichtigen: Digitale Welt und Datenschutz, gesunde Ernährung, Energie, Finanzdienstleistungen, Versicherungen, insbesondere die Vorsorge gegen Naturgefahren, und das sog. Gender Pricing bzw. Gender Marketing.

##### **Verbraucherbildung an Schulen**

2. Für eine effektive schulische Verbraucherbildung wird die Landesregierung die Schulen in Brandenburg gezielt unterstützen. Der Arbeitskreis schulische Verbraucherbildung dient dabei weiterhin als Forum, um die Ziele und Maßnahmen der zuständigen Ressorts zu bündeln, aufeinander abzustimmen und gemeinsame Aktionen der nächsten Jahre festzulegen.

## **Verbraucherberatung und -information**

3. Die VZB stellt landesweit Verbraucherberatung und -information für alle Brandenburger Verbraucherinnen und Verbraucher sicher. Hierbei sollen die Bedürfnisse der unterschiedlichen Verbrauchergruppen durch jeweils passende Beratungs- und Informationsangebote berücksichtigt werden. Die Information der Verbraucherinnen und Verbraucher erfolgt hauptsächlich durch Medienarbeit (inkl. Online-Kommunikation). Die individuelle Beratung erfolgt vor Ort, per Telefon oder E-Mail. Beratung und Information sollten barrierefrei sein und in einfacher Sprache stattfinden, damit sie von allen Bürgerinnen und Bürgern genutzt werden können.
4. Kooperationen der VZB mit anderen Akteurinnen und Akteuren sowie mit Kommunen in Brandenburg werden verstärkt, um zur Inanspruchnahme der Angebote der VZB zu motivieren.
5. Durch die Arbeit des VIZ wird eine grenzüberschreitende Verbraucherberatung und -information an der Grenze zu Polen gewährleistet und ausgebaut. Die Präsenz und Erreichbarkeit des VIZ soll durch die Nutzung von Synergien mit der Beratungsstelle Frankfurt (Oder) verbessert werden.
6. Die Schuldnerinnen und Schuldner werden bei der Antragstellung zur Eröffnung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens durch die Verbraucherinsolvenzberatungsstellen unterstützt, um das Ergebnis der Verbraucherinsolvenzberatung nachhaltig zu sichern.

## **Gesunde Ernährung**

7. Die Landesregierung wird die Beratung und Aufklärung im Bereich der gesunden Ernährung weiter unterstützen.
8. Die Landesregierung setzt sich für eine qualitativ hochwertige, gesunde und altersgerechte Kita- und Schulverpflegung ein mit Rahmenbedingungen, die eine hohe Teilnahme an der Versorgung fördern. Die „Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg“ und die in Gründung befindliche „Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Brandenburg“ dienen dabei als wichtige Eckpfeiler.
9. Zudem unterstützt die Landesregierung im Rahmen der „Qualitätsoffensive Schulverpflegung Brandenburg“ die Vernetzung aller Beteiligten in der Schule (Schulleitung, Lehrkräfte, Schülerinnen und Schüler, Eltern, Schulträger und Caterer) auf lokaler Ebene sowie die Gründung von Mensa-AGs, damit viele Kinder und Jugendliche an einer qualitativ hochwertigen, gesunden und altersgerechten Kita- und Schulverpflegung teilnehmen. Das umfasst neben der Versorgung auch die Vermittlung von Kenntnissen und Fähigkeiten.

