

Verbraucherschutzindex 2006

Das verbraucherpolitische Profil der Länder im Vergleich

Abschlussbericht von
BRIDGES Public Affairs & Management GmbH
Juni 2006

im Auftrag des
Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. - vzbv



BRIDGES

CONSULTING
PUBLIC AFFAIRS & MANAGEMENT

Das verbraucherpolitische Profil der Länder im Vergleich
Abschlussbericht zum Verbraucherschutzindex der Bundesländer

erstellt von
BRIDGES Consulting
Public Affairs & Management GmbH
Johannisstraße 20
10117 Berlin
www.bridges-pam.de

Die vorliegende Untersuchung wurde im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. - vzbv von BRIDGES Consulting erstellt. BRIDGES Consulting ist für den Inhalt der vorliegenden Untersuchung verantwortlich.

Alle Rechte beim Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

Berlin, 11. Juni 2006

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	4
2. Methodik der Erhebung	6
2.1. Grundüberlegungen	6
2.2. Der Aufbau des Verbraucherschutzindex'	7
2.3. Methodische Veränderungen gegenüber dem Verbraucherschutzindex 2004	8
2.4. Inhaltliche Schärfung der Indikatoren	11
2.5. Neue Indikatoren	12
2.6. Vergleichbarkeit der Indizes 2004 und 2006	14
2.7. Bezugsjahr der Daten	14
3. Gesamtergebnis	15
3.1. Unterindex Exekutive	19
3.2. Unterindex Legislative	22
3.2. Unterindex Kontrollbehörden	24
3.3. Unterindex Verbraucherzentralen	29
3.4. Querindizes	40
4. Stärken-/Schwächen-Profile der Länder	44
5. Verbraucherbefragung	61
5.1. Beurteilung der Verbraucherschutzpolitik in den Bundesländern	61
5.2. Beurteilung der Verbraucherzentralen	63
5.3. Fazit der Verbraucherbefragung	64
6. Gesamtfazit	66
7. Glossar	68

Anhang 1:
Ergebnisse der Verbraucherbefragung

Anhang 2:
Einzelergebnisse zu den untersuchten Indikatoren

1. Einleitung

Die BRIDGES Consulting Public Affairs & Management GmbH legt im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e.V. (vzbv) den Verbraucherschutzindex 2006 für die Bundesrepublik Deutschland vor.

Mit dem Verbraucherschutzindex für Deutschland wurde 2004 erstmals ein Instrument geschaffen, welches das politische Querschnittsthema Verbraucherschutz über föderale Grenzen hinweg sichtbar und vergleichbar macht (Bezugsjahr 2002). Die vorliegende zweite Auflage des Verbraucherschutzindex gibt den aktuellen Stand der Verbraucherarbeit aller sechzehn Bundesländer wieder.

Der bereits in der ersten Erhebung gewählte primäre Betrachtungsansatz einer institutionellen Verankerung des Verbraucherschutzes hat sich als insgesamt belastbar und tragfähig erwiesen. Er wurde daher beibehalten. Anregungen und Kritik zur letzten Ausgabe wurden jedoch genutzt, um inhaltliche und methodische Präzisierungen vorzunehmen, die mit entsprechenden Beispielen im ersten Teil des Berichtes eingehend erläutert werden.

Darüber hinaus wurde der Verbraucherschutzindex um eine Verbraucherbefragung erweitert, die die Wahrnehmung der Verbraucherpolitik durch die Bürgerinnen und Bürger widerspiegelt. Die Ergebnisse der Verbraucherbefragung fließen jedoch nicht direkt in den Index ein, sondern ergänzen das Gesamtbild und liefern zusätzliche Informationen für die Bewertung der quantitativen Daten.

Das Thema Verbraucherschutz hat seit der ersten Erhebung nichts von seiner Aktualität verloren. Entstand dieser Index noch unter dem Eindruck der BSE-Krise, so haben seither andere Ereignisse wie zum Beispiel der so genannte „Gammelfleisch-Skandal“ für Aufmerksamkeit gesorgt. Jenseits der von den Medien aufgegriffenen Problemfälle, die teilweise reale Mängel im System des deutschen Verbraucherschutzes spiegeln, tragen aber auch externe Faktoren zur wachsenden Bedeutung des Themas bei. Der Informationsbedarf der Verbraucher steigt: Hintergrund sind die Globalisierung der Wirtschaft und die damit verbundene Vielfalt des Angebotes an Waren und Dienstleistungen sowie die Liberalisierung für die Bürger lebenswichtiger Versorgungsbereiche.

Vor diesem Hintergrund erscheint es sinnvoll und notwendig, Erhebungen wie den Verbraucherschutzindex regelmäßig durchzuführen und der Öffentlichkeit zugänglich zu machen.

Der vzbv als „organisierte“ Vertretung der Interessen der Verbraucher, will mit der Veröffentlichung des Verbraucherschutzindex' mehr Transparenz im institutionellen Verbraucherschutz herbeiführen und die politische Debatte über Verbesserungspotenziale der im Verbraucherschutz involvierten Institutionen wie Ministerien, Landesparlamente, Kontrollbehörden und Verbraucherzentralen voranbringen. Diese Institutionen bilden die zentralen Säulen des Verbraucherschutzes auf Landesebene: Die Qualität ihrer Arbeit ist ausschlaggebend dafür, wie effektiv der Verbraucherschutz funktioniert, wie wirksam Verbraucherinteressen gewahrt werden und welche Beratungs- und Informationsmöglichkeiten dem Verbraucher zur Verfügung gestellt werden.

Bereits die erste Auflage des Verbraucherschutzindex' wurde von Teilen der Öffentlichkeit mit großem Interesse aufgenommen. Von einigen Akteuren, insbesondere von Abgeordneten der Landtage, wurden die Erkenntnisse aus dieser ersten bundesweiten Vergleichsanalyse aufgegriffen und mit Erfolg für die Stärkung der Verbraucherbelange genutzt.

Die vorliegende zweite Auflage soll dazu beitragen – angesichts weiterhin bestehender erheblicher Lücken im Verbraucherschutz – diesen Prozess weiter voranzutreiben.

Berlin, Juni 2006

2. Methodik der Erhebung

2.1. Grundüberlegungen

Der Verbraucherschutzindex will die Frage beantworten, auf welche Weise die Bundesländer ihre verbraucherpolitischen Aufgaben wahrnehmen. Dabei werden die an der Verbraucherpolitik der Bundesländer beteiligten Akteure und Institutionen anhand von 59 Indikatoren (2004: 53 Indikatoren) untersucht. Der Aufbau des Verbraucherschutzindex', der sich in die vier Säulen Exekutive, Legislative, Kontrollbehörden und Verbraucherzentralen gliedert, spiegelt dies wider.

Eine über alle Bundesländer hinweg vergleichende Betrachtung der Verbraucherpolitik steht wegen des Querschnittscharakters dieses Themengebietes vor besonderen Herausforderungen. Nicht zuletzt aus diesem Grund wurde der auf die institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes abzielende Ansatz, der eine formelle Vergleichbarkeit sichert, für die erste Erhebung des Index' gewählt und auch diesmal beibehalten. Die vorangegangene Untersuchung und die im Vorfeld der zweiten Erhebung geführten Expertengespräche haben gezeigt, dass der generelle Ansatz einer namentlichen Zuordnung der Verantwortlichkeit für den Verbraucherschutz – „Die Länder beim Wort nehmen“¹ - als operationelles Kriterium richtig ist. Deswegen basiert diese zweite Erhebung methodisch in allen wesentlichen Punkten auf dem Ansatz des ersten Index'.

In einigen wenigen Fällen würde diese Herangehensweise jedoch zur Überbetonung einzelner Sachverhalte führen. Aus diesem Grund werden die Indikatoren drei unterschiedlichen Gewichtungsklassen zugeordnet, um stärker differenzieren zu können. Dies ist in Punkt 2.3. näher erläutert.

¹ Eine Erklärung des Begriffs und seiner Bedeutung für den Index ist im Glossar zu finden.

2.2. Der Aufbau des Verbraucherschutzindex'

Wie schon in der Erhebung 2004, besteht der Verbraucherschutzindex aus vier Säulen beziehungsweise Unterindizes:

- Exekutive (die Landesregierungen),
- Legislative (die Länderparlamente),
- Kontrollbehörden (Eichwesen, Lebensmittel- und Produktsicherheit),
- Verbraucherzentralen²

Diese vier Säulen stellen die Gesamtheit des Verbraucherschutzindex' dar und bestehen aus 59 Indikatoren.³ Zusätzlich existieren zwei so genannte Querindizes für Transparenz und Innovation. Diese beiden Quersäulen werden aus den Indikatoren zusammengesetzt, die Aussagen zur Transparenz oder zur Innovationsfreudigkeit der verschiedenen Institutionen beinhalten. Sie werden jedoch nur nachrichtlich ausgewiesen und nicht in die Bewertung des Gesamtindex' einbezogen.

Der Verbraucherschutzindex eines Bundeslandes ergibt sich aus der Summe der erzielten Punktzahl für alle Indikatoren aller vier Säulen. Ebenso wie bei der letzten Erhebung wird in diesem Bericht für jedes Bundesland und auf die einzelnen Säulen bezogen ein Stärken/Schwächen-Profil erstellt, das neben dem bloßen Ranking eine inhaltliche Bewertung vornimmt.

Die neu hinzugekommene Verbraucherbefragung ergänzt den Verbraucherschutzindex um die Sicht der Verbraucher. Die Verbraucherbefragung ermöglicht so eine bessere Interpretation der Ergebnisse, indem sie fragt, wie die Bürger die Verbraucherpolitik in ihrem Bundesland wahrnehmen. Die Ergebnisse der Befragung beeinflussen aber die Wertungen der einzelnen Länder nicht, weil die Ergebnisse der Befragung nicht quantitativ in den Index einfließen.

² In Bayern und Hessen außerdem: der Deutsche Hausfrauenbund Hessen und der Verbraucherservice Bayern des Katholischen Deutschen Frauenbundes.

³ Eine Übersicht aller Indikatoren mit ihrer jeweiligen Gewichtung ist im Anhang zu finden.

2.3. Methodische Veränderungen gegenüber dem Verbraucherschutzindex 2004

Wie bereits im Verbraucherschutzindex 2004 wurden die einzelnen Indikatoren unterschiedlichen Gewichtungsklassen zugeordnet. Dies hängt damit zusammen, dass die zugrundeliegenden Daten eine unterschiedliche Aussagekraft und Erhebungsqualität aufweisen.

Die Qualität des bisherigen Index' wird in der vorliegenden Auflage durch eine verbesserte Trennung von Skalierung und Gewichtung der Indikatoren erhöht. Die Zuweisung der Indikatoren zu den verschiedenen Gewichtungsklassen ist in der neuen Erhebung transparenter als bisher. Mittels einer expliziten Kennzeichnung wird nun für den Leser auf den ersten Blick ersichtlich, wie die Zuordnung der Indikatoren zu den jeweiligen Gewichtungsklassen zustandekommt.

Die Ableitung der bei jedem einzelnen Indikator erreichbaren Punktzahl findet in einem System mit vier Schritten - wie folgt erklärt - statt:

Schritt 1 – Auswahl der Skalierung

Für jeden einzelnen Indikator wird einer von drei Skalentypen ausgewählt. Die Auswahl richtet sich nach den möglichen Antworten (Ja-/Nein-Antwort, Einschätzung etc.).

a) Ordinalskala – „Schulnotensystem“

Auf dieser Skala wird eine Bewertung von 1 bis 6 (sehr gut bis ungenügend) vorgenommen. Bisher erstreckte sich die Skalenreichweite von 1 bis 5. Im Hinblick auf die Eindeutigkeit der Ergebnisse und in Anlehnung an die Skalierung in der Verbraucherbefragung erscheint die Anwendung einer „6er-Skala“ geboten. Mit den Noten 1 bis 3 gibt es somit eine obere Hälfte und mit 4 bis 6 eine untere Hälfte. Diese Vorgehensweise erleichtert die Auswertung, da dem Befragten die Möglichkeit genommen wird, sich in einer „neutralen“ Mitte zu positionieren.

b) Kardinalskala – „3er – Skala“

Es werden drei Kriterien zur Auswahl gestellt, die ganz unterschiedlich betitelt sein können, zum Beispiel „mehr als drei Instrumente“, „drei Instrumente“, „zwei oder weniger Instrumente“. Hier gibt es keine Veränderung zum bisherigen Stand.



c) Nominalskala – „Ja/Nein - Skala“

Hierbei handelt es sich um reine Entscheidungsfragen, die eine „Ja“ oder „Nein“-Antwort zulassen. Auch hier gibt es keine Veränderung zur vorangegangenen Erhebung.

Schritt 2 – Punktesystem

Entsprechend der Skalierung wurde das Punktesystem angepasst und homogen gestaltet. Das bedeutet, dass in allen Skalierungsvarianten eine gleich hohe Punktzahl von maximal sechs Punkten erreicht werden kann. Für die drei Skalierungsvarianten entsteht folgende Punkteverteilung:

Variante 1:

Bewertungskriterium	sehr gut	gut	befriedigend	ausreichend	mangelhaft	ungenügend
Punktzahl	6	5	4	3	2	1

Variante 2:

Bewertungskriterium	mehr als 3 Instrumente	3 Instrumente	2 Instrumente oder weniger
Punktzahl	6	3	0

Variante 3:

Bewertungskriterium	ja	nein
Punktzahl	6	0

Schritt 3 – Gewichtung der Indikatoren

Nach der Wahl der Skalierung werden die Indikatoren einer Gewichtung unterzogen. Um das Zustandekommen der Gewichtung transparent darstellen zu können, werden die Indikatoren unter zwei Gesichtspunkten untersucht.

Zum einen wird die **Prognosefähigkeit** des Indikators (seine Aussagekraft oder Validität) in Bezug auf die Zielstellung des Gesamtindex', zum anderen die **Reliabilität** der verwendeten Daten (Belastbarkeit und Nachvollziehbarkeit) bewertet. Aus der Verknüpfung dieser zwei Kriterien entsteht die Gewichtungsklasse nach folgendem Schema:

Aussagekraft/ Validität	Reliabilität	Zuordnung
0	0	der Wert 0 bei einem oder bei beiden Kriterien würde zum Ausschluss des Indikators führen
0	1 oder 2	
1 oder 2	0	
1	1	der Gesamtwert 2 für beide Indikatoren führt zu einem Indikator der niedrigsten Gewichtungsklasse (1)
1	2	der Gesamtwert 3 für beide Indikatoren führt zu einem Indikator der mittleren Gewichtungsklasse (2)
2	1	
2	2	der Gesamtwert 4 für beide Indikatoren führt zu einem Indikator der höchsten Gewichtungsklasse (3)

Legende: 0 Kriterium nicht erfüllt; 1 Kriterium eher schwach erfüllt; 2 Kriterium eher stark erfüllt

Beispiel: Indikator A01 – Namentliche Zuordnung des Verbraucherschutzes zu einem Ministerium

Dieser Indikator wertet, ob ein Bundesland durch namentliche Zuordnung des „Verbraucherschutz“ zu einem Ministerium dem Thema einen hohen Stellenwert beimisst und die politische Verantwortung für den Verbraucherschutz auch nach außen hin klar zuordnet. Insofern ist die Aussagekraft des Indikators in Bezug auf die allgemeine Fragestellung des Index' hoch. Allerdings wird sie relativiert durch die Tatsache, dass daraus nur bedingt Informationen zur Qualität der Verbraucherpolitik abgeleitet werden können. Für die Inhalte der Arbeit ist die tatsächliche Zuordnung der Verantwortung zu einem federführenden Ministerium wichtiger als die namentliche Zuordnung. Daraus ergibt sich für die Validität/Aussagekraft eine 1.

Die zur Erhebung des Indikators erforderlichen Daten sind zweifelsfrei und leicht nachvollziehbar zu ermitteln (Reliabilität: 2). Dies führt also im Ergebnis zum Gesamtwert 3 und somit zur Einordnung in die Gewichtungsklasse 2.

Im Anhang dieses Berichts ist eine vollständige Aufstellung über das Zustandekommen der Gewichtungsklasse für jeden Indikator beigefügt.

Schritt 4 – Berechnung des Indikators

Im letzten Schritt wird die Punktzahl des jeweiligen Indikators mit der Gewichtung verknüpft, um die tatsächlich erreichte Punktzahl in diesem Indikator zu ermitteln. Das heißt, die erreichte Punktzahl eines Indikators wird mit der Gewichtungsklasse (1,2 oder 3) multipliziert.

Beispiel: *Beim Indikator B11 wird nach der Verankerung des Verbraucherschutzes als Staatsziel in der Verfassung gefragt. Bei einer positiven Antwort kann ein Bundesland 6 Punkte (bei einer negativen Antwort entsprechend null Punkte) erreichen. Da der Indikator zur Gewichtungsklasse 2 gehört, würden die 6 Punkte mit 2 multipliziert, so dass das Endergebnis 12 Punkte lauten würde.*

Die Summe der von einem Bundesland erreichten Punkte in allen vier Säulen (Exekutive, Legislative, Kontrollbehörden und Verbraucherzentrale) ergibt seine Gesamtpunktzahl im Verbraucherschutzindex.

2.4. Inhaltliche Schärfung der Indikatoren

Die Erfahrungen mit der letzten Erhebung sowie Kritik und Anregungen von Seiten der Befragten legten eine Präzisierung in der Formulierung einiger Indikatoren nahe. Um eine systematische Verbesserung zu erzielen, wurden alle Indikatoren mit Hilfe von Experteninterviews überprüft. In einigen Fällen führte das zur Wahl einer aussagekräftigeren Bezugsgröße.

Um die Qualität und die Vergleichbarkeit der Antworten auf offen formulierte Fragen zu erhöhen und somit die Übertragung der Ergebnisse im gewählten Punktesystem zu vereinfachen, wurden aufgrund der Erfahrungen aus dem ersten Verbraucherschutzindex den Befragten Antwortkataloge vorgelegt, ergänzt um einen Antwortpunkt „Sonstiges“. Auf diese Weise wird

sichergestellt, dass die Befragten auch eigene Ansätze bei einer größtmöglichen Vergleichbarkeit der Ergebnisse einbringen können.

Notwendige Präzisierungen im Unterindex Verbraucherzentrale fanden in enger Abstimmung mit den Verbraucherzentralen in den Ländern und dem vzbv statt. Hauptaugenmerk lag hier auf einer besseren Darstellung der Stärken und Schwächen der Verbraucherzentralen. Als Ergänzung zur quantitativen Wiedergabe der Ergebnisse wird erstmals eine Profilübersicht der Verbraucherzentralen im Bericht verankert, die eine differenziertere Darstellung ihrer jeweiligen Besonderheiten ermöglicht. Diese Übersicht greift teilweise auf Informationen zurück, die anhand eines ergänzenden, qualitativ ausgerichteten Fragebogens an die Geschäftsführer der Verbraucherzentralen ermittelt wurden.

2.5. Neue Indikatoren

Um die ganze Themenbreite des Verbraucherschutzes besser abzudecken, wurden in den Säulen Exekutive und Kontrollbehörden einige neue Indikatoren aufgenommen. Dies betrifft insbesondere die Arbeit der für die Produktsicherheit zuständigen Marktüberwachungsbehörden, denen im Unterindex C ein neuer Unterabschnitt gewidmet ist (Indikatoren C12 bis C15). Mit der Einbeziehung der Produktsicherheit gibt der Verbraucherschutzindex 2006 ein vollständigeres Bild davon, wie gut der Verbraucherschutz in den einzelnen Ländern funktioniert. Ebenfalls neu ist die zusätzliche getrennte Darstellung der Teilergebnisse für die drei Bereiche Lebensmittelüberwachung, Eichwesen und Produktsicherheit. Dies erlaubt einen direkten Vergleich der einzelnen Behörden untereinander, ändert jedoch nichts an der Erhebungsmethodik.

Andere Indikatoren wiederum wurden aufgrund der Erfahrungen aus der letzten Erhebung nicht weiter verfolgt, weil ihre Aussagekraft bzw. die Qualität der Daten sich als unzureichend erwiesen hatten. Zwei Indikatoren, A05 und B10, anhand derer die Zusammenarbeit von Exekutive und Legislative gemessen wird, wurden aus Gründen der verfassungsrechtlichen Rangordnung der Institutionen im Laufe der Erhebung des zweiten Verbraucherschutzindex verworfen.

Um den Index übersichtlich zu halten, wurden die Indikatoren neu nummeriert, so dass sich bei der Bezeichnung der Indikatoren Verschiebungen im Vergleich zum Index 2004 ergeben.



Nicht mehr erhobene Indikatoren aus dem Verbraucherschutzindex 2004		
A015	Wie hoch sind die ausdrücklich für den Verbraucherschutz vorgesehenen Landesmittel in den Ministerien im Verhältnis zum Gesamthaushalt?	Dieser Indikator, dessen Aussagekraft auf die Fragestellung des Index bezogen hoch ist, kann jedoch wegen der mangelnden Definition von „Verbraucherschutz“ und seines Querschnittscharakters nicht erhoben werden. Da die Bezeichnung der Haushaltstitel variiert, führt dies zu unbilligen Ergebnissen.
A016	Wie hat das Land in zehn ausgewählten Abstimmungen im Bundesrat gestimmt?	Dieser Indikator kann nicht erhoben werden, weil das Abstimmungsverhalten der Bundesländer nicht ausreichend protokolliert wird und somit keine belastbaren Daten existieren.
A020	Werden Strukturen beziehungsweise Konzepte zum Austausch über verbraucherpolitische Fragen zwischen Landes- und Bundesministerium genutzt?	Da zahlreiche institutionalisierte Strukturen für den Bund-/Land-Austausch existieren, ist der Mehrwert von zusätzlichen Gremien oder Mechanismen gering. Die Qualität des Austausches kann andererseits aus methodischen Gründen nicht gemessen werden.
D001	Institutionelle Finanzierung der Verbraucherzentrale aus Landesmitteln	Dieser Indikator entfällt aus der D-Säule, weil er nicht der Verantwortung der Verbraucherzentralen zuzurechnen ist. Die institutionelle Finanzierung der Verbraucherzentralen wird jedoch weiterhin, zusammen mit den projektbezogenen Mitteln, im Indikator A13 erfasst und für die Exekutive gewertet.
Neue Indikatoren im Verbraucherschutzindex 2006		
A18	Gibt es ein Landesamt für Verbraucherschutz?	
A19	Ist kommerzielle Werbung an Schulen grundsätzlich ausgeschlossen? ⁴	
A20	Internetauftritt des für Verbraucherschutz zuständigen Ministeriums.	
C12	Produktsicherheit: Gibt es einen Jahresbericht für die Marktüberwachung?	
C13	Produktsicherheit: Zahl der überwachten Betriebe bei der Marktüberwachung im Verhältnis zur Einwohnerzahl	
C14	Produktsicherheit: Zahl der überprüften Geräte bei der Marktüberwachung im Verhältnis zur Einwohnerzahl	
C15	Produktsicherheit: Beanstandungsquote bei den Marktüberwachungen	

⁴ Datengrundlage für diesen Indikator ist eine 2005 durchgeführte Untersuchung im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands: Helmut Schorlemmer: Der Bildungs- und Erziehungsauftrag der Schule im Spannungsfeld von Werbemaßnahmen und Sponsoringaktivitäten - Ergebnisse einer Studie, in: Verbraucherzentrale Bundesverband (Hg.): Werbung und Sponsoring in der Schule, Schriftenreihe zur Verbraucherpolitik, Band 8, Berlin 2006, Seite 85-171

2.6. Vergleichbarkeit der Indizes 2004 und 2006

Die dargestellten Veränderungen werfen die Frage auf, in welcher Weise Vergleiche zwischen dem ersten Verbraucherschutzindex und der vorliegenden Auflage möglich sind. Schon wegen der veränderten Gewichtung und des veränderten Punktzahlsystems sowie des neu hinzugekommenen Bereichs der Marktüberwachung sind pauschale Vergleiche nicht möglich. Indikatoren oder Gruppen von Indikatoren, welche die gleiche inhaltliche Sachlage abbilden, können jedoch miteinander verglichen werden und zur Analyse von Veränderungen in den einzelnen Institutionen herangezogen werden.

Beim Vergleich der Ergebnisse 2004 und 2006 sollte nicht allein das Ranking der einzelnen Länder verglichen werden. So ist es beispielsweise möglich, dass ein schlechterer Platz im Ranking von 1 bis 16 – also bei der relativen Platzierung im Ländervergleich - einhergeht mit einer höheren absolut erreichten Punktzahl.

2.7. Bezugsjahr der Daten

Die Wahl eines Bezugsjahres ist entscheidend für die Aktualität, Aussagekraft und Vergleichbarkeit der erhobenen Daten. Beim Verbraucherschutzindex 2004 wurde ein für alle Indikatoren einheitliches Bezugsjahr (2002) gewählt. Dies sicherte zwar eine hohe Vergleichbarkeit aller Daten, führte jedoch zum Teil zu unbefriedigenden Ergebnissen und Interpretationen, da insbesondere institutionelle Veränderungen infolge von Landtagswahlen und Regierungsneubildungen nicht adäquat abgebildet werden konnten.

Beim Verbraucherschutzindex 2006 wurde daher ein anderer Ansatz gewählt. Grundregel war nicht ein einheitliches Bezugsjahr für alle Indikatoren, sondern das Heranziehen des jeweils am besten geeigneten Bezugspunkts für jeden einzelnen Indikator. Die Bezugsjahre oder Stichtage sind daher im Datenanhang für jeden einzelnen Indikator individuell angegeben. Beispielsweise musste das Bezugsjahr 2004 vor allem dann gewählt werden, wenn die Daten erst in einem aufwändigen Verfahren erhoben und aggregiert werden mussten – etwa bei den Lebensmittel-, Eich- und Marktüberwachungsbehörden. Bei institutionellen Fragen wie den Bezeichnungen oder Zuständigkeiten von Ministerien oder Landtagsausschüssen wurde ein jeweils angegebener Stichtag gewählt – Änderungen wurden also nur bis zu diesem Datum berücksichtigt.

3. Gesamtergebnis

Alle Länder leisten weniger als ihnen potentiell möglich wäre. Wie schon in der letzten Erhebung zeigen die Ergebnisse des Verbraucherschutzindex' 2006, dass der Verbraucherschutz trotz einiger Verbesserungen in fast allen Ländern unzureichend ist und deutlich hinter den Gestaltungsmöglichkeiten der Länder zurückbleibt. Lediglich vier von sechzehn Bundesländern erzielen knapp ein insgesamt befriedigendes Ergebnis (Note 3). Gegenüber dem vorangegangenen Index ergibt sich insgesamt ein auf Verbesserungen hindeutender Prozess.

Brandenburg erreicht mit 454 Punkten (70 Prozent der Gesamtpunktzahl) den ersten Platz. Auf dem zweiten und dritten Platz folgen Nordrhein-Westfalen und Bayern knapp vor Hamburg mit 437, 430 und 425 Punkten. Dies entspricht 67 Prozent beziehungsweise 66 Prozent der maximal erzielbaren Punkte.

Mecklenburg-Vorpommern bildet mit 249 Punkten (38 Prozent der Gesamtpunktzahl) den Schluss des Ranking'. Ausdruck der schwierigen Situation im Verbraucherschutz war in diesem Land die Insolvenz der Verbraucherzentrale im Jahr 2004, die sich negativ auf die Platzierung auswirkte.

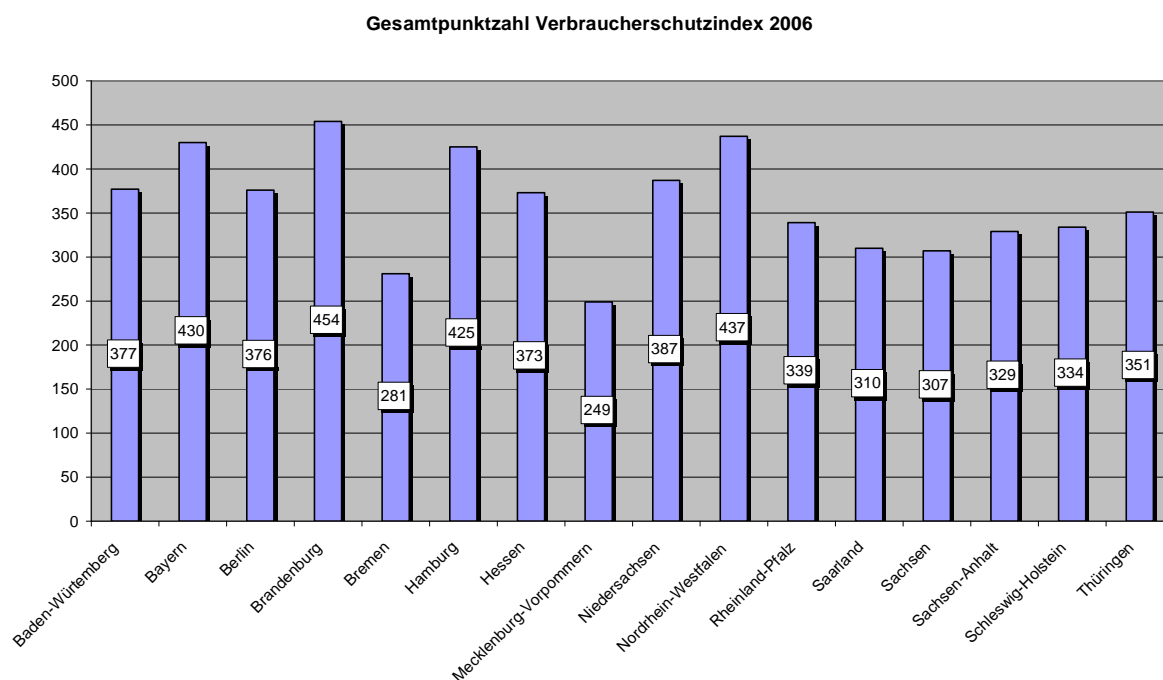
Auch in Bremen, das den vorletzten Platz im Ranking einnimmt, kämpft die Verbraucherzentrale um ihr Überleben - ebenso übrigens wie in Thüringen. Wie Sachsen erhält Bremen aber vor allem wegen seiner Ergebnisse in der Exekutive und Legislative eine schlechte Platzierung. Im Saarland wirkt sich dagegen in erster Linie das schlechte Abschneiden der Kontrollbehörden negativ aus.

Besonders auffällig ist die anhaltende Unterfinanzierung der Verbraucherzentralen in allen sechzehn Bundesländern. In keinem Land wird das Ziel einer institutionellen, das heißt von Einzelprojekten unabhängigen Finanzierung von mindestens **einem Euro pro Einwohner** auch nur annähernd erreicht.

Dies ist umso problematischer, als insbesondere in den strukturschwachen Regionen eine höhere Erzielung von Eigeneinnahmen zur Kompensation nur bedingt oder gar nicht möglich ist.

Das tendenziell bessere Abschneiden der Stadtstaaten Hamburg, Berlin und Bremen, insbesondere in den Indikatoren der Verbraucherzentralen, ist zum Teil auf deren strukturelle Be-

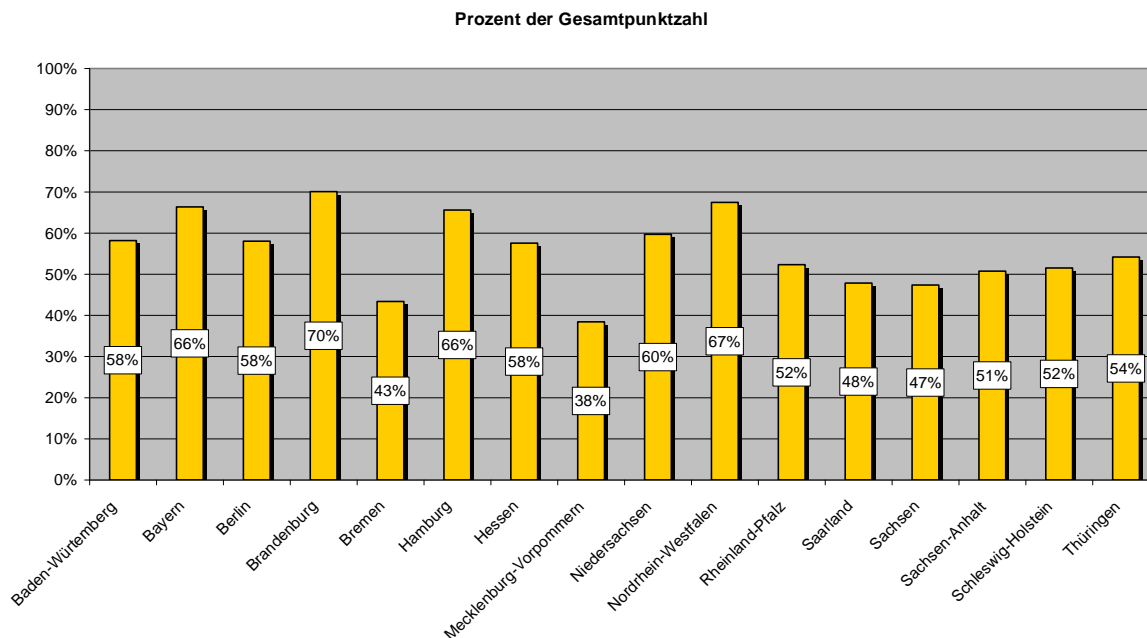
sonderheiten als Stadtstaaten (zum Beispiel *eine* Beratungsstelle deckt das gesamte Gebiet ab und führt damit zu besserer Erreichbarkeit) zurückzuführen.



Im Gegensatz zur letzten Erhebung ist diesmal eine etwas breitere Streuung der Ergebnisse sichtbar. Die Spitzengruppe erreicht rund 65 Prozent (2004: 55 Prozent), ein Mittelfeld liegt bei etwa 55 Prozent und das letzte Drittel erreicht um die 40 Prozent der Maximalpunktzahl.

Platz	Land	Punkte	Prozent	Schulnoten					
				1	2	3	4	5	6
				100-92%	91,9-81%	80,9-65%	64,9-50%	49,9-30%	29,9-0%
1.	Brandenburg	454	70%			x			
2.	Nordrhein-Westfalen	437	67%			x			
3.	Bayern	430	66%			x			
4.	Hamburg	425	66%			x			
5.	Niedersachsen	387	60%				x		
6.	Baden-Württemberg	377	58%				x		
7.	Berlin	376	58%				x		
8.	Hessen	373	58%				x		
9.	Thüringen	351	54%				x		
10.	Rheinland-Pfalz	339	52%				x		
11.	Schleswig-Holstein	334	52%				x		
12.	Sachsen-Anhalt	329	51%				x		
13.	Saarland	310	48%					x	
14.	Sachsen	307	47%					x	
15.	Bremen	281	43%					x	
16.	Mecklenburg-Vorpommern	249	38%					x	
	Max. Punktezahl	648				4	8	4	
	Durchschnitt	360	56%						

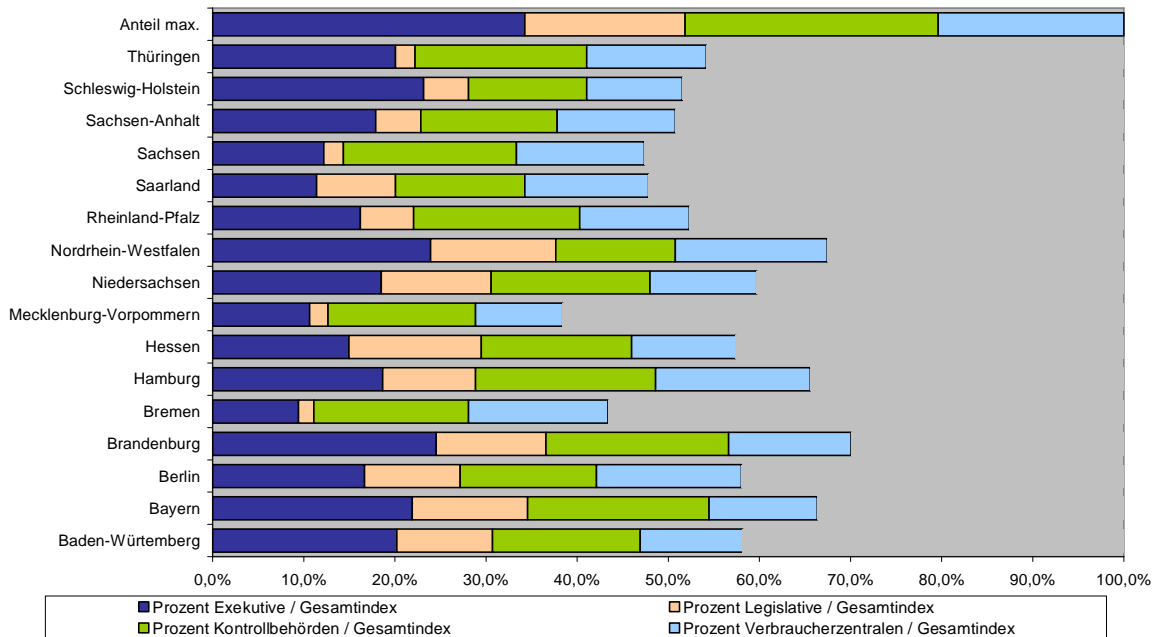
Wie auch schon im Index 2004 lässt sich aus den Ergebnissen kein signifikanter Zusammenhang zwischen der parteipolitischen Zusammensetzung der Landesregierung und dem Ergebnis eines Bundeslandes im Verbraucherschutzindex ableiten.



Einige Landesregierungen schöpfen einen großen Teil des Punktzahlspielraums des Unterindex Exekutive gut aus. Verbraucherzentralen und Kontrollbehörden tragen in etwa gleich hohem Maße zum Ergebnis bei, während die Legislative über alle Länder hinweg erkennbar geringere Punktzahlen erreicht. Dabei ist zu berücksichtigen, dass diese Säule die wenigste Anzahl an Indikatoren aufweist.