#### 4.4.4. Maßnahmen

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.1	Ziel 1	Verbraucherkompetenz Verbraucherinformation	Zur Verbraucherinformation wird auf der Webseite des MdJEV der Wegweiser für Verbraucher weitergeführt und moderner ausgestaltet	Überarbeitung der Webseite bis Ende 2019  Laufende Aktualisierung, mindestens einmal jährlich	<b>MdJEV</b>
4.4.4.2	Ziel 1	Verbraucherkompetenz  Digitale Welt und Datenschutz	Regelmäßige gemeinsame Projekte und Aktivitäten von MdJEV und LDA: - LDA im AK schulische Verbraucherbildung  - Safer Internet-Day	- LDA kommt in eine Sitzung des AK 2. Halbjahr 2018  - gemeinsame Aktion 2019 und 2021	<b>MdJEV</b> , LDA
4.4.4.3	Ziel 1	Verbraucherkompetenz  Digitale Welt und Datenschutz  Ältere Menschen	Projekt zur Entwicklung und Erprobung niedrigschwelliger Lernangebote zur Nutzung digitaler Medien für Seniorinnen und Senioren, die bisher über keine Kompetenz und Erfahrung in der Nutzung digitaler Medien verfügen;	Durchführung des Projekts bis Ende 2018	<b>MBJS</b>  derzeitiger Projektträger:  Akademie 2. Lebenshälfte – Geschäftsbereich Süd
4.4.4.4			Projekt zur Entwicklung und Erprobung von Kurskonzepten des digitalen Lernens zur Einbindung digitaler Bildungsmedien und Lernwege in Weiterbildungsveranstaltungen für Seniorinnen und Senioren mit verschiedenen thematischen Hintergründen, u.a. Veranstaltungen, die Kompetenzen zur Nutzung digitaler Medien vermitteln.	Durchführung des Projekts bis Ende 2018	<b>MBJS</b>  derzeitiger Projektträger:  Akademie 2. Lebenshälfte – Geschäftsbereich Nord



Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.5			Projekt zur Förderung der Medienkompetenz für ältere Verbraucherinnen und Verbraucher, in dem technische Kompetenzen und Kompetenzen zum Verbraucherschutz in der Digitalen Welt vermittelt werden (Führerschein für die Digitale Welt)	Projektabschluss bis 2022	<b>MdJEV</b>
4.4.4.6	Ziel 1	Verbraucherkompetenz Finanzdienstleistungen/Versicherungen	Veröffentlichung einer Verbraucherinformation zum Thema Finanzdienstleistungen, Versicherungen oder Vertragsrechte pro Jahr mit Kooperationspartnern aus dem Kreis der Verbraucherschutzorganisationen zu aktuellen Themen, insbesondere neuen Verbraucherrechten	Veröffentlichung in jedem Jahr ab 2018	<b>MdJEV</b> , zusammen mit Kooperationspartnern
4.4.4.7		Vorsorge gegen Naturgefahren	Expertendialog zur Initiierung einer Informationskampagne für Verbraucherinnen und Verbraucher zur Vorsorge gegen Schäden durch Naturgefahren in Kohärenz mit den Festlegungen der Ministerpräsidentenkonferenz vom 1. Juni 2017	Einberufung einer Expertengruppe bis Ende 2018; Ergebnisbericht bis Ende 2019	<b>MdJEV</b> , MLUL, MWE

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.8	Ziel 1	Verbraucherkompetenz Energie	Durchführung von Energie- bzw. Stromsparberatungen und -informationen für private Haushalte und Aufbau eines landesweiten Netzwerkknotens zum Energiesparen in privaten Haushalten in Kohärenz mit der energiepolitischen Strategie des Landes im Rahmen der Durchführung des vom BMWi geförderten Energieprojektes	Etablierung des Netzwerkknotens bis Ende 2018  Erhöhung der Anzahl der Energieberatungen in privaten Haushalten in Brandenburg um 15 %	<b>MdJEV</b> , VZB, MWE
4.4.4.9	Ziel 1	Verbraucherkompetenz Familien Einkommensschwache Verbraucher	Weiterführung des Familienbildungsprojektes „Auskommen mit dem Einkommen“	10-12 Veranstaltungsorte pro Jahr  Weiterführung des Projekts bis mind. 2019 auf Basis Projektbescheid 2017-2019	<b>MASGF</b> , VZB
4.4.4.10	Ziel 1	Verbraucherkompetenz Verbraucherinformation Menschen mit Beeinträchtigungen	Projekt „Information zu Verbraucherthemen in leichter Sprache“	Themenfindung bis Ende 2018  Umsetzung bis Ende 2019	<b>MdJEV</b> , MASGF