Welcher Unterindex trägt wie zum Ergebnis bei?
Erreichte Punktteile in Prozent



Besonders auffällig ist die offenkundige Gleichgültigkeit der Landespolitiker in einigen Landtagsfraktionen gegenüber der Verbraucherpolitik. Zwar sollte dieses Politikfeld eigentlich für eine besondere Bürgernähe stehen und von einer landesweit engen Anbindung an die Kommunen und Regionen profitieren, wie dies etwa das Positivbeispiel Nordrhein-Westfalen zeigt. Ungeachtet dessen gibt es in einigen Fällen jedoch eine deutliche Ignoranz und Passivität gegenüber dem Verbraucherschutz. Dies belegt zumindest die Erfahrung, wonach der Unterindex Legislative den einzigen Bereich darstellte, in dem mehrere Befragte trotz mehrfacher Nachfrage und eindeutiger Zuständigkeit die Mitwirkung am Verbraucherschutzindex ohne Angabe von Gründen verweigerte.

Wie aus der Ergebnisverteilung zwischen Exekutive, Legislative, Kontrollbehörden und Verbraucherzentralen ersichtlich wird, sind vor allem Kontrollbehörden und Verbraucherzentralen die tragenden Säulen der Verbraucherarbeit in allen sechzehn Bundesländern. So wird deutlich, dass die Verbraucherzentralen das Potential der maximal erreichbaren Punktzahl in den meisten Fällen gut ausschöpfen. Die Schwankungen in der Platzierung der einzelnen Länder resultieren vor allem aus den stark divergierenden Ergebnissen bei Exekutive und Legislative.

3.1. Unterindex Exekutive

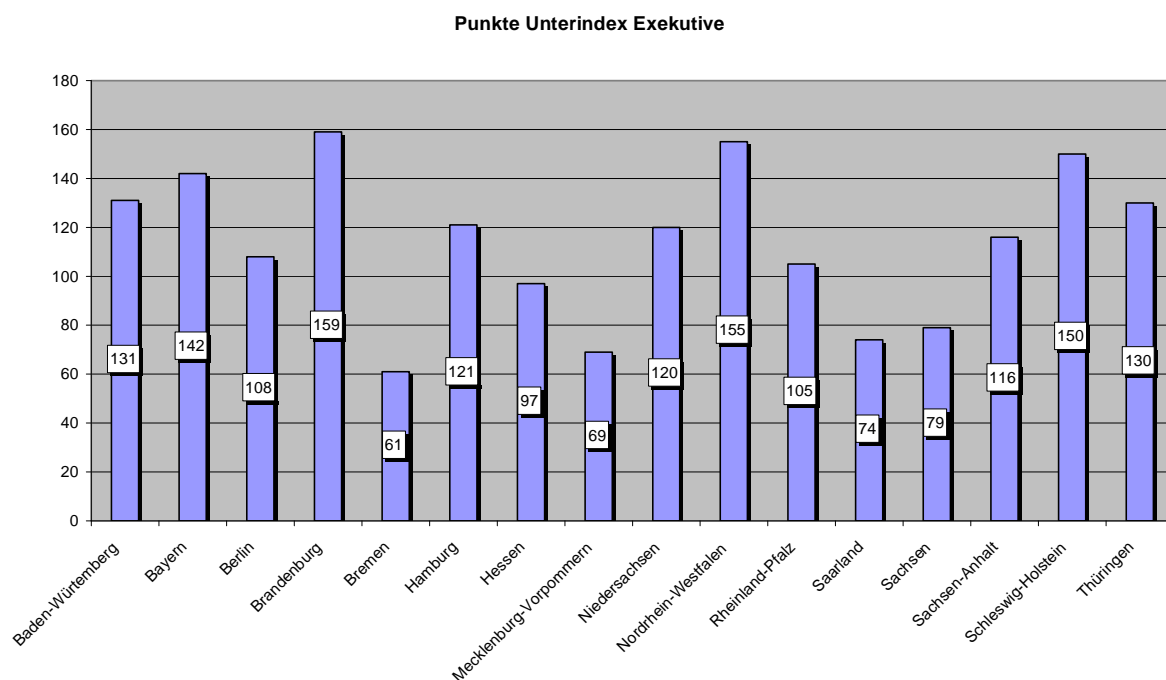
Im Unterindex Exekutive wurden folgende Indikatoren untersucht:

Indikator	Fragestellung	Gewichtungs- klasse
A01	Ist der Verbraucherschutz im Titel eines Ministeriums genannt?	2
A02	Ist die grundsätzliche Zuständigkeit für den Verbraucherschutz einem einzelnen Ministerium federführend zugeordnet?	3
A03	Wie viele Ministerien neben dem federführenden sind noch für Verbraucherschutz zuständig?	1
A04	Gibt es in Fragen des Verbraucherschutzes Formen der interministeriellen Zusammenarbeit?	3
A06	Liegt ein regelmäßig (mindestens alle zwei Jahre) aktualisierter Verbraucherschutzbericht vor?	3
A07	Gibt es im Land eine rechtliche Grundlage für den Zugang des Verbrauchers zu Informationen?	2
A08	Gibt es, über die von Bundes- und EU-Recht vorgesehenen Maßnahmen hinaus, Instrumente zum Krisenmanagement im Verbraucherschutz?	2
A09	Werden im Land Modellprojekte im Bereich des Verbraucherschutzes durchgeführt?	2
A10	Sind Themen des Verbraucherschutzes in den Lehrplänen der Unterrichtsfächer Gesellschafts-/ Gemeinschafts-/ Wirtschaftskunde oder Politik der Sekundarstufe I verankert (Hauptschule, Realschule, Gesamtschule und Gymnasien)?	1
A11	Hat das Land im Jahr 2004 Gesetzes- oder Verordnungsinitiativen oder Anträge im Bereich Verbraucherschutz im Bundesrat eingebracht?	2
A12	Wie viele Mitarbeiter für in den für Verbraucherschutz zuständigen Ministerien, arbeiten auf Stellen, die namentlich dem Verbraucherschutz zugeordnet sind?	1
A13	Wie hoch sind die finanziellen Zuweisungen des Landes an die Verbraucherzentrale?	3
A14	Wie schätzt die Exekutive die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale ein?	1
A15	Gibt es einen Landesbeirat für Verbraucherschutz oder ein vergleichbares Gremium?	2
A16	Gibt es eine vertraglich geregelte Zusammenarbeit des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes mit anderen Bundesländern?	1
A17	Gibt es Strukturen bzw. Konzepte zum Austausch über verbraucherpolitische Fragen zwischen dem für Verbraucherschutz zuständigen Landesministerium und der Europäischen Kommission?	2
A18	Gibt es ein Landesamt für Verbraucherschutz?	2
A19	Ist kommerzielle Werbung an Schulen grundsätzlich ausgeschlossen?	2
A20	Internetauftritt des für Verbraucherschutz zuständigen Ministeriums.	2

Im Unterindex Exekutive waren insgesamt **228 Punkte bei 20 Indikatoren** erreichbar. Das ist gut ein Drittel der insgesamt erreichbaren Punktzahl von 648 Punkten.

Der Erstplatzierte des Unterindex' – Brandenburg – erzielt mit 159 Punkten 70 Prozent der Maximalpunktzahl. Auf dem zweiten Platz folgt Nordrhein-Westfalen mit 155 Punkten (68 Prozent). Brandenburg, bei der letzten Erhebung im Unterindex Exekutive auf Platz 6, hat sich von allen Bundesländern am schnellsten entwickelt.

Deutlich unterdurchschnittlich schneiden die Länder Bremen, Mecklenburg-Vorpommern und das Saarland ab. Sie erreichen lediglich rund 30 Prozent der erzielbaren Gesamtpunktzahl.



Das unterdurchschnittliche Abschneiden dieser Bundesländer ist vor allem auf die fehlende institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes in der Exekutive zurückzuführen. Dies trifft besonders dann zu, wenn kein Ministerium federführend für Verbraucherschutz zuständig ist.

In Sachsen wird versucht, die Verteilung der Zuständigkeiten auf drei Ministerien durch eine vom Wirtschaftsministerium geleistete Koordinierung in Fragen des Verbraucherschutzes auszugleichen.

Über die in allen Bundesländern zu verzeichnende strukturelle Unterfinanzierung der Verbraucherzentralen hinaus führte in Mecklenburg-Vorpommern die extrem geringe Zuwei-



sung von institutionellen Mitteln an die Verbraucherzentrale im Jahr 2004 zu einem deutlich negativen Ergebnis.⁵

Unterindex Exekutive			
	Bundesland	Punkte	Prozent
1.	Brandenburg	159	69,7%
2.	Nordrhein-Westfalen	155	68,0%
3.	Schleswig-Holstein	150	65,8%
4.	Bayern	142	62,3%
5.	Baden-Württemberg	131	57,5%
6.	Thüringen	130	57,0%
7.	Hamburg	121	53,1%
8.	Niedersachsen	120	52,6%
9.	Sachsen-Anhalt	116	50,9%
10.	Berlin	108	47,4%
11.	Rheinland-Pfalz	105	46,1%
12.	Hessen	97	42,5%
13.	Sachsen	79	34,6%
14.	Saarland	74	32,5%
15.	Mecklenburg-Vorpommern	69	30,3%
16.	Bremen	61	26,8%
	Punktzahl max.	228	
	Durchschnitt	114	49,8%

⁵ Für das Jahr 2005 zeichnen sich Verbesserungen in der Finanzierung ab.

3.2. Unterindex Legislative

Im Unterindex Legislative wurden folgende Indikatoren untersucht:

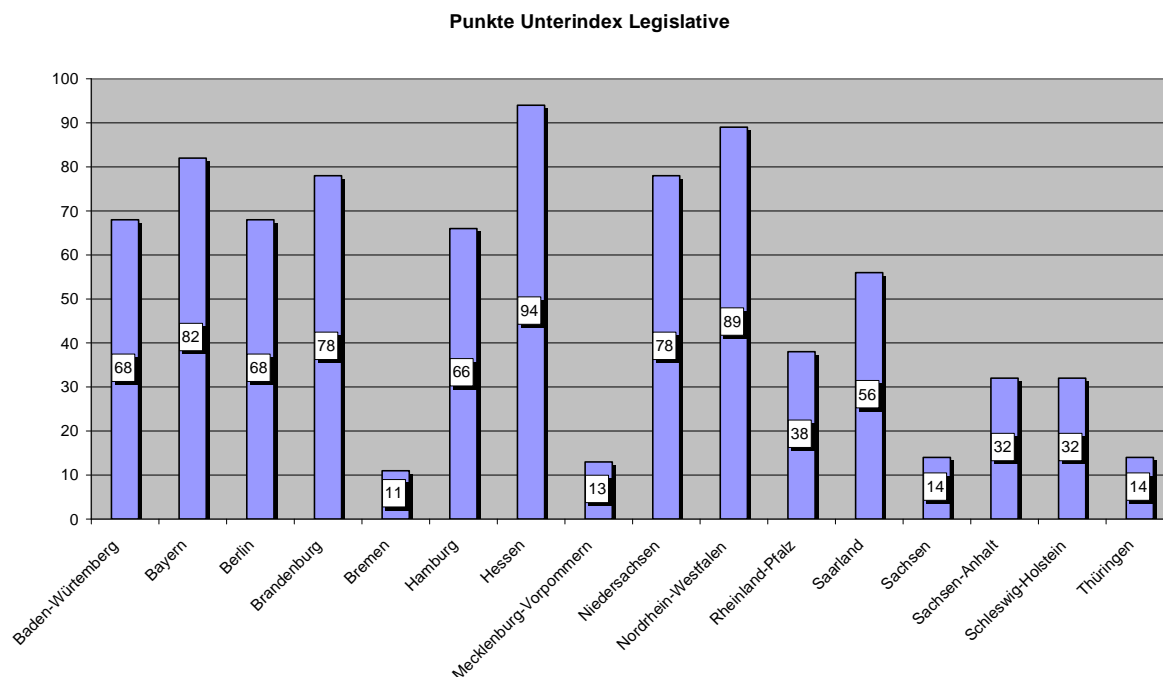
Indikator	Fragestellung	Gewichtungs- klasse
B01	Ist Verbraucherschutz einem Ausschuss namentlich zugeordnet?	2
B02	Ist die grundsätzliche Zuständigkeit für Verbraucherschutz einem einzelnen Ausschuss federführend zugeordnet?	3
B03	Wie viele Ausschüsse neben dem federführenden sind noch für Verbraucherschutz zuständig?	1
B04	Haben 2004 öffentliche Anhörungen zu Fragen der Verbraucherpolitik stattgefunden?	1
B05	Wurde die Verbraucherzentrale 2004 zu Anhörungen im Bereich des Verbraucherschutzes in den Landtag eingeladen?	2
B06	Bei wie vielen Fraktionen gibt es einen ausgewiesenen Sprecher / eine Sprecherin für Verbraucherschutz?	3
B07	Liegen bei der Mehrheitsfraktion verbraucherpolitische Leitlinien vor?	2
B08	Wie schätzen die Fraktionen im Landtag die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale ein?	1
B09	Wie viele parlamentarische Initiativen zum Thema Verbraucherschutz sind im Jahr 2004 im Landtag behandelt worden?	2
B11	Ist der Verbraucherschutz in der Landesverfassung verankert?	2

Die Möglichkeiten der Legislative der Bundesländer sind angesichts der überwiegend auf Bundesebene angesiedelten Gesetzgebungskompetenz bei der Gestaltung des Verbraucherschutzes begrenzt. Diese Säule nimmt mit lediglich **zehn Indikatoren bei maximal 114 erreichbaren Punkten** dementsprechend den kleinsten Teil der Untersuchung ein. An den Ergebnissen wird allerdings deutlich, dass einige Landesparlamente selbst die ihnen verfügbaren Gestaltungsmittel nicht annähernd nutzen.

Bei der Betrachtung der Legislative fällt die Schwankungsbreite der Ergebnisse deutlich auf. Hessen ist mit 94 Punkten (rund 83 Prozent der Gesamtpunktzahl) vor NRW mit 89 (78 Prozent) und Bayern mit 82 (rund 72 Prozent) Punkten platziert. Erfreulich ist, dass die Landtage in Hessen und NRW damit die höchsten überhaupt in einem der vier Unterindizes erreichten Punktwerte erzielen. Es bleibt zu hoffen, dass der guten institutionellen Verankerung in diesen Landtagen auch inhaltlich eine gute Bearbeitung verbraucherpolitischer Themen folgt.

Besonders augenfällig ist das schwache Abschneiden der Legislative in Bremen, Mecklenburg-Vorpommern, Thüringen und Sachsen. Diese Ergebnisse sind hier vor allem darauf zurückzuführen, dass es keinen federführenden Ausschuss für Verbraucherschutz gibt und die Fraktionen nur teilweise Sprecher für Verbraucherpolitik benennen.

Die Ergebnisse in diesem Unterindex weisen darauf hin, dass dem Verbraucherschutz in der parlamentarischen Arbeit noch zu wenig Bedeutung beigemessen wird. Dies zeigt sich am geringen durchschnittlichen erreichten Prozentergebnis von nur 45,7 Prozent und zum Beispiel darin, dass nur sehr wenige Fraktionen Leitlinien für Verbraucherpolitik besitzen. Bei der Datenerhebung beantworteten zwölf der 62 angesprochenen Fraktionssprecher den Fragebogen zur Erstellung des Index' trotz mehrmaliger Aufforderungen nicht.



Unterindex Legislative			
	Bundesland	Punkte	Prozent
1.	Hessen	94	82,5%
2.	Nordrhein-Westfalen	89	78,1%
3.	Bayern	82	71,9%
4.	Brandenburg	78	68,4%
4.	Niedersachsen	78	68,4%
6.	Baden-Württemberg	68	59,6%
6.	Berlin	68	59,6%
8.	Hamburg	66	57,9%
9.	Saarland	56	49,1%
10.	Rheinland-Pfalz	38	33,3%
11.	Sachsen-Anhalt	32	28,1%
11.	Schleswig-Holstein	32	28,1%
13.	Sachsen	14	12,3%
13.	Thüringen	14	12,3%
15.	Mecklenburg-Vorpommern	13	11,4%
16.	Bremen	11	9,6%
	Punktzahl max.	114	
	Durchschnitt	52	45,7%

3.2. Unterindex Kontrollbehörden

Im Unterindex Kontrollbehörden wurden folgende Indikatoren untersucht:

Indikator	Fragestellung	Gewichtungs- klasse
C01	Öffentlichkeitsarbeit der Eichbehörden	2
C02	Überwachte Betriebe im Bereich der Fertigpackungskontrollen im Bezug zur Einwohnerzahl	2
C03	Zahl der Füllmengenstichproben bei Fertigpackungen gleicher Nennfüllmenge im Bezug zur Einwohnerzahl	2
C04	Beanstandungsquote bei geeichten, nachgeeichten und geprüften Messgeräten	2
C05	Entspricht die technische Ausstattung der Eichämter den heutigen Anforderungen?	1
C06	Personelle Ausstattung der Eichämter ohne Verwaltungspersonal im Verhältnis zur Einwohnerzahl	1
C07	Wird ein Jahresbericht für die Lebensmitteluntersuchung und -kontrolle erstellt?	3
C08	Geprüfte Unternehmen durch die Lebensmittelkontrolle im Verhältnis zu den von der Behörde erfassten Betrieben	2
C09	Untersuchte Proben durch die Lebensmitteluntersuchung im Verhältnis zur Einwohnerzahl	2
C10	Festgestellte Verstöße durch die Lebensmitteluntersuchung	2
C11	Zahl der Lebensmittelkontrolleure im Verhältnis zur Zahl der zu kontrollierenden Betriebe	2
C12	Wird ein Jahresbericht zur Geräte- und Produktsicherheit erstellt?	3
C13	Zahl der überwachten Betriebe im Verhältnis zur Einwohnerzahl	2
C14	Zahl der überprüften Geräte im Verhältnis zur Einwohnerzahl	2
C15	Beanstandungsquote bei den Marktüberwachungen	2

15 Indikatoren bilden die Tätigkeiten der Kontrollbehörden ab. In dieser Säule sind maximal **180 Punkte** zu erreichen.

Neben den Eichbehörden und den Lebensmitteluntersuchungsbehörden werden im Verbraucherschutzindex 2006 auch erstmals die Marktüberwachungsbehörden untersucht. Damit findet der Bereich der Sicherheit technischer (Verbraucher-) Produkte Eingang in den Verbraucherschutzindex.

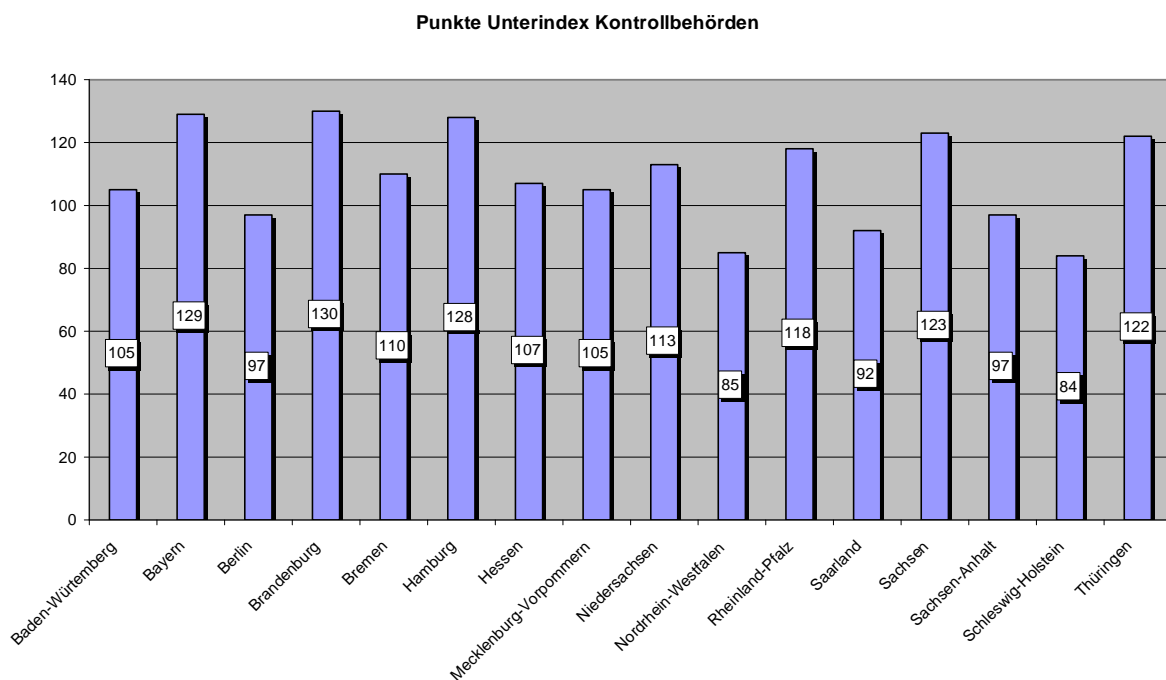
Der durchschnittlich erreichte Prozentwert der maximal erreichbaren Punktzahl ist mit 60,3 Prozent im Vergleich zu den Ergebnissen der Exekutive und der Legislative hoch.



Im Unterschied zur letzten Erhebung wurden diesmal von allen Behörden Daten für den Index zur Verfügung gestellt, was sich positiv auf die Ergebnisse in diesem Unterindex auswirkt. Ein direkter Vergleich der erzielten Punktzahlen mit dem Verbraucherschutzindex 2004 ist jedoch nicht zulässig, da die Skalierung von einer „5er-“ in einer „6er-Skala“ umgewandelt wurde und manche Indikatoren im Bereich des Eichwesens neu hinzugenommen wurden. Zudem ist der Bereich der Produktsicherheit gänzlich neu hinzugekommen.

Brandenburg belegt mit 130 Punkten (72,2 Prozent der Gesamtpunktzahl) den ersten Platz, dicht gefolgt von Bayern mit 129 Punkten (71,7 Prozent) und Hamburg (128 Punkte bei 71 Prozent).

Schlusslicht ist Schleswig-Holstein mit 84 Punkten (46,7 Prozent), unmittelbar hinter Nordrhein-Westfalen mit 85 Punkten (47,2 Prozent) und dem Saarland mit 92 Punkten (51,1 Prozent).





Unterindex Kontrollbehörden			
	Bundesland	Punkte	Prozent
1.	Brandenburg	130	72,2%
2.	Bayern	129	71,7%
3.	Hamburg	128	71,1%
4.	Sachsen	123	68,3%
5.	Thüringen	122	67,8%
6.	Rheinland-Pfalz	118	65,6%
7.	Niedersachsen	113	62,8%
8.	Bremen	110	61,1%
9.	Hessen	107	59,4%
10.	Baden-Württemberg	105	58,3%
10.	Mecklenburg-Vorpommern	105	58,3%
12.	Berlin	97	53,9%
12.	Sachsen-Anhalt	97	53,9%
14.	Saarland	92	51,1%
15.	Nordrhein-Westfalen	85	47,2%
16.	Schleswig-Holstein	84	46,7%
	Punktzahl max.	180	
	Durchschnitt	109	60,6%

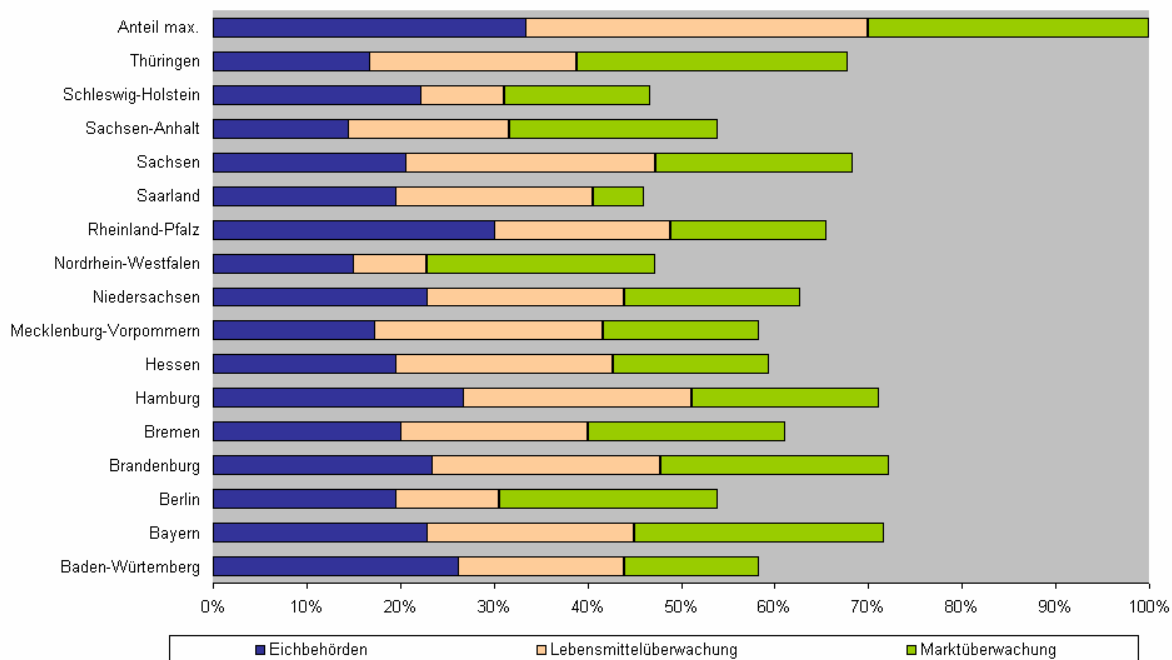
Differenziert man innerhalb der Kontrollbehörden noch einmal zwischen den drei Behördenbereichen, so schneidet die Marktüberwachung am besten ab, am schlechtesten die Lebensmittelüberwachung. Dies ist angesichts der zahlreichen Lebensmittelskandale der vergangenen Jahre besonders bemerkenswert. Auffallend ist auch die starke Streuung bei den Einzelergebnissen: So schneidet die Lebensmittelüberwachung in Nordrhein-Westfalen mit nur 21,2 Prozent der maximal erreichbaren Punktzahl besonders schlecht ab. Nur wenig bessere Ergebnisse erzielt die Lebensmittelüberwachung in Schleswig-Holstein und Berlin (24,2 und 30,3 Prozent).

Auf der anderen Seite erreicht die Marktüberwachung in Thüringen mit 96,3 Prozent den besten Einzelwert im gesamten Verbraucherschutzindex. Überdurchschnittliche Ergebnisse können auch die Eichbehörden in Rheinland-Pfalz, Hamburg und Baden-Württemberg sowie die Marktüberwachungsbehörden in Bayern, Thüringen, Brandenburg und NRW aufweisen. Thüringen zeichnet sich durch die Veröffentlichung einer vollständigen Eichstatistik in einem Jahresbericht aus. Das Eichamt Sachsen erfüllt mit seiner Internetseite als Einziger alle fünf Kriterien der Webseiten-Nutzerfreundlichkeits-Prüfung.

Positiv ist ferner festzuhalten, dass in fast allen Ländern Jahresberichte zur Lebensmittelsicherheit und zur Marktüberwachung (Produktsicherheit) herausgegeben werden.



Welche Kontrollbehörde trägt wie bei?



Bei einer vergleichenden Betrachtung ist allerdings zu bedenken, dass unterschiedliche Standards und Arbeitsweisen sowie unterschiedliche Strukturen der Behörden zu unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen bei der Kontrolltätigkeit führen, so dass detaillierte Vergleiche schwierig sind.

Unterindex Kontrollbehörden - Eichwesen			
	Bundesland	Punkte	Prozent
1	Rheinland-Pfalz	54	90,0%
2	Hamburg	48	80,0%
3	Baden-Württemberg	47	78,3%
4	Brandenburg	42	70,0%
5	Bayern	41	68,3%
5	Niedersachsen	41	68,3%
7	Schleswig-Holstein	40	66,7%
8	Sachsen	37	61,7%
9	Bremen	36	60,0%
10	Berlin	35	58,3%
10	Hessen	35	58,3%
10	Saarland	35	58,3%
13	Mecklenburg-Vorpommern	31	51,7%
14	Thüringen	30	50,0%
15	Nordrhein-Westfalen	27	45,0%
16	Sachsen-Anhalt	26	43,3%
	Punktzahl max.	60	
	Durchschnitt	38	63,0%



Unterindex Kontrollbehörden - Lebensmittel			
	Bundesland	Punkte	Prozent
1	Sachsen	48	72,7%
2	Hamburg	44	66,7%
2	Brandenburg	44	66,7%
2	Mecklenburg-Vorpommern	44	66,7%
5	Hessen	42	63,6%
6	Bayern	40	60,6%
6	Thüringen	40	60,6%
8	Niedersachsen	38	57,6%
8	Saarland	38	57,6%
10	Bremen	36	54,5%
11	Rheinland-Pfalz	34	51,5%
12	Baden-Württemberg	32	48,5%
13	Sachsen-Anhalt	31	47,0%
14	Berlin	20	30,3%
15	Schleswig-Holstein	16	24,2%
16	Nordrhein-Westfalen	14	21,2%
	Punktzahl max.	66	
	Durchschnitt	35	53,1%

Unterindex Kontrollbehörden - Marktüberwachung			
	Bundesland	Punkte	Prozent
1	Thüringen	52	96,3%
2	Bayern	48	88,9%
3	Brandenburg	44	81,5%
3	Nordrhein-Westfalen	44	81,5%
5	Berlin	42	77,8%
6	Sachsen-Anhalt	40	74,1%
7	Sachsen	38	70,4%
7	Bremen	38	70,4%
9	Hamburg	36	66,7%
10	Niedersachsen	34	63,0%
11	Mecklenburg-Vorpommern	30	55,6%
11	Hessen	30	55,6%
11	Rheinland-Pfalz	30	55,6%
14	Schleswig-Holstein	28	51,9%
15	Baden-Württemberg	26	48,1%
16	Saarland	19	35,2%
	Punktzahl max.	54	
	Durchschnitt	36	67,0%

3.3. Unterindex Verbraucherzentralen

Im Unterindex Verbraucherzentralen wurden folgende Indikatoren untersucht:

Indikator	Inhalt	Gewichtungs- klasse
D01	Projektunabhängige Finanzierung der Verbraucherzentrale	2
D02	Höhe der Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale	2
D03	Personelle Ressourcen der Verbraucherzentrale	2
D04	Durchschnittlich Öffnungszeit der Hauptberatungsstelle(n) der Verbraucherzentrale	1
D05	Durchschnittliche telefonische Erreichbarkeit für Erstkontakte	2
D06	Geographische Erreichbarkeit der Beratungsstellen	2
D07	Wird eine Email-Beratung angeboten?	2
D08	Internetangebot der Verbraucherzentrale	2
D09	Anzahl der Beratungen durch die Verbraucherzentrale	3
D10	Zusammenarbeit mit der Legislative	1
D11	Zusammenarbeit mit der Exekutive	1
D12	Langfristige Kooperation mit Verbraucherzentralen anderer Bundesländer über die Zusammenarbeit im vzbv hinaus	1
D13	Wurden 2004 innovative Sonderprojekte durch die Verbraucherzentrale durchgeführt?	1

In dieser Säule wurden **13 Indikatoren** untersucht, mit denen maximal **138 Punkte** erzielbar waren.

Besonderheiten ergeben sich für Bayern und Hessen. Dort erfüllen der Verbraucherservice Bayern im Katholischen Deutschen Frauenbund e.V., beziehungsweise der Deutsche Hausfrauenbund Hessen e.V. ebenfalls von der jeweiligen Landesregierung geförderte Beratungsaufgaben. Aus diesem Grund werden diese Organisationen in die Untersuchung einbezogen und die Ergebnisse mit denen der Verbraucherzentrale addiert.

Die Indikatoren D04 (durchschnittliche Öffnungszeit der Hauptberatungsstellen) und D05 (durchschnittliche telefonische Erreichbarkeit) sind zum besseren Verständnis näher zu erläutern:

Die Verbraucherzentralen verfolgen in der Organisation ihres Beratungsangebots auch aufgrund finanzieller Zwänge unterschiedliche Ansätze. Schwerpunkte werden in unterschiedli-

chem Maße auf geografische Erreichbarkeit, auf lange Öffnungszeiten, auf flexible Terminvereinbarungsmöglichkeiten, auf spezialisierte Telefonberatung und auf Selbstinformation der Verbraucher gelegt. Generell ist aber eine gute telefonische Erreichbarkeit zur Erstkontaktaufnahme und Terminvereinbarung ebenso wichtig wie eine Präsenz vor Ort. Gerade bei beratungsintensiven Themen wie beispielsweise Altersvorsorge, Versicherungen oder Baufinanzierung ist eine persönliche Beratung unerlässlich. Zudem ziehen insbesondere ältere Menschen, die einen nicht unerheblichen Teil der ratsuchenden Verbraucher ausmachen, eine persönliche Beratung vor Ort vor.

Sowohl bei den Öffnungszeiten als auch bei der telefonischen Erreichbarkeit ist zu bedenken, dass alle Verbraucherzentralen über das hier erfasste Basisangebot hinaus (Regelöffnungszeiten und telefonische Erreichbarkeit für Erstkontakte) in erheblichem Umfang Beratung zu individuell vereinbarten Terminen und zu speziellen Themen anbieten.

Anstatt in Form eines Ranking', das die strukturellen Besonderheiten der Verbraucherzentralen nicht abbildet und deshalb zu Fehlinterpretationen führen könnte, werden die Ergebnisse dieses Unterindex' anhand von Piktogrammen tabellarisch dargestellt.

So ergibt sich für jede Verbraucherzentrale ein eigenes Profil. Die Ergebnisse aus dieser Säule fließen jedoch unverändert und mit der entsprechenden Gewichtung in den Gesamtindex ein.

Indikator	Baden-Württemberg	Bayern	Berlin	Brandenburg	Bremen	Hamburg	Hessen gesamt	DHB	VZ Hessen	Mecklenburg-Vorpommern	Niedersachsen	Nordrhein-Westfalen	Rheinland-Pfalz	Saarland	Sachsen	Sachsen-Anhalt	Schleswig-Holstein	Thüringen
D01	+	-	+	+	--	---	++	++	+++	--	+	++	+	---	+	+	--	-
D02	--	-	--	--	+++	+++	+	---	-	--	-	++	--	---	-	-	--	-
D03	---	---	--	-	++	+++	---	---	---	--	---	++	--	+	+	-	--	+
D04	---	--	+++	---	-	++	--	---	-	---	---	--	---	++	-	---	--	---
D05	+++	-	+++	++	++	++	+	--	++	+	+++	+++	--	-	++	-	-	+++
D06	--	--	+++	-	+++	+++	+	---	---	---	-	++	--	+++	+++	++	---	++
D07	+++	+++	+++	+++	---	+++	---	---	---	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
D08	+++	++	+	++	+	++	+	--	++	+	++	+++	+++	++	++	++	+	++
D09	---	---	++	--	+++	+	--	---	---	---	---	-	---	-	--	---	---	---
D12	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	*	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++	+++
D13	---	+++	+++	+++	+++	+++	+++	*	+++	---	---	+++	+++	+++	---	+++	+++	---

Legende		Punkte 6er Skala	Punkte 3er Skala	Punkte 2er Skala
+++	sehr gut (oder positiv)	6	6	6
++	gut	5		
+	befriedigend	4		
o	neutral		3	
-	ausreichend	3		
--	nicht ausreichend	2		
---	ungenügend	1	0	0

*Für die Indikatoren D12 und D13 wurden nur die Ergebnisse der Verbraucherzentrale gewertet.

Die Ergebnisse der Indikatoren D10 und D11 sind aus Gründen der Vertraulichkeit hier nicht ausgewiesen; die Ergebnisse fließen aber in das Ranking ein.

Verbraucherzentralen im Profil: Baden-Württemberg

Um die typischen Probleme der Erreichbarkeit des Beratungsangebotes in einem Flächenstaat zu überwinden, setzt die Verbraucherzentrale verstärkt auf Internet und kostenpflichtige Telefonberatung.

Diese Strategie basiert auf der vergleichsweise hohen Verbreitung des Internets und der im Verhältnis zu anderen Bundesländern hohen Kaufkraft der Einwohner. Sie soll es ermöglichen, trotz geringer finanzieller Mittel und einer schwachen Personalausstattung das Beratungsangebot aufrechtzuerhalten.

Verbraucherzentralen im Profil: Bayern

In Bayern wird das Beratungsangebot durch die Verbraucherzentrale und dem Verbraucherservice im Katholischen Deutschen Frauenbund erbracht.

Die unterschiedliche geographische Schwerpunktsetzung beider Verbände trägt zur besseren Abdeckung auch ländlicher Gebiete bei.

Das Angebot des Verbraucherservice orientiert sich nach eigenen Angaben hauptsächlich am Beratungsbedürfnis seiner 190.000 Mitglieder, die mit ihren Mitgliedsbeiträgen wesentlich zur Finanzierung des Verbandes beitragen. Neben der Beratung bietet der Verbraucherservice auch Weiterbildungs- und Berufsbildungsmöglichkeiten in der Hauswirtschaft an. Ein Teil der Beratungsarbeit des Verbraucherservice wird durch Ehrenamtliche gewährleistet.

Die Verbraucherzentrale Bayern bietet ihre Beratungsleistungen trotz regionaler Kaufkraftunterschiede zu einheitlichen Preisen an. Dabei orientiert sie sich an der geringeren Kaufkraft im Norden und Osten des Landes. Dies erklärt die verhältnismäßig geringe Höhe der Einnahmen in diesem ansonsten wirtschaftsstarken Bundesland.

Demgegenüber steigen die Zuwendungen des Freistaates, die im Verhältnis zur Einwohnerzahl zu den niedrigsten der Bundesrepublik gehören, seit 2002 kontinuierlich an. Projektmittel werden voraussichtlich in die institutionelle Förderung integriert werden, so dass sich der Anteil projektunabhängiger Finanzierung für die Verbraucherzentrale weiterhin verbessern dürfte.

Verbraucherzentralen im Profil: Berlin

Die Verbraucherzentrale Berlin verfügt über die typischen Vorteile eines Stadtstaates: sehr gute Erreichbarkeit, lange Öffnungszeiten und die Verfügbarkeit des gesamten Beratungsangebotes in einer einzigen Beratungsstelle. Die Bevölkerung nimmt dementsprechend das Beratungsangebot gut an.