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.11	Ziel 1 und 3	Verbraucherkompetenz Alle Verbrauchergruppen, insbesondere einkommensschwache Verbraucher, Familien und Menschen mit Migrationshintergrund	Projekt im der Bundesstrategie Soziale Stadt („Nachbarschaft stärken, Miteinander im Quartier“; Handlungsfeld Verbraucherschutz) in Form aufsuchender Verbraucherberatung	Zuwendung durch Bundesförderung bis spätestens 2020 Projektabschluss voraussichtlich 2023	<b>MdJEV</b>  Projektträger VZB
4.4.4.12	Ziel 1	Verbraucherkompetenz Pflegerbedürftige Menschen	Prüfung des Bedarfs und der Möglichkeiten einer Verstärkung der Beratung zu Pflegeverträgen	bis Ende 2018 Entscheidung zu Verstärkung der Beratung bis Ende 2018	<b>MdJEV,</b> <b>MASGF</b>
4.4.4.13			Durchführung eines jährlichen Erfahrungsaustausches der Brandenburger Pflegestützpunkte	Durchführung erfolgt 70 Teilnehmende	<b>MASGF</b>
4.4.4.14	Ziel 2	Verbraucherbildung an Schulen	Regelmäßige Sitzungen des Arbeitskreises schulische Verbraucherbildung	Mind. zwei Treffen pro Jahr	<b>MdJEV</b>
4.4.4.15			Festlegung und Durchführung von gebündelten Aktionen im Rahmen eines Arbeitsplanes des Arbeitskreises schulische Verbraucherbildung	Mind. eine Aktion im Jahr bis Ende 2018 Entwicklung eines landesweiten Maßnahmenkatalogs zur Unterstützung der schulischen Verbraucherbildung, einschließlich Meilensteinen, Ressourcenbedarfen und Verantwortlichkeiten	<b>MdJEV,</b> <b>MBJS</b>  VZB

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.16			Durchführung von gezielten Fortbildungsveranstaltungen für Lehrer bzw. Erstellen von Materialien für Lehrer	mind. eine Fortbildungsveranstaltung bzw. Erstellen von Materialien pro Jahr ab 2018	<b>MdJEV</b> , VZB
4.4.4.17			Durchführung und Evaluierung des Projekts „EVeLaB - schulische Ernährungs- und Verbraucherbildung im Land Brandenburg“	Projektabschluss 31. Dezember 2018 Evaluierung des Projekts 2019 Fortschreibung des Projekts	<b>MdJEV</b>  derzeitiger Projektträger Universität Potsdam
4.4.4.18	Ziel 1 und 2	Verbraucherbildung an Schulen  Digitale Welt und Datenschutz	Erstellen einer Unterrichtseinheit zum Thema Datenschutz (Recht auf informationelle Selbstbestimmung) unter Mitwirkung der LDA im Rahmen ihrer Kernkompetenz „Medien und Information“ (z. B. zu den Themen, Nutzung von Lernplattformen oder sozialen Netzwerken und Apps), um Schülerinnen und Schülern mit den Chancen, aber auch Risiken des Medienkonsums vertraut zu machen und Kompetenzen zum sicheren Umgang mit digitalen Medien zu vermitteln	Erstellen der Unterrichtseinheit bis 2020	<b>MBJS</b> , LISUM, LDA
4.4.4.19	Ziel 3	Verbraucherberatung und -information	Fortführung der Arbeit der VZB durch institutionelle Förderung	Übergabe des jährlichen Tätigkeitsberichts der VZB an MdJEV	<b>MdJEV</b>

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.20			Abschluss einer mehrjährigen Vereinbarung mit der VZB zur konstruktiven, partnerschaftlichen und fairen Zusammenarbeit zwischen MdJEV und VZB und anschließende Evaluierung	Abschluss und Zeichnung am 15. März 2019 (Weltverbrauchertag) erste Evaluierung bis Mitte 2020	<b>MdJEV, VZB</b>
4.4.4.21			Verstärkter Einsatz von Beratungs- und Informationsangeboten per Telefon und E-Mail sowie Einführung einer Verbraucherberatung per Videochat	Erstellen eines Gesamtkonzepts zur Steigerung insbesondere der telefonischen Erreichbarkeit bzw. der Telefonberatung bis Ende 2018  Einführung Videochat ab 2019 im Rahmen des „Verbraucherzentrale DIGIMOBILS“	<b>MdJEV, VZB</b>
4.4.4.22	Ziel 1 und 3	Verbraucherkompetenz  Alle Verbrauchergruppen insbesondere Menschen mit Beeinträchtigungen und ältere Menschen, Familien  Verbraucherberatung und -information	Konsequente Sicherung der Barrierefreiheit aller Beratungsstandorte und -angebote der VZB	Evaluation des Beratungskonzepts der VZB und seiner Umsetzung bis Mitte 2019	<b>MdJEV, MASGF</b>  Beauftragter der Landesregierung für die Belange der Menschen mit Behinderungen  VZB