Die Verbraucherzentrale steht jedoch vor finanziellen Schwierigkeiten, die ihr in Zukunft den Erhalt ihres Beratungsangebotes erschweren werden. Ab 2005 wurden die institutionellen Mittel um 33 Prozent gekürzt, was angesichts der wirtschaftlichen und sozialen Lage der Bevölkerung nicht genügend durch die gleichzeitige Erhöhung der Eigeneinnahmen kompensiert werden kann. Diese Entwicklung wird vom Verbraucherschutzindex noch nicht gespiegelt, da sich dieser auf das Jahr 2004 bezieht.

Bereits 2004 war aber die personelle Ausstattung der Verbraucherzentrale schon unzureichend. Im Jahr 2005 mussten vier Stellen abgebaut werden. Dieses Problem kann mit dem verstärkten Rückgriff auf Praktikanten, Referendare, Ein-Euro-Jobs oder Honorarkräfte nicht ohne Qualitätsverlust gelöst werden.

Die Verbraucherzentrale Berlin hat seit 2004 ihre Aktivitäten auf dem Gebiet der Rechtsdurchsetzung stark ausgebaut und geht intensiv gegen unlauteren Wettbewerb und unzulässige Allgemeine Geschäftsbedingungen vor.

Verbraucherzentralen im Profil: Brandenburg

Ähnlich wie andere Verbraucherzentralen in Flächenstaaten muss die Verbraucherzentrale Brandenburg angesichts knapper Mittel Schwerpunkte bei der Gestaltung ihres Beratungsnetzwerkes setzen. Seit der letzten Erhebung des Verbraucherschutzindex⁷ wurden sieben kleine, nur eingeschränkt geöffnete Beratungsstützpunkte geschlossen, während gleichzeitig zwei neue Beratungsstützpunkte eröffnet werden konnte. Solche einmal monatlich geöffneten kleinen Beratungsstützpunkte sollen Verbrauchern in ländlichen Gebieten den Zugang zur persönlichen Beratung erleichtern. Zusätzlich wurde die Telefonberatung ausgebaut, um die telefonische Erreichbarkeit der Verbraucherzentrale zu verbessern.

Die Finanzierung durch institutionelle Zuweisungen dürfte sich in kommender Zeit verschlechtern. Pläne des Ministeriums sehen eine Verlagerung von institutioneller Förderung

zu Projektförderung vor. Dies würde die Planbarkeit und Nachhaltigkeit der Finanzierung deutlich schwächen, eine langfristige Arbeit erschweren und ein „Hineinregieren“ der Politik in die Arbeit der unabhängigen Verbraucherorganisation befürchten lassen.

Die Zuweisung des Verbraucherschutzes als eigenständiges Politikfeld an ein Ministerium und die entsprechende Klärung der Kompetenzzuweisung in der Landesregierung und im Landtag haben im Vergleich zur letzten Erhebung einen eindeutig positiven Einfluss auf die Zusammenarbeit der Verbraucherzentrale mit der Legislative und der Exekutive ausgeübt.

Verbraucherzentralen im Profil: Bremen

Die Verbraucherzentrale Bremen erwirtschaftet einen Großteil ihrer Einnahmen selbst und führt im Vergleich zu anderen Bundesländern die meisten Beratungen pro Einwohner durch.

Ihre wirtschaftliche Lage ist dennoch kritisch, seitdem ihre finanziellen Mittel seit 2004 drastisch gekürzt wurden.

Dies wirkt sich unter anderem auf die telefonische Erreichbarkeit und auf die Öffnungszeiten der Beratungsstellen aus und könnte in naher Zukunft zur Schließung der Beratungsstelle in Bremerhaven führen.⁶

Verbraucherzentralen im Profil: Hamburg

Die Verbraucherzentrale Hamburg stellt im Hinblick auf Eigeneinnahmen und Personalausstattung eine Ausnahme im Vergleich zu den anderen Verbraucherzentralen dar.

Sie ist durch die gute wirtschaftliche Situation eines großen Teils der Bevölkerung des Stadtstaates, die sich positiv auf die Höhe der erzielten Eigeneinnahmen auswirkt, begünstigt. Die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale ist dagegen sehr niedrig, was die Nachhaltigkeit der Finanzierung negativ beeinflusst.

Die auseinanderklaffende Einkommensschere in Hamburg veranlasst die Verbraucherzentrale dazu, besondere Beratungsleistungen und Tarife für wirtschaftsschwache Zielgruppen anzubieten.

⁶ Zum Redaktionsschluss war der örtlichen Presse zu entnehmen, dass die große Koalition in Bremen beabsichtigt, die Kürzungen zurückzunehmen.

Die Verbraucherzentrale Hamburg zeichnet sich durch ihre Innovationsbereitschaft und ihre zahlreichen Kooperationsbeziehungen zu deutschen und ausländischen Verbraucherorganisationen aus.

Verbraucherzentralen im Profil: Hessen

Wie im Falle Bayerns unterstützt die Landesregierung in Hessen neben der Verbraucherzentrale noch eine weitere Verbraucherorganisation, hier den Deutschen Hausfrauenbund Hessen (DHB).

Der Schwerpunkt des DHB liegt traditionell auf hauswirtschaftlicher Beratung. Seit 2003 wird jedoch verstärkt auch rechtliche Verbraucherberatung angeboten, was durch ein Qualifizierungsprogramm für das Beratungspersonal und den Ausbau der Kooperation mit dem vzbv und der Verbraucherzentrale Hessen ermöglicht wird.

Die schwierige finanzielle Situation bedingt eine unzureichende personelle Ausstattung bei beiden Organisationen und damit auch geringere Öffnungszeiten der Beratungsstellen, wobei die Verbraucherzentrale als die deutlich größere Organisation zumindest in ihren Hauptberatungsstellen durchaus geschäftsübliche Öffnungszeiten anbietet. Die Kürzung der institutionellen Grundförderung der Verbraucherzentrale um 35 Prozent ab 2004 führte allerdings zusätzlich zu einem Stellenabbau. Vor dem Hintergrund der schlechten personellen Ausstattung sind die hohen Beratungszahlen beachtlich, auch wenn das relative Verhältnis der persönlichen Beratungen zur Einwohnerzahl negativ zu bewerten ist.

Die Verbraucherzentrale versucht durch ein gutes Internetangebot, Vorträge, Aktionstage und eine kostenlose Verbraucherzeitung, die auch außerhalb der Beratungsstellen in kommunalen Einrichtungen ausliegt, diese Schwäche auszugleichen. Auch der DHB erreicht mit Vorträgen und der Teilnahme an Messen zusätzlich Verbraucher.

Auf Dauer gefährdet die schlechte finanzielle Ausstattung die zur Zeit noch relativ gute geographische Erreichbarkeit.

Verbraucherzentralen im Profil: Mecklenburg-Vorpommern

Die „Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern“ wurde nach der Insolvenz der Verbraucherzentrale 2004 gegründet. Diese Ausnahmesituation erklärt teilweise die schlechten Ergebnisse Mecklenburg-Vorpommerns im Verbraucherschutzindex, da Projekte und die laufende Beratung der Verbraucher im Zeitraum, der diesem Index zugrunde liegt, zeitweilig unterbrochen wurden. Im Jahr 2004 kann nur ein Rumpfgeschäftsjahr von wenigen Monaten ausgewiesen werden.

Um den Umständen gerecht zu werden und um trotz der strukturellen Besonderheiten des Landes eine effiziente Beratung anbieten zu können, hat die Neue Verbraucherzentrale eine offensive Preispolitik entwickelt (Ermäßigungen und Jahreskarte). Trotzdem ist die Zahl der durchgeführten Beratungen im Verhältnis zur Einwohnerzahl immer noch gering, was auch auf die schlechte geographische Erreichbarkeit zurückzuführen ist.

Verbraucherzentralen im Profil: Niedersachsen

Wie in allen Flächenstaaten steht auch in Niedersachsen die Verbraucherzentrale vor der Herausforderung, den Zugang der Verbraucher zu einem breiten und qualitativ hochwertigen Beratungsangebot auch in ländlichen Gegenden zu sichern. Kürzungen der institutionellen Förderung des Landes und der kommunalen Gebietskörperschaften erschweren ein flächendeckendes Angebot auch im ländlichen Raum.

Um dieser Herausforderung gerecht zu werden, setzt die Verbraucherzentrale auf optimierte Öffnungszeiten mit der Möglichkeit, Beratung nach Terminvereinbarung auch außerhalb der regulären Öffnungszeiten zu erhalten. Weiter werden die telefonische Beratung sowie das Informationsangebot im Internet ausgebaut.

Verbraucherzentralen im Profil: Nordrhein-Westfalen

Im bevölkerungsreichsten Bundesland zeichnet sich die Verbraucherzentrale durch ein dichtes Netz an Beratungsstellen aus, das dank kommunaler Zuschüsse erhalten werden kann und somit auch in einem Flächenland den Verbrauchern eine gute Erreichbarkeit ermöglicht.

In letzter Zeit zeichnet sich jedoch eine Tendenz ab, die Laufzeit der Verträge zwischen den Kommunen und der Verbraucherzentrale zu kürzen. Daraus ergeben sich ein verstärkter

Verwaltungsaufwand für die Beantragung der Fördermittel und eine reduzierte Planungssicherheit. Nichtsdestotrotz ist die Verbraucherzentrale insgesamt durch hohe Eigeneinnahmen, innovative Projekte und sehr gute Online-Dienste charakterisiert.

Verbraucherzentralen im Profil: Rheinland-Pfalz

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz steht vor der Herausforderung, trotz der demografischen Entwicklung und des Vorhandenseins strukturschwacher Gebiete ein umfassendes Beratungsangebot zu pflegen und auszubauen.

Die Schwierigkeit die Eigeneinnahmen zu erhöhen sowie die strukturelle Unterfinanzierung der Verbraucherarbeit durch das Land schränken den Gestaltungsspielraum der Verbraucherzentrale ein. Eine unzureichende Personalausstattung und kurze Öffnungszeiten der Beratungsstellen führen zu einer tendenziell niedrigen Anzahl individueller Beratungen. Angesichts dieser Situation sieht die Verbraucherzentrale nach eigenen Angaben die Sicherung der Finanzen und das Aufgreifen aktueller Entwicklungen im Verbraucherschutz als vordringlichste strategische Aufgabe an.

Verbraucherzentralen im Profil: Saarland

Um trotz sinkender Finanzmittel das Beratungsangebot zu erhalten, setzt die Verbraucherzentrale Saarland stark auf langfristige Kooperation mit anderen Organisationen im Bundesland. Besonders erwähnenswert ist in dieser Hinsicht die Zusammenarbeit mit der saarländischen Arbeitskammer im „Haus der Beratung“. Dort werden Mitglieder der Arbeitskammer bei der Verbraucherzentrale kostenfrei beraten. Die Arbeitskammer erstattet der Verbraucherzentrale die ansonsten fällig gewordenen Beratungsgebühren im Rahmen einer leistungsorientierten Förderung.

Neben den Synergieeffekten, die aus der ständigen Zusammenarbeit erwachsen, erreicht die Verbraucherzentrale dadurch ein breiteres Publikum. Durch das Abkommen mit der Arbeitskammer ist jedoch der Zufluss an Eigeneinnahmen im Verhältnis zur Zahl der durchgeführten Beratungen vergleichsweise gering.

Für die Zukunft sieht die Verbraucherzentrale Saarland erhöhten Beratungsbedarf durch Liberalisierung netzgebundener Dienstleistungen wie Energie und Verkehr entstehen und will

darauf durch einen effektiven Mix an Selbstinformation und individuellen Beratungsangeboten reagieren.

Verbraucherzentralen im Profil: Sachsen

Die Verbraucherzentrale Sachsen zeichnet sich durch ihre gute Erreichbarkeit aus. Um diese trotz schwieriger Rahmenbedingungen zu erhalten und gleichzeitig die Qualität und Breite des Beratungsangebotes auszubauen, wird seit Juli 2005 ein umfassendes Modernisierungskonzept umgesetzt.

Das Konzept zielt unter anderem darauf ab, die wirtschaftliche Situation der Verbraucherzentrale zu stabilisieren. Dies soll vor allem durch eine Steigerung der Effizienz dank des besseren Einsatzes des Beratungspersonals erfolgen sowie durch Maßnahmen zur Erhöhung der Eigeneinnahmen.

Die Möglichkeiten zur Erzielung von Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale sind aufgrund der ungünstigen aktuellen und strukturellen wirtschaftlichen Rahmendaten Sachsens gering. Die Finanzierung der Verbraucherzentrale durch das Land ist jedoch durch die Koalitionsvereinbarung bis 2009 gesichert. Eine Senkung der kommunalen Zuweisungen konnte bisher durch unbare Leistungen annähernd kompensiert werden.

Die Verbraucherzentrale erhält keine projektbezogene Finanzierung vom Land und kann daher keine innovativen Sonderprojekte durchführen.

Verbraucherzentralen im Profil: Sachsen-Anhalt

Das Land Sachsen-Anhalt hat die institutionelle Förderung der Verbraucherzentrale seit 2003 kontinuierlich verringert. Die Unterstützung der Beratungsstellen durch Kommunen und Landkreise ist ebenfalls zurückgegangen. Aufgrund dessen ist die Zahl der Beratungsstellen 2003 von 17 auf 11 reduziert worden, von denen einige nur sehr kurze Öffnungszeiten aufweisen.

Der schlechtere Zugang zu persönlicher Beratung kann durch andere Formen des Kontaktes (Internet und Telefon) nur unzureichend ausgeglichen werden. Aus Sicht der Verbraucherzentrale bieten die neuen Medien keinen Ersatz für persönliche Beratung. Dies belegen auch die Ergebnisse der Verbraucherbefragung, die eine deutliche Präferenz für die persönliche Beratung vor Ort aufweisen.

Für die Zukunft will die Verbraucherzentrale trotz der beschriebenen schwierigen Rahmenbedingungen durch stärker zielgruppenorientierte Beratungsangebote die Qualität ihrer Dienstleistungen aufrechterhalten. Insbesondere die hohe Arbeitslosigkeit und die Überalterung der Bevölkerung sollen beim Ausbau des Beratungsangebotes und in der Preispolitik der Verbraucherzentrale weiter berücksichtigt werden.

Verbraucherzentralen im Profil: Schleswig-Holstein

Die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein wirtschaftet mit sehr niedrigen institutionellen Mitteln, was sich auf die Erreichbarkeit und die Vielfalt des Beratungsangebotes negativ auswirkt.

Dem versucht die Verbraucherzentrale mit verstärkter Suche nach Projektmitteln auf Bundes- und EU-Ebene entgegenzusteuern. Ferner werden für den Ausbau ihrer Beratung für spezielle Zielgruppen wie Senioren, Schüler oder verschuldete Haushalte individuelle Angebote erstellt, um so effizient wie möglich mit den vorhandenen Mitteln arbeiten zu können.

Als künftige Herausforderung für ihre Arbeit sieht die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein die Sicherung und Stärkung der Eigeneinnahmen und die Schaffung einer Bundes-Länder-Stiftung „Verbraucherzentralen“.

Verbraucherzentralen im Profil: Thüringen

Thüringen musste seit dem letzten Verbraucherschutzindex drei Beratungsstellen aufgrund sinkender Mittel schließen.

Um eine bestmögliche geographische Erreichbarkeit aufrechtzuerhalten, werden jedoch kleinere Beratungsstellen mit kurzen Öffnungszeiten weiter betrieben.

Die Zahl der durchgeführten Beratungen ist trotzdem verhältnismäßig niedrig. In den kommenden Jahren sind weitere erhebliche Einschnitte bei der institutionellen Finanzierung abzusehen, was die Arbeitsfähigkeit der Verbraucherzentrale weiter nachhaltig beeinträchtigen wird. Diese Situation kann vom Index wegen des Bezugsjahres der Daten nicht ausreichend abgebildet werden.

3.4. Querindizes

Als Ergänzung zu den Unterindizes wurden ausgewählte Indikatoren aus den vier Säulen des Index' in zwei Querindizes zusammengefasst. Jeder enthält Aussagen zu Transparenz und Innovationsbereitschaft der Bundesländer.

Die Ergebnisse dieser Querindizes fließen nicht zusätzlich in den Gesamtindex ein, sondern werden separat aufgeführt, um eine bessere Bewertung der Verbraucherschutzpolitik der Länder unter diesem Gesichtspunkt zu ermöglichen.

Querindex Transparenz

Die folgenden **14 der insgesamt 59 Indikatoren** des Verbraucherschutzindex' stellen einen ersten Anhaltspunkt zur Bewertung der Transparenz und der Kommunikation in einzelnen Bereichen der Verbraucherschutzpolitik in den Bundesländern dar:

Indikator	Name des Indikators	Gewichtungs- klasse
A04	Gibt es in Fragen des Verbraucherschutzes Formen der interministeriellen Zusammenarbeit?	3
A06	Liegt ein regelmäßig (mindestens alle zwei Jahre) aktualisierter Verbraucherschutzbericht vor?	3
A07	Gibt es im Land eine rechtliche Grundlage für den Zugang des Verbrauchers zu Informationen?	2
A14	Wie schätzt die Exekutive die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale ein?	1
A15	Gibt es einen Landesbeirat für Verbraucherschutz?	2
A20	Internetseiten des für Verbraucherschutz zuständigen Ministeriums	2
B04	Haben 2004 öffentliche Anhörungen zu Fragen der Verbraucherpolitik stattgefunden?	1
B05	Wurde die Verbraucherzentrale 2004 zu Anhörungen im Bereich des Verbraucherschutzes in den Landtag eingeladen?	2
B07	Liegen bei der Mehrheitsfraktion verbraucherpolitische Leitlinien vor?	2
B08	Wie schätzen die Fraktionen im Landtag die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale ein?	1
C01	Öffentlichkeitsarbeit der Eichbehörden	2
C07	Wird ein Jahresbericht für die Lebensmitteluntersuchung und -kontrolle erstellt?	3
C12	Gibt es einen Jahresbericht für die Marktüberwachung?	3
D08	Internetangebot der Verbraucherzentrale	2
D10	Zusammenarbeit der Verbraucherzentrale mit der Legislative	1

Im Querindex Transparenz belegt Brandenburg den ersten Platz mit 78 Prozent von 180 erreichbaren Punkten. Die Länder Baden-Württemberg und Niedersachsen folgen mit geringem Abstand.

Die letzten Plätze belegen Mecklenburg-Vorpommern und Bremen. Beide Länder erreichen nur etwa die Hälfte der Punktzahlen der Erstplatzierten.