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.23	Ziel 1 und 3	Verbraucherkompetenz einkommensschwache Verbraucher Verbraucherberatung und -information	Prüfung, ob die Gebührenhöhe für Beratungsangebote der VZB ein Hemmnis für die Inanspruchnahme der Beratungsleistungen darstellt	Definieren des Prüfumfanges unter Einbeziehung von weiteren Akteurinnen und Akteuren bis Ende 2018 Bericht bis Mitte 2019	<b>MdJEV</b> MASGF (Insolvenzberatung), Landkreise (Schuldnerberatung) VZB
4.4.4.24	Ziel 1 und 3	Verbraucherkompetenz Ältere Menschen Verbraucherberatung und -information	Projekt „E-Verbraucherschutz im Beratungsmobil vor Ort. Das Verbraucherzentrale-Digimobil“  Modellprojekt zur mobilen Beratung im ländlichen Raum (im Norden Brandenburgs) zu Möglichkeiten der Sicherung der Verbraucherberatung per Videochat unter dem besonderen Blickwinkel der demografischen und Altersentwicklung der Menschen vor Ort	Durchführung des auch bundesgeförderten Projektes bis Ende 2020 Zwischenauswertung Ende 2019  Im Erfolgsfall Weiternutzung des Beratungsmobiles ab 2021  Im Erfolgsfall ggf. Ausweitung des Ansatzes auf weitere Regionen mit zusätzlichen Fahrzeugen	<b>MdJEV</b> , VZB
4.4.4.25	Ziel 1 und 3	Verbraucherkompetenz Geflüchtete Menschen und Menschen mit Migrationshintergrund Verbraucherberatung und -information	Projekt „Verbraucherberatung für Geflüchtete“ und Fortschreibung des Projekts mit erweitertem Ansatz auf Menschen mit Migrationshintergrund	Projektabschluss Ende 2018  Fortschreibung des Projekts mit erweitertem Ansatz ab 2019	<b>MdJEV</b>  derzeitiger Projektträger VZB

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.26	Ziel 4	Verbraucherberatung und -information	Die VZB wird Kooperationsvereinbarungen mit Kommunen, mit Vereinen, Verbänden und Einrichtungen abschließen, im Rahmen einer Mitgliedschaft bei der VZB z. B. mit dem Zentrum für europäischen Verbraucherschutz, dem Brandenburger Volkshochschulverband, dem Landesjugendring, dem Seniorenrat Brandenburg, dem Flüchtlingsrat Brandenburg und dem Landesbehindertenbeirat	Abschluss mindestens einer Kooperationsvereinbarung pro Jahr	<b>MdJEV</b> , VZB, MBJS, andere betroffene Ressorts
4.4.4.27	Ziel 5	Verbraucherberatung und -information VIZ	Neugestaltung des Beratungsstandortes Frankfurt (Oder) unter Einbeziehung des VIZ	Öffentlichkeitswirksame Eröffnung in Frankfurt (Oder) Ende 2018	<b>MdJEV</b> , VZB
4.4.4.28	Ziel 6	Verbraucherberatung und -information Verbraucherinsolvenzberatung	Prüfung der Erweiterung der Aufgaben der Verbraucherinsolvenzberatungsstellen nach dem Brandenburgischen Gesetz zur Ausführung der Insolvenzordnung um die Unterstützung der Schuldnerinnen und Schuldner bei der Antragstellung zur Eröffnung des gerichtlichen Insolvenzverfahrens.	Prüfung durch die Landesregierung bis Ende 2019	<b>MASGF</b>
4.4.4.29	Ziel 7	Gesunde Ernährung	Projekt „Verbraucherarbeit im Bereich Lebensmittel/Ernährung“	Jährliche Fortschreibung des Projektes	<b>MdJEV</b> , VZB
4.4.4.30			Umsetzung des Landesprogramms „Schulobst“	200 Grund- und Förderschulen erhalten jährlich jeweils 500 Euro für den Kauf von Obst	<b>MLUL</b>