Querindex Transparenz			
	Bundesland	Punkte	Prozent
1.	Brandenburg	141	78,3%
2.	Baden-Württemberg	140	77,8%
3.	Niedersachsen	136	75,6%
4.	Bayern	128	71,1%
5.	Nordrhein-Westfalen	126	70,0%
6.	Schleswig-Holstein	125	69,4%
7.	Hamburg	123	68,3%
8.	Hessen	122	67,8%
9.	Rheinland-Pfalz	113	62,8%
10.	Thüringen	110	61,1%
11.	Berlin	107	59,4%
12.	Sachsen-Anhalt	102	56,7%
13.	Saarland	101	56,1%
14.	Sachsen	95	52,8%
15.	Bremen	75	41,7%
16.	Mecklenburg-Vorpommern	72	40,0%
	Punktzahl max.	180	
	Durchschnitt	114	63,1%

Farbig hinterlegt: Bundesländer mit einem Informationsfreiheitsgesetz

Querindex Innovation

Der Querindex Innovation ist aus den folgenden **11 der 59 Indikatoren** abgeleitet. Er bildet die Bereitschaft der Länder und der Verbraucherzentralen ab, über die von der EU und vom Bund hinaus vorgeschriebenen Maßnahmen und Strukturen innovative Lösungen für den Verbraucherschutz zu entwickeln.

Indikator	Name des Indikators	Gewichtungs- klasse
A08	Gibt es, über die von Bundes- und EU-Recht vorgeschriebenen Maßnahmen hinaus, Instrumente zum Krisenmanagement im Bereich Verbraucherschutz?	2
A09	Werden durch das Land Modellprojekte durchgeführt?	2
A10	Sind Themen des Verbraucherschutzes in den Lehrplänen der Unterrichtsfächer Gesellschafts-/ Gemeinschaftskunde-/ Wirtschaftskunde oder Politik der Sekundarstufe I verankert (Hauptschule, Realschule, Gesamtschule und Gymnasien)?	1
A11	Hat das Bundesland im letzten Jahr Gesetzes- oder Verordnungsinitiativen oder Anträge im Bereich Verbraucherschutz im Bundesrat eingebracht?	2
A16	Gibt es vertraglich geregelte Zusammenarbeit des Landes mit anderen Bundesländern im Bereich Verbraucherschutz?	1
A17	Gibt es Strukturen beziehungsweise Konzepte zum Austausch über verbraucherpolitische Fragen zwischen dem für Verbraucherschutz zuständigen Landesministerium und der Europäischen Kommission?	2
B09	Wie viele parlamentarische Initiativen sind 2004 im Landtag zum Thema Verbraucherschutz behandelt worden?	2
B11	Ist der Verbraucherschutz in der Landesverfassung verankert?	2
D02	Höhe der Eigeneinnahmen der Verbraucherzentralen	2
D07	Gibt es ein Angebot für Emailberatung?	2
D12	Punktuelle Kooperation und langfristige Vernetzung mit Verbraucherzentralen anderer Bundesländer	2

Im Unterschied zum Gesamtindex schneidet Brandenburg im Querindex Innovation auf Platz 13 besonders schlecht ab. Baden-Württemberg und Bayern erzielen die ersten beiden Plätze mit über 60 Prozent der erreichbaren Punktzahl. Im Mittelfeld liegen alle Länder sehr dicht beieinander.



Querindex Innovation			
	Bundesland	Punkte	Prozent
1.	Baden-Württemberg	88	66,7%
2.	Bayern	84	63,6%
3.	Nordrhein-Westfalen	76	57,6%
4.	Schleswig-Holstein	70	53,0%
5.	Hamburg	66	50,0%
6.	Rheinland-Pfalz	64	48,5%
7.	Niedersachsen	60	45,5%
7.	Sachsen-Anhalt	60	45,5%
7.	Thüringen	60	45,5%
10.	Mecklenburg-Vorpommern	58	43,9%
11.	Saarland	56	42,4%
12.	Bremen	54	40,9%
13.	Brandenburg	52	39,4%
14.	Sachsen	48	36,4%
15.	Berlin	46	34,8%
16.	Hessen	38	28,8%
	Punktzahl max.	132	
	Durchschnitt	61	46,4%

4. Stärken-/Schwächen-Profile der Länder

Wie schon im Verbraucherschutzindex 2004 weist die Mehrheit der Bundesländer sehr unterschiedliche Ergebnisse in den einzelnen Unterindizes auf. Neben dem Ranking im Gesamtindex ist es deshalb erforderlich, die Ergebnisse und die Platzierung in den vier Säulen Exekutive, Legislative, Kontrollbehörden und Verbraucherzentralen sowie in den Querindizes Transparenz und Innovation differenziert darzustellen.

Aus der Gegenüberstellung der Unterindizes ergibt sich ein für jedes Bundesland spezifisches Stärken-/Schwächen-Profil, aus dem sich „Best practices“ und Problembereiche ablesen lassen.

Die folgenden Länderprofile erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit, es werden lediglich die ausgeprägten Stärken und Schwächen jedes Bundeslandes aufgeführt. Als Ergänzung der Ergebnistabellen im Anhang bieten die Länderprofile einen Ausgangspunkt für die Interpretation und Bewertung der Ergebnisse.

Baden-Württemberg

In Baden-Württemberg sind der gesundheitliche und wirtschaftliche Verbraucherschutz seit dem Koalitionsvertrag vom Mai 2006 einem Ministerium federführend zugeordnet – aus erhebungstechnischen Gründen konnten wir dies im Ranking noch nicht berücksichtigen. Rein rechnerisch würde sich das Land durch diese Veränderung im bundesweiten Ranking vom sechsten auf den fünften Platz verschieben.

Trotz dieser positiven Veränderung gibt es in Baden-Württemberg in der Verbraucherpolitik weiterhin deutliches Verbesserungspotential. So wird die Zuständigkeit von Ministerium und Landtagsausschuss nicht durch eine entsprechende Benennung sichtbar gemacht. Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher und die Mehrheitsfraktion verfügt über verbraucherpolitische Leitlinien. Die Anzahl parlamentarischer Initiativen war 2004 hoch, es gab jedoch keine öffentlichen Anhörungen zu einem verbraucherpolitischen Thema.

Baden-Württemberg zeichnet sich durch ein hohes Maß an Transparenz aus. Es werden sowohl ein Verbraucherschutzbericht und ein Lebensmittelüberwachungsbericht als auch ein Bericht zur Marktüberwachung jährlich neu herausgegeben. Bei den Kontrollbehörden kann Baden-Württemberg aber nur bei den Eichbehörden ein gutes Ergebnis erzielen.

Stärken:

- Verbraucherschutzbericht der Landesregierung
- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht
- Initiativen zum Verbraucherschutz im Bundesrat
- Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Die Mehrheitsfraktion verfügt über verbraucherpolitische Leitlinien
- Parlamentarische Initiativen zum Verbraucherschutz im Landtag
- Verbraucherschutzkommission

Schwächen:

- Verbraucherschutz ist keinem Landtagsausschuss namentlich zugeordnet
- Es wurden 2004 keine öffentliche Anhörungen zum Thema Verbraucherschutz im Landtag durchgeführt
- Förderung der Verbraucherzentrale im Verhältnis zur Einwohnerzahl

Baden-Württemberg im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 6	Platz 5	Platz 6 ⁷	Platz 10 ⁸	Platz 1	Platz 2

⁷ gemeinsam mit Berlin.

⁸ gemeinsam mit Mecklenburg-Vorpommern.

Bayern

Bayern belegt in den drei Unterindizes Exekutive, Legislative und Kontrollbehörden vordere Plätze. Bei letzteren schneidet vor allem die Marktüberwachung sehr gut ab.

Die institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes ist sowohl in der Exekutive als auch in der Legislative sehr gut. Alle Fraktionen haben verbraucherpolitische Sprecher bestimmt, allerdings hat die Mehrheitsfraktion keine verbraucherpolitischen Leitlinien entwickelt. Der Bayerische Landtag führt regelmäßig öffentliche Anhörungen zum Verbraucherschutz durch, zu denen auch die Verbraucherzentrale eingeladen wird. Die Landesregierung wünscht sich ihrerseits jedoch intensiveren Kontakt zur Verbraucherzentrale, was sich in einer eher niedrigen Bewertung der Qualität der Zusammenarbeit mit ihr ausdrückt.

Die Höhe der finanziellen Förderung der beiden Verbraucherorganisationen (Verbraucherzentrale und Verbraucherservice Bayern im Katholischen Deutschen Frauenbund) fällt, trotz einer Steigerung in den letzten Jahren, immer noch gering aus.

Bayern zeichnet sich durch seine Innovationsfähigkeit aus. Mit der Durchführung zahlreicher Modellprojekte, wie zum Beispiel der Mitwirkung bei der Einrichtung eines Masterstudienganges „Consumer Sciences“ an der Universität München, erweist sich das Land als innovationsfreudig.

Im Hinblick auf die Transparenz sind die Jahresberichte zu allen untersuchten Themen des Verbraucherschutzes zu erwähnen.

Stärken:

- Verbraucherschutz ist sowohl im Namen des zuständigen Ministeriums als auch des zuständigen Ausschusses enthalten
- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht, sowie Jahresbericht der Eichbehörden.
- Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- 2004 wurden Anhörungen im Landtag zu Verbraucherschutzthemen durchgeführt und die Verbraucherzentrale wurde dazu eingeladen
- Verbraucherrunde (beratendes Gremium, dem die unterschiedlichen Akteure der Verbraucherpolitik angehören)
- Modellprojekte

Schwächen:

- Förderung der Verbraucherberatung pro Einwohner

Bayern im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 3	Platz 4	Platz 3	Platz 2	Platz 2	Platz 4

Berlin

In Berlin ist der Verbraucherschutz auf exekutiver und legislativer Ebene institutionell recht gut verankert. Neben einer für Verbraucherschutz zuständigen Senatsverwaltung existiert ein Verbraucherschutzausschuss im Abgeordnetenhaus. Alle Fraktionen haben einen ausgewiesenen Sprecher für dieses Themengebiet.

2004 wurden im Abgeordnetenhaus öffentliche Anhörungen zum Verbraucherschutz abgehalten, die Verbraucherzentrale wurde dazu jedoch nicht eingeladen.

Ein Bericht zur Marktüberwachung wird jedes Jahr erstellt, es fehlt in Berlin jedoch an einem regelmäßigen Verbraucherschutz- und Lebensmittelsicherheitsbericht.

Stärken:

- Verbraucherschutz ist sowohl im Namen des zuständigen Ministeriums als auch des zuständigen Ausschusses enthalten
- Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- von der Senatsverwaltung einberufenes „Netzwerk Verbraucherschutz“⁹
- Verbraucherinformationsgesetz

Schwächen:

- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Kein Jahresbericht der Lebensmittelüberwachung
- Zulässigkeit von Produktwerbung an Schulen
- Finanzielle Förderung der Verbraucherzentrale pro Einwohner
- Es wurden Anhörungen zu Verbraucherthemen 2004 im Abgeordnetenhaus durchgeführt, zu denen die Verbraucherzentrale jedoch nicht eingeladen war

Berlin im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 7	Platz 10	Platz 6 ¹⁰	Platz 12 ¹¹	Platz 15	Platz 11

⁹ Wurde im Indikator A15 als Landesbeirat für Verbraucherschutz gewertet.

¹⁰ gemeinsam mit Baden-Württemberg.

¹¹ Gemeinsam mit Sachsen-Anhalt.

Brandenburg

Brandenburg hat sich von allen Ländern gegenüber der Erhebung 2004 am deutlichsten verbessert. Das Land besetzt im Ranking des Verbraucherschutzindex' 2006 den Spitzenplatz – in einem allerdings insgesamt weiterhin schwachen Gesamtfeld. Der Grund für das vergleichsweise gute Abschneiden Brandenburgs liegt hauptsächlich in einer neuen Schwerpunktsetzung der Landesregierung nach den Wahlen im Jahr 2004 aber auch in den durchweg guten Werten bei den Kontrollbehörden.

Der Verbraucherschutz wurde mit der Schaffung eines entsprechenden Ministeriums in der Exekutive institutionell verankert. Spiegelbildlich dazu wurde der Verbraucherschutz auch einem Landtagsausschuss namentlich zugeordnet.

Alle Fraktionen benennen einen verbraucherpolitischen Sprecher. Die Zusammenarbeit zwischen Parlament und Verbraucherzentrale wird besser bewertet als zuvor. 2004 fanden öffentliche Anhörungen zum Verbraucherschutz im Landtag statt, zu denen auch die Verbraucherzentrale eingeladen wurde.

Brandenburg verbessert sich ebenfalls bei der Transparenz seiner Verbraucherpolitik. Eine Plattform „Verbraucherschutz“ wird dieses Jahr gegründet, die eine ähnliche Funktion wie ein Landesbeirat erfüllen soll und unterschiedliche Akteure zusammenführt. Zusätzlich zu den Jahresberichten zur Lebensmittelsicherheit und zur Marktüberwachung erstellt das Land einen jährlichen Verbraucherschutzbericht.

Stärken:

- Verbraucherschutz ist sowohl im Namen des zuständigen Ministeriums als auch des zuständigen Ausschusses enthalten
- Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Verbraucherschutzbericht der Landesregierung
- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht
- Informationsfreiheitsgesetz
- Landesamt für Verbraucherschutz
- Kontrolldichte im Bereich der Lebensmittelüberwachung, der Fertigpackungskontrollen und der Marktüberwachung
- 2004 wurden Anhörungen im Landtag zu Verbraucherthemen durchgeführt und die Verbraucherzentrale wurde dazu eingeladen

Schwächen:

- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen

Brandenburg im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 1	Platz 1	Platz 4 ¹²	Platz 1	Platz 13	Platz 1

¹² gemeinsam mit Niedersachsen.

Bremen

In Bremen ist die institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes schwach ausgeprägt. Das Bundesland hat weder ein Verbraucherschutzministerium noch einen Ausschuss für Verbraucherschutz in der Bürgerschaft. Es gibt darüber hinaus auch keine federführende Senatsbehörde für Verbraucherschutz. Dies erweist sich besonders vor dem Hintergrund der schwach ausgebauten Kooperation zwischen den verschiedenen Senatsbehörden in Fragen des Verbraucherschutzes als problematisch.

Ein Landesbeirat für Verbraucherschutz, in dem alle Akteure des Verbraucherschutzes vertreten wären und der für eine bessere Koordination in diesem Bereich sorgen könnte, ist nicht vorhanden.

Bremen gibt einen Lebensmittelsicherheitsbericht und einen Bericht zur Marktüberwachung heraus. Einen Verbraucherschutzbericht der Landesregierung gibt es nicht.

Das schwache Abschneiden in der Legislative führt im Gesamtwert zu einem schlechten Platz im bundesweiten Ranking.

Stärken:

- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht

Schwächen:

- Verbraucherschutz ist keiner Senatsbehörde und keinem Bürgerschaftsausschuss federführend zugeordnet
- Nur ein Drittel der Fraktionen hat einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Keine öffentlichen Anhörungen zum Verbraucherschutz
- Zulässigkeit von Produktwerbung an Schulen
- Unterdurchschnittliche Zahl der untersuchten Lebensmittelproben im Verhältnis zur Einwohnerzahl, bei niedriger Beanstandungsquote
- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Keine Anhörungen zu Verbraucherthemen in der Bürgerschaft 2004

Bremen im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 15	Platz 16	Platz 16	Platz 8	Platz 12	Platz 15

Hamburg

Vor allem im Bereich der Kontrollbehörden und bei der Verbraucherzentrale gelingt es dem Stadtstaat zu punkten.

Verbraucherschutz ist der Behörde für Wissenschaft und Gesundheit zugeordnet, die alle betroffenen Ressorts in einem Amt für Verbraucherschutz zusammenfasst.¹³

In der Bürgerschaft koordiniert ein Ausschuss federführend die parlamentarische Arbeit im Verbraucherschutz. Die Verbraucherzentrale wird zu regelmäßigen Anhörungen in die Bürgerschaft eingeladen. Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher bestimmt.

Die Verbraucherzentrale besitzt eine hohe Eigenfinanzierungskraft. Defizite in der institutionellen Förderung können dadurch allerdings nur teilweise kompensiert werden.

Es wird kein Verbraucherschutzbericht vom Senat herausgegeben, doch liegen Berichte zur Lebensmittel- und Marktüberwachung vor. Bei den Eichbehörden erzielt Hamburg ein überdurchschnittliches Ergebnis.

Stärken:

- Überdurchschnittlich hohe Zahl von Mitarbeitern, die im Senat auf Stellen arbeiten, die ausdrücklich dem Verbraucherschutz zugeordnet sind¹⁴
- Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- 2004 wurden Anhörungen in der Bürgerschaft zu Verbraucherschutzthemen durchgeführt und die Verbraucherzentrale wurde dazu eingeladen
- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht
- Überdurchschnittlich hohe Kontrolldichte im Bereich der Lebensmittel- und Fertigpackungskontrolle
- Arbeitskreis „Verbraucherschutz in Hamburg“

Schwächen:

- Geringe finanzielle Grundförderung der Verbraucherzentrale pro Einwohner

Hamburg im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 4	Platz 7	Platz 8	Platz 3	Platz 5	Platz 7

¹³ Zum 1.5.2006 wurden die Behörden (=Ministerien) neu strukturiert. Seitdem gibt es die Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz.

¹⁴ Dies ist allerdings zum Teil durch die besondere Verwaltungsstruktur als Stadtstaat bedingt.

Hessen

Auch wenn eine direkte Vergleichbarkeit zwischen dem Index 2004 und dem Index 2006 nicht möglich ist, so ist doch hervorzuheben, dass Hessen sich im Vergleich zu 2004 vom zwölften auf den achten Platz im Ranking verbessern konnte.

Positiv hervorzuheben ist die institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes in Exekutive und Legislative. Schwach fällt dagegen die Förderung der Verbraucherzentrale durch institutionelle Zuweisungen aus. Nach einer Kürzung von 35 Prozent im Jahr 2004 wurden die Zuwendungen 2006 zunächst erhöht, doch ist die Unterfinanzierung der Verbraucherberatung dadurch nicht aufgehoben und die mangelnde Planungssicherheit engt den Gestaltungsspielraum der Verbraucherzentrale ein.

In Hessen finden regelmäßig öffentliche Anhörungen im Landtag statt, zu denen die Verbraucherzentrale eingeladen wird. Besonders hervorzuheben ist, dass in Hessen – als eines der wenigen Bundesländer – verbraucherpolitische Leitlinien der Mehrheitsfraktion vorliegen. Zudem haben alle Fraktionen einen verbraucherpolitischen Sprecher.

Im Land wird ein Lebensmittelkontrollbericht sowie ein Bericht zur Marktüberwachung veröffentlicht.

Insgesamt ist hervorzuheben, dass die Verbesserungen in Hessen fast ausschließlich in Bereichen stattfanden, die nichts oder wenig kosten.

Für die Verbraucherarbeit *spürbare* Verbesserungen wie zum Beispiel eine bessere personelle Ausstattung der Exekutive oder eine bessere finanzielle Ausstattung der Verbraucherzentrale zur Ausweitung ihres Beratungsangebotes (siehe Beratungszahlen, fehlende Email-Beratung) konnten hingegen nicht festgestellt werden.