Nr.	Ziel	Stichwort	Maßnahme(n)	Indikator für Erfolg (Meilensteine, zeitliche Vorgabe, konkretes Ergebnis)	Zuständigkeit (Federführung fettgedruckt)
4.4.4.31	Ziel 8	Gesunde Ernährung	Projekt „Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg“	Projektabschluss 30. September 2020	<b>MdJEV,</b> MBJS  derzeitiger Projektträger Projektagentur
4.4.4.32			Projekt „Vernetzungsstelle Kitaverpflegung Brandenburg“	Entscheidung über Projektträger bis Mitte 2018  Projektbeginn 2. Halbjahr 2018  voraussichtlicher Projektabschluss 30. September 2020	<b>MdJEV,</b> MBJS
4.4.4.33	Ziel 9	Gesunde Ernährung	Projekt „Initiierung von Lokalen Tafelrunden“	Projektabschluss 31. Dezember 2018  Entscheidung zur Fortschreibung des Projekts bzw. zur Form der Fortschreibung bis Mitte 2018  Überprüfung einer Fortschreibung des Projekts für 2019 bzw. einer geeigneten Fortschreibungsform	<b>MdJEV</b>  derzeitiger Projektträger Projektagentur
4.4.4.34			Projekt „Gründung von Mensa-AGs“	Projektabschluss 31. Dezember 2018  Entscheidung zur Fortschreibung des Projekts bzw. zur Form der Fortschreibung bis Mitte 2018  Überprüfung einer Fortschreibung des Projekts für 2019 bzw. einer geeigneten Fortschreibungsform	<b>MdJEV</b>  derzeitiger Projektträger Projektagentur



## **5. Zentrale Koordinierung und Steuerung der Umsetzung der Strategie**

Die Koordinierung des Umsetzungsprozesses obliegt dem federführenden MdJEV. Wichtiges Gremium zur Steuerung des Prozesses ist die Plattform Verbraucherschutz, in der die weiteren für die Umsetzung zuständigen und beteiligten Ministerien sowie die LDA und die VZB Mitglied sind. In der Plattform kann der aktuelle Bearbeitungsstand erfragt und festgestellt werden. Alle Plattformmitglieder sind daher auch Koordinatoren zur Umsetzung der Strategie in ihren eigenen Häusern.

Um den Bearbeitungsstand zu überprüfen und einen transparenten Austausch zum Stand der Umsetzung zu ermöglichen, ist eine standardisierte Verfahrensweise erforderlich. Wesentliche Grundlage hierfür ist die Messbarkeit der einzelnen Maßnahmen. Durch die Festlegung von Indikatoren in der Strategie wird die Messbarkeit gewährleistet. Als Indikator dienen zum Beispiel eine zeitliche Vorgabe oder konkrete Ereignisse. Idealerweise sind auch Zwischenschritte (Meilensteine) benannt, um eine genauere zwischenzeitliche Bewertung des Umsetzungsstandes abgeben zu können. So kann aus der Strategie jeweils bereits abgelesen werden, wann die Maßnahme eine Verstetigung oder Verbesserung der jetzigen Situation bewirkt, in dem der jeweilige Umsetzungsstand ermittelt wird.

Die Überprüfung des Bearbeitungsstandes wird regelmäßig jährlich erfolgen. Hierzu wird das MdJEV in der Plattform Verbraucherschutz eine geeignete Verfahrensweise abstimmen, so dass gewährleistet ist, dass die Erreichung entscheidender Umsetzungsschritte zeitnah allen Beteiligten mitgeteilt wird.

Die jeweils für die Umsetzung der Maßnahmen zuständigen Ministerien und Organisationen werden, soweit möglich, unterstützt, um frühzeitig auf Probleme und Veränderungen in Bezug auf die Maßnahmenumsetzung reagieren zu können.

## 6. Abkürzungsverzeichnis

ADS	Antidiskriminierungsstelle des Bundes
AG	Arbeitsgruppe
AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
BMEL	Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft
BMJV	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft und Energie
DGE	Deutschen Gesellschaft für Ernährung
EVeLaB	Projekt „Schulische Ernährungs- und Verbraucherbildung im Land Brandenburg“
EU	Europäische Union
IFGE	IFGE Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH
JuMiKo	Justizministerkonferenz
LAVG	Landesamt für Arbeitsschutz, Verbraucherschutz und Gesundheit
LDA	Landesbeauftragte für den Datenschutz und für das Recht auf Akteneinsicht
MASGF	Ministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Frauen und Familie
MBJS	Ministerium für Bildung, Jugend und Sport
MdF	Ministerium der Finanzen
MdJEV	Ministerium der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz
MIL	Ministerium für Infrastruktur und Landesplanung
MLUL	Ministerium für Ländliche Entwicklung, Umwelt und Landwirtschaft
MWE	Ministerium für Wirtschaft und Energie
VIZ	Deutsch-polnisches Verbraucherinformationszentrum der VZB
VSMK	Verbraucherschutzministerkonferenz
VZB	Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.

## 7. Fußnoten

---

<sup>1</sup> Zitat aus der Verbraucherpolitischen Strategie 2012, S. 5

<sup>2</sup> Punkt 2.2 des Koalitionsvertrags zwischen SPD Brandenburg und DIE LINKE Brandenburg für die 6. Wahlperiode des Brandenburger Landtages

<sup>3</sup> Vgl. Endbericht „Evaluation der Verbraucherpolitischen Strategie des Landes Brandenburg“ im Auftrag Ministeriums der Justiz und für Europa und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg IFGE Gesellschaft für Innovationsforschung und Beratung mbH, Berlin, 31. Dezember 2016

<sup>4</sup> Nach § 2 Nr. 26 Produktsicherheitsgesetz sind Verbraucherprodukte neue, gebrauchte oder wiederaufgearbeitete Produkte, die für Verbraucher bestimmt sind oder unter Bedingungen, die nach vernünftigem Ermessen vorhersehbar sind, von Verbrauchern benutzt werden können. Als Verbraucherprodukte gelten auch Produkte, die dem Verbraucher im Rahmen einer Dienstleistung zur Verfügung gestellt werden.

<sup>5</sup> vgl. § 13 Bürgerliches Gesetzbuch

<sup>6</sup> vgl. auch Lucia A. Reisch und Andreas Oehler bzw. Sachverständigenrat für Verbraucherfragen

<sup>7</sup> Umfrage „Verbraucherschutz in Brandenburg – Meinungen und Einstellungen der Bürger des Landes Brandenburg“ 12. Dezember 2016, forsa GmbH (im Folgenden abgekürzt: forsa-Umfrage 2016)

<sup>8</sup> IHK Cottbus, Leistungsbilanz 2016, Schwerpunkt Handel, [https://www.cottbus.ihk.de/blob/cbihk24/servicemarken/ueber\\_uns/IHK\\_transparent/Jahresbericht/3746448/60deaf16d2aad86f3082b64bd408bec7/Jahresbericht\\_2016-data.pdf](https://www.cottbus.ihk.de/blob/cbihk24/servicemarken/ueber_uns/IHK_transparent/Jahresbericht/3746448/60deaf16d2aad86f3082b64bd408bec7/Jahresbericht_2016-data.pdf)

<sup>9</sup> vgl. „Handel digital Online Monitor 2017“ Herausgeber Handelsverband Deutschland (HDE) [https://www.einzelhandel.de/index.php?option=com\\_attachments&task=download&id=8822](https://www.einzelhandel.de/index.php?option=com_attachments&task=download&id=8822)

<sup>10</sup> IHK Cottbus, Leistungsbilanz 2016, Schwerpunkt Handel, vgl. Fußnote 8

<sup>11</sup> vgl. (N)ONLINER ATLAS 2017 im D21-Digital-Index 2017 / 2018, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar TNS, S. 56,

<sup>12</sup> vgl. Social Media-Atlas 2015 / 2016, Faktenkontor GmbH, <http://social-media-atlas.faktenkontor.de/2015/index.php>

<sup>13</sup> vgl. [www.breitband.brandenburg.de/sixcms/detail.php/bb1.c.364861.de](http://www.breitband.brandenburg.de/sixcms/detail.php/bb1.c.364861.de)

<sup>14</sup> siehe Fußnote 7

<sup>15</sup> Verbrauchermonitor Brandenburg, Repräsentative Studie zur Einstellung bezüglich unterschiedlicher verbraucherpoltischer Themen, durchgeführt durch TNS Emnid im Auftrag der VZB, Dezember 2013, S. 13

<sup>16</sup> vgl. Fachvortrag „Bevölkerungsprognose für das Land Brandenburg“ vom 10. Dezember 2015 im Landtag Brandenburg, erarbeitet vom Amt für Statistik Berlin-Brandenburg und Landesamt für Bauen und Verkehr