Stärken:

- Verbraucherschutz ist sowohl im Namen des zuständigen Ministeriums als auch des zuständigen Ausschusses enthalten
- Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht
- 2004 wurden Anhörungen im Landtag zu Verbraucherschutzthemen durchgeführt und die Verbraucherzentrale wurde dazu eingeladen
- Die Mehrheitsfraktion verfügt über verbraucherpolitische Leitlinien
- Landesbeirat für Verbraucherschutz

Schwächen:

- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Sehr wenig Mitarbeiter in der Landesregierung, die auf Stellen arbeiten, die ausdrücklich dem Verbraucherschutz zuzuordnen sind.
- Geringe finanzielle Förderung der Verbraucherzentrale pro Einwohner

Hessen im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 8	Platz 12	Platz 1	Platz 9	Platz 16	Platz 8

Mecklenburg-Vorpommern

Das Land Mecklenburg-Vorpommern belegt im Gesamtranking den letzten Platz. Das unverändert schlechte Abschneiden des Landes ist auch deshalb enttäuschend, weil selbst Maßnahmen unterbleiben, die weder Geld noch zusätzliche Personalressourcen erfordern, die aber den Verbraucherschutz voranbringen. Dazu zählen eine bessere institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes ebenso wie beispielsweise ein Informationsfreiheitsgesetz oder eine enge Zusammenarbeit mit anderen Bundesländern. Positiv herzuheben ist das Ergebnis der Lebensmittelüberwachung.

Das schlechte Ergebnis Mecklenburg-Vorpommerns ist unter anderem auf die Insolvenz der Verbraucherzentrale im Erhebungsjahr 2004 zurückzuführen. Die neu gegründete „Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern e.V.“ kann nur in erheblich verringertem Umfang das Beratungsangebot aufrechterhalten. Die finanziellen Zuweisungen der Landesregierung an die Verbraucherzentrale sind nach wie vor strukturell unzureichend.

Die institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes in der Exekutive und der Legislative ist mangelhaft. Es gibt auf Seiten der Exekutive kein federführendes Ministerium für Verbraucherschutz, genauso wie es keinen federführenden Ausschuss auf Seiten der Legislative gibt. Die Zusammenarbeit zwischen den mit Verbraucherschutz befassten Ministerien ist zudem nur schwach ausgebaut. Auf Bundesebene zeichnet sich Mecklenburg-Vorpommern jedoch durch seinen aktiven Einsatz für Verbraucherschutz im Bundesrat aus. Es werden ein Lebensmittelüberwachungs- und ein Marktüberwachungsbericht herausgegeben, jedoch kein Verbraucherschutzbericht.

Stärken:

- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht
- Initiativen zum Verbraucherschutz im Bundesrat

Schwächen:

- Verbraucherschutz ist keinem Ministerium und keinem Landtagsausschuss federführend zugeordnet
- Nur ein Drittel der Fraktionen hat einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Keine öffentlichen Anhörungen zum Verbraucherschutz
- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Sehr wenig Mitarbeiter in der Landesregierung, die auf Stellen arbeiten die ausdrücklich dem Verbraucherschutz zuzuordnen sind.
- Geringe finanzielle Förderung der Verbraucherzentrale pro Einwohner (Bezugsjahr 2004)

Mecklenburg-Vorpommern im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 16	Platz 15	Platz 15	Platz 10 ¹⁵	Platz 10	Platz 16

¹⁵ gemeinsam mit Baden-Württemberg.

Niedersachsen

Niedersachsen schneidet im Gesamtranking insgesamt ausreichend ab. Der Verbraucherschutz ist sowohl in der Exekutive als auch in der Legislative institutionell verankert, wobei das Ministerium für ländlichen Raum, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz sich nicht als federführend bezeichnet, sondern die gleichberechtigte Zusammenarbeit mit dem Wirtschaftsministerium hervorhebt.

Eine flächendeckende Versorgung der Einwohner mit Leistungen der Verbraucherzentrale - in einem Flächenland wie Niedersachsen mit großen ländlichen Gebieten essentiell – ist nur bedingt möglich. Selbst in Großstädten wie Braunschweig, Hildesheim oder Salzgitter gibt es keine Beratungsstellen oder mussten diese in den letzten Jahren schließen.

Stärken:

- Verbraucherschutz ist sowohl im Namen des zuständigen Ministeriums als auch des zuständigen Ausschusses enthalten
- Die Mehrheitsfraktion verfügt über verbraucherpolitische Leitlinien
- 2004 wurden Anhörungen im Landtag zu Verbraucherschutzthemen durchgeführt und die Verbraucherzentrale wurde dazu eingeladen
- Landesbeirat für Verbraucherschutz¹⁶
- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht
- Landesamt für Verbraucherschutz

Schwächen:

- Kein federführendes Ministerium, die institutionalisierte Zusammenarbeit der zuständigen Ministerien ist jedoch gut ausgebaut
- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Nicht alle Fraktionen haben einen ausdrücklich für Verbraucherschutz zuständigen Sprecher

Niedersachsen im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 5	Platz 8	Platz 4 ¹⁷	Platz 7	Platz 7 ¹⁸	Platz 3

¹⁶ Die Zuständigkeit ist auf Lebensmittelsicherheit beschränkt.

¹⁷ gemeinsam mit Brandenburg.

¹⁸ gemeinsam mit Sachsen-Anhalt und Thüringen.

Nordrhein-Westfalen

Nordrhein-Westfalen konnte sich an dritter Stelle im Gesamtindex platzieren. Es erreicht in fast allen Unterindizes vordere Plätze und schneidet nur bei den Kontrollbehörden verhältnismäßig schlecht ab – bei der Lebensmittelüberwachung landet NRW bundesweit sogar auf dem letzten Platz.

Positiv hervorzuheben ist die starke institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes in der Exekutive und der Legislative, mit dem Vorhandensein eines federführenden Ausschusses für Verbraucherschutz im Landtag und eines Verbraucherschutzministeriums.

Hinsichtlich der Transparenz der Behörden zeichnet sich das Land durch die sehr nutzerfreundliche Internetseite, den Jahresbericht des Landesamtes für Mess- und Eichwesen und das Landesinformationsfreiheitsgesetz aus. Ein Jahresbericht zur Lebensmittelüberwachung wird von Nordrhein-Westfalen aber nicht erstellt.

Stärken:

- Verbraucherschutz ist sowohl im Namen des zuständigen Ministeriums als auch des zuständigen Ausschusses enthalten
- Initiativen zum Verbraucherschutz im Bundesrat
- Alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Die Mehrheitsfraktion verfügt über verbraucherpolitische Leitlinien
- Informationsfreiheitsgesetz
- Marktüberwachungsbericht und Jahresbericht der Eichbehörden

Schwächen:

- Kein Jahresbericht der Lebensmittelüberwachung
- Die Verbraucherzentrale wurde 2004 zu keiner Anhörung in den Landtag eingeladen

Nordrhein-Westfalen im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 2	Platz 2	Platz 2	Platz 14	Platz 3	Platz 5

Rheinland-Pfalz

Rheinland-Pfalz konnte im Vergleich zur Erhebung 2004 seine Platzierung vom 15. auf den 10. Platz verbessern. Nach wie vor ist jedoch die institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes in der Exekutive und der Legislative verbesserungsfähig, was sich im relativ schlechten Abschneiden in den entsprechenden Unterindizes widerspiegelt.

In Rheinland-Pfalz ist der Verbraucherschutz erst seit der Regierungsneubildung im Mai im Titel eines Ministeriums benannt – aus erhebungstechnischen Gründen konnten wir dies im Ranking noch nicht berücksichtigen. Rein rechnerisch würde sich das Land durch diese Veränderung im bundesweiten Ranking um zwölf Punkte verbessern.

Im Landtag ist ein Ausschuss federführend für Verbraucherschutz zuständig. Nicht alle Fraktionen haben jedoch einen verbraucherpolitischen Sprecher benannt. Verbraucherpolitische Leitlinien liegen bei der Mehrheitsfraktion nicht vor.

Positiv fällt die hohe Quote der Überwachung von Betrieben im Bereich der Fertigpackungskontrollen durch die Eichbehörden auf, was zum Spitzenplatz Rheinland-Pfalz' bei den Eichbehörden beiträgt. Bei der Lebensmittelüberwachung ist die Kontrolldichte dagegen schwach, was zum Teil auf die vergleichsweise geringe Zahl der Lebensmittelkontrolleure zurückgeführt werden kann. Aus Effizienzgründen nimmt Rheinland-Pfalz eine Kategorisierung der zu überwachenden Betriebe nach dem „Risikograd“ vor, so dass die Kontrollen zielgerichteter erfolgen. Dies ist ebenfalls als mögliche Erklärung für die geringe Kontrolldichte anzusehen.

Stärken:

- Landesamt für Verbraucherschutz
- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht

Schwächen:

- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Nicht alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Keine öffentlichen Anhörungen zum Verbraucherschutz

Rheinland-Pfalz im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 10	Platz 11	Platz 10	Platz 6	Platz 6	Platz 9

Saarland

Das Saarland schneidet insgesamt unbefriedigend ab. Einzig im Unterindex Verbraucherzentrale kann es punkten und erreicht einen vorderen Platz.

Im Saarland fehlt es vor allem an der institutionellen Verankerung des Verbraucherschutzes. Aufgrund des Querschnittscharakters dieses Themas wurde beschlossen, die Zuständigkeit über drei Ministerien zu verteilen. Keines dieser Ministerien ist jedoch grundsätzlich federführend zuständig für die Koordination. Angesichts der geringen Anzahl von insgesamt überhaupt nur sechs saarländischen Ministerien ein umso unbefriedigenderer Befund.

Ähnliches gilt für das Parlament, wo nur die Hälfte der Fraktionen einen verbraucherpolitischen Sprecher ernannt hat. Demgegenüber fällt die hohe Anzahl der parlamentarischen Initiativen im Bereich des Verbraucherschutzes im Landtag positiv auf. 2004 lag diese Anzahl deutlich über dem Bundesdurchschnitt. Im gleichen Jahr wurden öffentliche Anhörungen zum Verbraucherschutz durchgeführt, an denen auch die Verbraucherzentrale teilnahm. Die Mehrheitsfraktion im Landtag verfügt über verbraucherpolitische Leitlinien.

Die schlechte Positionierung des Saarlandes im Bereich der Kontrollbehörden lässt sich auf das schlechte Abschneiden bei der Marktüberwachung und die mäßigen Ergebnisse in den anderen Kontrollbereichen zurückführen. Insbesondere konnte BRIDGES trotz der Angabe aus dem Ministerium, es gäbe einen Jahresbericht zur Marktüberwachung aus dem Jahr 2004, diesen Bericht nicht erhalten.

Stärken:

- Die Mehrheitsfraktion verfügt über verbraucherpolitische Leitlinien
- 2004 wurden Anhörungen im Landtag zu Verbraucherschutzthemen durchgeführt und die Verbraucherzentrale wurde dazu eingeladen
- hohe Anzahl parlamentarischer Initiativen
- Landesamt für Verbraucherschutz
- Lebensmittelbericht

Schwächen:

- Verbraucherschutz ist keinem Ministerium und keinem Ausschuss federführend zugeordnet
- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Keine Verankerung des Verbraucherschutzes in den Lehrplänen der Sekundarstufe I
- Kein zugänglicher Marktüberwachungsbericht.
- Nicht alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher

Das Saarland im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 13	Platz 14	Platz 9	Platz 14	Platz 11	Platz 13

Sachsen

Sachsen konnte sich vom letzten Platz in der vorangegangenen Erhebung auf den Platz 14 verbessern und erreicht auch einen deutlich besseren Punktwert.

Zwar fehlt es nach wie vor an einer institutionellen Verankerung des Verbraucherschutzes in Exekutive und Legislative, doch übernimmt das Wirtschaftsministerium die Koordination (allerdings keine federführende Zuständigkeit) der ressortübergreifenden Zusammenarbeit mit allen involvierten Fachbereichen der Ministerien.

Im Landtag gibt es keinen federführenden Ausschuss für Verbraucherfragen. Nur ein Drittel der Fraktionen benennt einen Sprecher für Verbraucherpolitik.

Positiv hervorzuheben ist die Arbeit der Kontrollbehörden – bei der Lebensmittelüberwachung erzielt Sachsen bundesweit das beste Teilergebnis. Ebenfalls positiv zu vermerken sind die Ergebnisse der Verbraucherzentrale sowie die Zusammenarbeit Sachsens mit anderen Ländern und der Europäischen Union in Sachen Verbraucherschutz. Hier liegt Sachsen im oberen Drittel des Bundesdurchschnitts.

Trotz der Schließung von sieben Beratungsstellen der Verbraucherzentrale aus Effizienzgründen im Jahr 2005 weist Sachsen immer noch eine hohe Dichte von Beratungsstellen auf.

Stärken:

- Lebensmittel- und Marktüberwachungsberichte
- Überdurchschnittlich gute Kontrolldichte im Bereich der Lebensmittelüberwachung
- interministerielle Zusammenarbeit

Schwächen:

- Verbraucherschutz ist keinem Ministerium und keinem Ausschuss federführend zugeordnet
- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Keine Anhörungen zu Verbraucherthemen im Landtag 2004
- Nicht alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher

Sachsen im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 14	Platz 13	Platz 13 ¹⁹	Platz 4	Platz 14	Platz 14

¹⁹ gemeinsam mit Thüringen.

Sachsen-Anhalt

Sachsen-Anhalt kann sich nur im unteren Drittel des Gesamtranking¹ platzieren. Vor allem die schlechten Ergebnisse im Unterindex Legislative hindern das Land daran, seine Position deutlich zu verbessern. Nur eine Fraktion kann zum Beispiel einen Sprecher für Verbraucherschutz benennen.

Es existiert kein Verbraucherschutzministerium. Während aber auf der Ebene der Exekutive das Ministerium für Gesundheit und Soziales die Federführung in diesem Bereich übernimmt, gibt es im Landtag keinen Ausschuss mit federführender Zuständigkeit.

Stärken:

- 2004 wurden Anhörungen im Landtag zu Verbraucherschutzthemen durchgeführt und die Verbraucherzentrale wurde dazu eingeladen
- Marktüberwachungsbericht
- Landesamt für Verbraucherschutz

Schwächen:

- Kein federführend für Verbraucherschutz zuständiger Ausschuss
- Nicht alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen
- Zulässigkeit von Produktwerbung an Schulen
- Stark unterdurchschnittliche Kontrolldichte im Bereich der Fertigpackungskontrollen
- Der Jahresbericht zur Lebensmittelüberwachung ist nicht frei zugänglich

Sachsen-Anhalt im bundesweiten Ranking

Verbraucher- schutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kon- trollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 12	Platz 9	Platz 11 ²⁰	Platz 12 ²¹	Platz 7 ²²	Platz 12

²⁰ gemeinsam mit Schleswig-Holstein.

²¹ gemeinsam mit Berlin.

²² gemeinsam mit Niedersachsen und Thüringen.

Schleswig-Holstein

Schleswig-Holstein erzielt bei den Unterindizes sehr unterschiedliche Ergebnisse. Auf der Regierungsebene zeichnet sich Schleswig-Holstein durch die gute personelle Ausstattung seines federführend für Verbraucherschutz zuständigen Ministeriums aus. Positiv sind auch die Durchführung einer regelmäßigen Verbraucherschutzkonferenz, die eine ähnliche Funktion wie ein Landesbeirat erfüllt, sowie die Existenz eines Informationsfreiheitsgesetzes.

Im Gegensatz dazu gibt es im Landtag keinen Ausschuss, der federführend für Verbraucherschutz zuständig ist, und weniger als die Hälfte der Fraktionen hat einen Sprecher für Verbraucherpolitik.

Auch die Transparenz der Verbraucherschutzpolitik ist verbesserungsbedürftig, wenngleich große Fortschritte im Bereich des Eichwesens zu verzeichnen sind. Anders als 2004 wurden für den Verbraucherschutzindex Daten der Eichdirektion Nord zur Verfügung gestellt. Es mangelt aber an einem Jahresbericht zur Lebensmittelüberwachung. Der Bericht zur Verbraucherschutzpolitik der Landesregierung wird nur sehr unregelmäßig herausgegeben.²³

Bei den Kontrollbehörden liegt das Land an letzter Stelle.

Stärken:

- über dem Durchschnitt liegende Zahl von Mitarbeitern, die in der Landesregierung auf Stellen arbeiten, die ausdrücklich dem Verbraucherschutz zugeordnet sind
- 2004 wurden Anhörungen im Landtag zu Verbraucherschutzthemen durchgeführt und die Verbraucherzentrale wurde dazu eingeladen
- Informationsfreiheitsgesetz
- Marktüberwachungsbericht
- Landesbeirat für Verbraucherschutz

Schwächen:

- Kein federführend für Verbraucherschutz zuständiger Ausschuss
- Nicht alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Kein Lebensmittelbericht
- Unterdurchschnittliche Kontrolldichte bei der Lebensmittel- und Marktüberwachung

Schleswig-Holstein im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 11	Platz 3	Platz 11 ²⁴	Platz 16	4	6

²³ Die Herausgabe einer aktualisierten Auflage ist für Juni 2006 geplant.

²⁴ gemeinsam mit Sachsen-Anhalt.

Thüringen

Die Platzierung Thüringens im bundesweiten Ranking ist durch die schlechten Ergebnisse bei der Legislative beeinträchtigt. Während in der Exekutive ein Ministerium für Verbraucherschutz federführend zuständig ist, gibt es auf Ebene der Legislative keinen federführend zuständigen Ausschuss.

Die Zuständigkeiten im Landtag sind über viele Ausschüsse verteilt. Zwei von drei Fraktionen haben keinen ausgewiesenen Sprecher für Verbraucherschutz. Im Jahr 2004 wurden keine Anhörungen zu Verbraucherthemen im Landtag durchgeführt

Thüringen verfügt über ein Landesamt für Verbraucherschutz und schneidet bei den Kontrollbehörden verhältnismäßig gut ab, nicht zuletzt aufgrund der hervorragenden Ergebnisse im Bereich der Marktüberwachung: mit 96,3 Prozent der erreichbaren Punktzahl erzielt die Marktüberwachung das beste Teilergebnis im gesamten Verbraucherschutzindex.

Die Landesregierung hat für die Zukunft eine existenzgefährdende Kürzung der Landesmittel für die Verbraucherzentrale beschlossen. Diese Entwicklung wird die Verbraucherarbeit im Land nachhaltig verschlechtern.

Stärken:

- Landesbeirat für Verbraucherschutz
- Lebensmittel- und Marktüberwachungsbericht

Schwächen:

- Kein federführend für Verbraucherschutz zuständiger Ausschuss
- Nicht alle Fraktionen haben einen verbraucherpolitischen Sprecher
- Keine Anhörungen zu Verbraucherthemen im Landtag 2004
- Keine Projekte der Landesregierung, die alle Kriterien eines Modellprojektes erfüllen

Thüringen im bundesweiten Ranking

Verbraucherschutzindex	Unterindex Exekutive	Unterindex Legislative	Unterindex Kontrollbehörden	Querindex Innovation	Querindex Transparenz
Platz 9	Platz 6	Platz 13 ²⁵	Platz 5	Platz 7 ²⁶	Platz 10

²⁵ gemeinsam mit Sachsen.

²⁶ gemeinsam mit Niedersachsen und Sachsen-Anhalt.