<sup>17</sup> siehe Fußnote 7

<sup>18</sup> siehe Fußnote 7

<sup>19</sup> Studie der Universität Stuttgart, Institut für Siedlungswasserbau, Wassergüte- und Abfallwirtschaft „Ermittlung der weggeworfenen Lebensmittelmengen und Vorschläge zur Verminderung der Wegwerfrate bei Lebensmitteln in Deutschland“, Februar 2012

<sup>20</sup> VSMK-Beschlüsse 2016 und 2017, jeweils TOP 11, siehe unter [www.vsmk.de](http://www.vsmk.de)

<sup>21</sup> „Für eine digitale Welt, der Verbraucher vertrauen Empfehlungen internationaler Verbraucherorganisationen an die G20-Mitgliedsstaaten“ von Consumers International und Verbraucherzentrale Bundesverband, März 2017, [https://www.bmjv.de/G20/DE/ConsumerSummit/\\_documents/Downloads/Empfehlungen\\_DE.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.bmjv.de/G20/DE/ConsumerSummit/_documents/Downloads/Empfehlungen_DE.pdf?__blob=publicationFile&v=1)

<sup>22</sup> 82 % laut forsa-Umfrage 2016, siehe Fußnote 7

<sup>23</sup> Bericht des Bundesbeauftragten für Wirtschaftlichkeit in der Verwaltung zur Organisation des gesundheitlichen Verbraucherschutzes (Schwerpunkt Lebensmittel) vom Oktober 2011 (Gz.: I 6 - 90 50 37)

<sup>24</sup> Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2006 zur Registrierung, Bewertung, Zulassung und Beschränkung chemischer Stoffe (REACH), zur Schaffung einer Europäischen Chemikalienagentur, zur Änderung der Richtlinie 1999/45/EG und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 793/93 des Rates, der Verordnung (EG) Nr. 1488/94 der Kommission, der Richtlinie 76/769/EWG des Rates sowie der Richtlinien 91/155/EWG, 93/67/EWG, 93/105/EG und 2000/21/EG der Kommission

<sup>25</sup> Rechtssache C-100/13

<sup>26</sup> Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19. Februar 2016 (BGBl. I S. 254, 1039); Inkrafttreten: 1. April 2016

<sup>27</sup> 9. GWBÄndG, Inkrafttreten: 27. Dezember 2016/ 9. Juni 2017

---

<sup>28</sup> siehe Fußnote 6

<sup>29</sup> Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb

<sup>30</sup> Brandenburgisches Gesetz zur Ausführung der Insolvenzordnung (AGInsO) vom 26. November 1998 (GVBl.I/98, [Nr. 15], S.218)

<sup>31</sup> siehe Fußnote 7

<sup>32</sup> siehe Fußnote 7

<sup>33</sup> siehe Fußnote 7

<sup>34</sup> Ergebnis einer Auswertung Speiseplanchecks nach DGE-Qualitätsstandards (vgl. Qualitätsstandards DGE 11/2014) für die Schulverpflegung Herbst 2016 durch die Vernetzungsstelle Schulverpflegung

<sup>35</sup> Ergebnis einer Schulleiterbefragung zur Schulverpflegung im Land Brandenburg im Schuljahr 2016/17 durch die Vernetzungsstelle Schulverpflegung Brandenburg

<sup>36</sup> vgl. Amt für Statistik Berlin-Brandenburg - SB A I 11 - j / 16 - Brandenburg)

<sup>37</sup> vgl. BMFSFJ - Familienreport 2017

<sup>38</sup> Statistischer Jahresbericht des Amtes für Statistik Berlin-Brandenburg 2011

<sup>39</sup> (N)ONLINER ATLAS 20167 im D21-Digital-Index 2017/2018, eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von Kantar TNS, S. 58

<sup>40</sup> aus TNS Emnid (2013), siehe Fußnote 16

<sup>41</sup> Siehe Daten und Grafiken Menschen mit Migrationshintergrund und ausländische Bevölkerung, Flüchtlinge/Asylsuchende, Stand: Oktober 2017, Land Brandenburg MASGF/Ref.21, Seite 4  
[http://www.masgf.brandenburg.de/media\\_fast/4055/KOMPENDIUM-10-2017.pdf](http://www.masgf.brandenburg.de/media_fast/4055/KOMPENDIUM-10-2017.pdf)

<sup>42</sup> siehe Fußnote 7