5. Verbraucherbefragung

Parallel zur Erhebung der Daten des Verbraucherschutzindex²⁷ erfolgte eine für alle Bundesländer repräsentative Verbraucherbefragung. Sie wurde vom Institut Infratest/Dimap im Zeitraum von Oktober 2005 bis Februar 2006 durchgeführt. Dabei wurden über 6.000 zufällig ausgewählte Personen (repräsentative Stichprobe) im Alter ab 18 Jahren durch Telefoninterviews befragt.

Das Ziel der Untersuchung bestand darin, die Sicht der Bürgerinnen und Bürger auf die Verbraucherpolitik zu untersuchen und den quantitativen Aussagen des Verbraucherschutzindex²⁷ gegenüberzustellen.

Dazu wurden zwei Fragenkomplexe gebildet. Ein erster Komplex untersuchte die Sicht der Verbraucher auf den Verbraucherschutz in ihrem Bundesland allgemein. Der zweite Fragenkomplex befasste sich speziell mit der Verbraucherberatung.²⁷ Zusätzlich zur zusammenfassenden Darstellung der Ergebnisse auf den folgenden Seiten sind die Ergebnisse als Diagramme auch im Anhang dokumentiert.

5.1. Beurteilung der Verbraucherschutzpolitik in den Bundesländern

Die erste Frage untersuchte den von den Verbrauchern wahrgenommenen **Handlungsbedarf in neun wichtigen Konsumbereichen**. „Handlungsbedarf“ erfasst dabei alle der Politik, den Behörden und den Verbraucherzentralen zur Verfügung stehenden Maßnahmen zur Ausgestaltung des Themenfeldes.

In den Bereichen „Patientenschutz und Gesundheitsdienstleistungen“ (71 Prozent), „Umwelt und Energie“ (70 Prozent) sowie „Lebensmittel und Ernährung“ (63 Prozent) sehen etwa zwei Drittel der Verbraucher Handlungsbedarf in ihrem Bundesland.

In der Aufschlüsselung der Antworten nach Bundesländern wird deutlich, dass zwischen den Ländern in der Regel nur geringe Schwankungen festzustellen sind. Eine Ausnahme stellt das Thema „Umwelt und Energie“ dar. Dort sehen 81 Prozent der Bremer Verbraucher Handlungsbedarf. In Mecklenburg-Vorpommern empfinden dagegen nur 59 Prozent der Einwohner die Notwendigkeit zum Handeln. Der Rest der Bundesländer liegt sehr dicht am bundesdeutschen Durchschnittswert von 70 Prozent positiven Antworten.

²⁷ Die Fragen sowie die Schaubilder der Ergebnisse befinden sich im Anhang des Berichtes.

Der insbesondere in Bremen wahrgenommene Handlungsbedarf in der Energiepolitik hängt offenbar auch mit der Vorreiterrolle zusammen, die die Verbraucherzentrale Bremen mit ihren Klagen gegen überhöhte Gaspreise gespielt hat.

In zwei weiteren Konsumbereichen sehen mehr als die Hälfte der Befragten Handlungsbedarf: „Produktkennzeichnung und Produktgütesiegel“ (60 Prozent), „Banken, Versicherungen und Schulden“ (52 Prozent).

Ein weniger dringender Handlungsbedarf wird in den Themen „Mieterschutz und Baufinanzierung“ (44 Prozent) sowie „Telekommunikation und Medien“ (35 Prozent) wahrgenommen. Deutlich niedriger als in den restlichen Themenfeldern fällt die Bewertung der Bereiche „Einzelhandel und Werbung“ und „Reise und Verkehr“ mit jeweils nur 28 Prozent beziehungsweise 27 Prozent aus.

Aufbauend auf die Frage nach dem Handlungsbedarf, wurden die Verbraucher nach ihren Ansichten zu verschiedenen Instrumenten zur Verbesserung des Verbraucherschutzes befragt.

85 Prozent der Befragten gaben an, „mehr Kontrollen“ als „sehr wichtig“ oder „wichtig“ zu empfinden. Weitere 80 Prozent wünschen sich „bessere gesetzliche Regelungen“ und ebenso viele „bessere Beratungsmöglichkeiten“. 69 Prozent der Befragten hielten „mehr Beratungsangebote“ für „wichtig“ oder „sehr wichtig“.

Mit der Frage nach der wahrgenommenen **Qualität und Wirksamkeit des Verbraucherschutzes**, hatten die Befragten die Möglichkeit, ihrem Bundesland eine Note auf einer Skala von 1 „sehr gut“ bis 6 „ungenügend“ zu vergeben. Knapp zwei Drittel der Befragten gaben die Noten 3 bis 4, womit die Beurteilung insgesamt kritisch ausfällt.

Ein Blick auf die Verteilung der Antworten differenziert das Bild. Demnach erhalten Bayern und Baden-Württemberg mit 31 Prozent beziehungsweise 28 Prozent der Noten „sehr gut“ und „gut“ die meisten positiven Einschätzungen, gefolgt von Hamburg mit 27 Prozent.

Für Bayern und Hamburg deckt sich das Bild mit den Ergebnissen der Länder im Verbraucherschutzindex, wo sie im Ranking vordere Plätze erreichen. In Brandenburg sind die Er-

gebnisse schlechter als dies der erste Blick im Verbraucherschutzindex vielleicht vermuten ließe. Gründe sind darin zu vermuten, dass die in den A- und B-Säulen des Indikators gemessene institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes – durch die Landtagswahlen im Jahr 2004 – zwar deutlich besser geworden ist, konkret spürbare Effekte aber beim Verbraucher noch nicht angekommen sind.

Schließlich wurden die Verbraucher gefragt, **welche Institution sich aus ihrer Sicht am stärksten für ihre Belange einsetzt.**

Mit 55 Prozent sieht eine deutliche Mehrheit der Befragten die Verbraucherzentrale ihres Bundeslandes als die Institution, die am besten ihre Interessen wahrnimmt. Weit abgeschlagen folgen mit 13 Prozent die für Lebensmittel-/Produktsicherheit zuständige Landesbehörde beziehungsweise mit neun Prozent das für Verbraucherschutz zuständige Landesministerium. Weitere 23 Prozent gaben an, die Frage nicht beantworten zu können.

5.2. Beurteilung der Verbraucherzentralen

Der zweite Fragenkomplex sollte die Sicht der Befragten auf die Verbraucherberatung in ihrem Bundesland erfassen und bewerten.

Mehr als ein Viertel der Bundesbürger gibt an, bereits die Beratungsangebote der Verbraucherzentralen unmittelbar und persönlich in Anspruch genommen zu haben.

Die Zahl variiert jedoch stark von Bundesland zu Bundesland. In Bremen und Hamburg geben 44 Prozent beziehungsweise 41 Prozent der Befragten an, den Kontakt zur Verbraucherzentrale gesucht zu haben, in Sachsen-Anhalt, Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg dagegen weniger als 20 Prozent.

Von den insgesamt 26 Prozent der Befragten, die schon einmal Kontakt zur Verbraucherzentrale hatten, haben 56 Prozent eine Beratungsstelle aufgesucht. Weitere 40 Prozent ließen sich telefonisch beraten. Demgegenüber spielen Internet und E-Mail (11 Prozent), schriftlicher Kontakt (8 Prozent) und Seminare oder Vorträge (4 Prozent) eine untergeordnete Rolle.

Diese Ergebnisse unterstreichen die ungebrochene Bedeutung persönlicher Beratung auch im Zeitalter des Internets. Vor diesem Hintergrund bestätigt sich die Wichtigkeit der im Index

gemessenen Indikatoren für telefonische und geographische Erreichbarkeit sowie der Öffnungszeiten der Beratungsstellen. Hier zeigt sich, dass die durch finanzielle Kürzungen der institutionellen Mittel verursachten Schließungen von Beratungsstellen den Interessen der Verbraucher zuwiderlaufen. Erhöhte Investitionen in die elektronischen Medien können dieses Defizit zumindest für die absehbare Zukunft nicht ausgleichen.

Die Befragten, die eine Beratungsstelle ihrer Verbraucherzentrale besucht haben, zeigen sich **insgesamt mit der Beratung zufrieden**. Im Bundesdurchschnitt wird die Note 2,2 vergeben. Die besten Ergebnisse erreichen das Saarland, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen und Hamburg mit 2,1.

Die restlichen 29 Prozent der Verbraucher, die eine Verbraucherzentrale aufgesucht haben und sich eher unzufrieden gezeigt hatten, wurden gebeten, Gründe für ihre Unzufriedenheit zu nennen.

Von den 29 Prozent unzufriedener Verbraucher nannten 35 Prozent eine inkompetente oder mangelhafte Beratung als Grund, zwölf Prozent kritisierten die zu hohen Kosten und zehn Prozent gaben die schlechte Erreichbarkeit als Hauptproblem an.²⁸

5.3. Fazit der Verbraucherbefragung

Die Ergebnisse der Verbraucherbefragung spiegeln in großen Teilen die Ergebnisse des Verbraucherschutzindex' 2006 wider.

Das betrifft vor allem die allgemeine Bewertung von Wirksamkeit und Qualität des Verbraucherschutzes, die überwiegend kritisch gesehen wird. Gleichzeitig wird klar, dass objektiv messbare Verbesserungen im institutionellen Verbraucherschutz, wie im Beispiel Brandenburg dargestellt, erst mit einiger Verzögerung beim Verbraucher ankommen und von diesem wahrgenommen werden. Daraus erklärt sich das Auseinanderfallen der Ergebnisse des Landes in Verbraucherbefragung und Index.

Die überwiegende Mehrheit der Befragten betrachtet eine **aktivere Rolle des Staates** als geeignetes Instrument zur Verbesserung des Verbraucherschutzes. Dies steht auf den ersten Blick im Widerspruch zum vorherrschenden Diskurs über den „mündigen und eigenverantwortlichen Verbraucher“. Gleichzeitig werden die Verbraucherzentralen mit weitem Ab-

²⁸ Gerade in Brandenburg nannten Verbraucher die schwierige telefonische Erreichbarkeit als Grund für ihre Unzufriedenheit. Die Verbraucherzentrale Brandenburg hat ihre telefonische Erreichbarkeit inzwischen deutlich verbessert.

stand als diejenigen Institutionen angesehen, die sich am wirksamsten für die Belange der Verbraucher einsetzen. Bereits jeder vierte Erwachsene hat die Dienste der Verbraucherzentrale persönlich in Anspruch genommen. Dabei ergibt sich bei den Befragten ein hohes Maß an Zufriedenheit. Sieben von zehn Befragten geben der Arbeit der Verbraucherzentralen die Note 1 oder 2.

Deutlich ist die **Präferenz für persönliche Beratung** erkennbar. Vor diesem Hintergrund sind die Schließungen von Beratungsstellen, vor allem in ländlichen Regionen, sowie die Einschränkung der Öffnungszeiten sehr kritisch zu bewerten. Ein weiter anhaltender Trend zur Online-Beratung würde die Zufriedenheit der Verbraucher, aber auch deren tatsächliche Zugangsmöglichkeiten zu Informationen, vermutlich stark einengen.

6. Gesamtfazit

Der Verbraucherschutzindex 2006 zeichnet ein heterogenes Bild der Qualität und Wirksamkeit des Verbraucherschutzes in Deutschland. Nach wie vor bleiben die Länder in den untersuchten Bereichen hinter ihren Möglichkeiten und dem Erforderlichen deutlich zurück. Trotzdem konnten sich einige Länder im Vergleich zur vorherigen Erhebung spürbar verbessern. Gegenüber dem Verbraucherschutzindex 2004 hat sich der Abstand zwischen dem besten und dem schlechtesten Ergebnis deutlich vergrößert – während einige Länder spürbare Verbesserungen aufweisen können, fallen ohnehin schwach platzierte Länder zurück.

Das Beispiel Brandenburg macht deutlich, dass die politische Aufwertung und klare Verankerung des Verbraucherschutzes in Landesregierung und Parlament positive Signalwirkung auf andere Institutionen wie zum Beispiel Kontrollbehörden entfaltet.

Diese Einschätzung trifft auf alle Länder zu, die sich im oberen Drittel des Index' plazieren konnten. Sie alle haben den Verbraucherschutz in Regierung und Parlament mit einem entsprechenden organisatorischen Unterbau abgesichert. Gleichwohl ist festzuhalten, dass noch erheblicher Handlungsbedarf besteht. In vielen Ländern wird sowohl seitens der Landesregierungen als auch in der Legislative dem Thema Verbraucherschutz kein ausreichender Stellenwert eingeräumt. Einheitliche, bundesweit verbindliche Standards fehlen für die Arbeit der Kontrollbehörden ebenso wie für den Zugang der Verbraucher zu Informations- und Beratungsangeboten. Gerade vor dem Hintergrund regelmäßig wiederkehrender Lebensmittelkandale ist das schlechte Abschneiden der Lebensmittelüberwachungsbehörden in einigen Bundesländern kritikwürdig. Diese Themen gehören deshalb auf die Agenda der seit Anfang 2006 bestehenden Verbraucherministerkonferenz des Bundes und der Länder.

Ein erhebliches Problem und ein Thema für die Verbraucherministerkonferenz wird auch in Zukunft die nachhaltige Finanzierung der Verbraucherzentralen sein. Abgesehen von wenigen Ausnahmen mussten alle Verbraucherzentralen, insbesondere aber diejenigen der wirtschaftlich schwachen Bundesländer, gravierende Kürzungen ihrer Zuweisungen aus Landesmitteln hinnehmen. Nur wenige sind in der Lage, finanzielle Ausfälle durch erhöhte Einnahmen zu kompensieren.

Dies führte in Ländern wie Thüringen oder Bremen zu Schwierigkeiten in der Organisation der Arbeit der Verbraucherzentralen. In Mecklenburg-Vorpommern kam es im Jahr 2004 so-

gar zur Insolvenz der Verbraucherzentrale. Langfristig gefährden derartige Entwicklungen den Handlungsspielraum der Verbraucherberatung und führen zwangsläufig zur weiteren Reduktion von Beratungsangeboten. Die Folgen sind falsche, oft mit erheblichen Kosten verbundene Konsumententscheidungen der Verbraucher, die etwa bei der Baufinanzierung oder der Altersvorsorge zu einer deutlichen Schwächung der privaten Kaufkraft und zu einem weiteren Anstieg der privaten Überschuldung führen können.

Allerdings sind am Verbraucherschutzindex 2006 auch positive Entwicklungen abzulesen. Dies betrifft beispielsweise die verstärkte Transparenz der untersuchten Institutionen. Insbesondere die Kontrollbehörden aber auch die Landesregierungen haben seit dem Index 2004 Anstrengungen unternommen, die Verbraucher besser über ihre Arbeit zu informieren.

Dennoch bleibt die rechtliche Absicherung des Zugangs zu öffentlichen Daten für den Bürger unbefriedigend. Nur vier von sechzehn Ländern eröffnen dem Verbraucher die Möglichkeit, sein Informationsinteresse auf der Grundlage einer rechtlichen Regelung durchzusetzen. Verbesserte Informationsmöglichkeiten sind aber angesichts der zunehmend dynamischen Entwicklung des Produkt- und Dienstleistungsangebots geboten, wenn die Wissensasymmetrie zwischen Anbieter und Konsument nicht weiter wachsen soll.

Trotz sichtbarer Fortschritte bleibt festzuhalten, dass nur fünf der sechzehn Länder deutlich mehr als 50 Prozent der erreichbaren Punkte im Index' erzielen konnten. Dieser Umstand wird offenbar von den Verbrauchern wahrgenommen, wie sich am Grad der allenfalls mittelmäßigen Zufriedenheit ablesen lässt. Die Mehrheit der Befragten schätzt die Wirksamkeit und Qualität des Verbraucherschutzes überwiegend kritisch ein.

7. Glossar

- **Befundprüfung:** Mit einer Befundprüfung wird amtlich festgestellt, ob ein geeichtes Messgerät (Wasserzähler, Elektrizitätszähler, Gaszähler, Wärmezähler) die Verkehrsfehlergrenzen gemäß dem Eichgesetz einhält.
- **Eichung:** ist die vom Gesetzgeber vorgeschriebene Prüfung eines Messgerätes auf Einhaltung der zugrunde liegenden eichrechtlichen Vorschriften, insbesondere der Eichfehlergrenzen.
- **Fertigpackung:** ist ein Erzeugnis beliebiger Art, das in Abwesenheit des Käufers abgepackt und verschlossen wird, wobei die Menge des Erzeugnisses ohne Öffnen oder merkliche Änderung der Verpackung nicht verändert werden kann.
- **Gewichtung:** unter Gewichtung versteht man die Bewertung einzelner Faktoren hinsichtlich ihrer Wichtigkeit für die Erklärung eines Phänomens. Die Gewichtung der Indikatoren im Verbraucherschutzindex ergibt sich aus ihrer Aussagekraft im Hinblick auf die allgemeine Fragestellung des Index' und der Reliabilität der Ergebnisse.
- **Modellprojekte** (innovative Sonderprojekte): solche Projekte im Bereich des Verbraucherschutzes müssen sämtliche folgende Bedingungen erfüllen:
 - Das Projekt trägt zur fachlichen Verbesserung der Verbraucherarbeit bei;
 - Das Projekt trägt zur Erhöhung der Effizienz der Verbraucherarbeit bei;
 - Das Projekt wird zum ersten Mal durchgeführt;
 - Ablauf und Ergebnisse des Projekts werden dokumentiert;
 - Es werden gesonderte finanzielle Mittel für das Projekt bereitgestellt.
- **Reliabilität:** die Reliabilität bezeichnet die Zuverlässigkeit der wissenschaftlichen Ergebnisse, das heißt dass die Ergebnisse nachvollziehbar (reproduzierbar) und frei von Zufallsfehlern sind. Sie ist neben der Validität und der Objektivität eines der drei wichtigsten Gütekriterien für empirische Untersuchungen.
- **Skalierung:** über die Skalierung werden empirische Objekte in einem Zahlensystem abgebildet und unterschieden. Die Merkmalausprägung (zum Beispiel die Höhe der Eigeneinnahmen der Verbraucherzentrale im Verhältnis zur Einwohnerzahl) wird an-

hand von Skalen gemessen. Es gibt verschiedene Skalentypen. Folgende Typen werden im Verbraucherschutzindex benutzt:

- Nominalskala: diese bringt lediglich eine Verschiedenartigkeit zum Ausdruck (zum Beispiel: Vorhanden / Nicht vorhanden).
- Ordinalskala/Rangskala: diese erlaubt eine Sortierung der Merkmalsausprägungen in Klassen, die in einer sinnvollen Reihenfolge gebracht werden können (zum Beispiel: kein Ausschuss ist für Verbraucherschutz zuständig / ein Ausschuss / mehr als ein Ausschuss).
- Kardinalskala/ metrische Skala: diese Skala drückt nicht nur Verschiedenartigkeit oder Reihenfolge ab, sondern erlaubt arithmetische Operationen auf den Merkmalsausprägungen. Abstände machen einen Sinn. Es können Mittelwerte, Summen, Differenzen usw. berechnet werden.
- **Usability-Prüfung (Webseiten-Nutzerfreundlichkeits-Prüfung):** Instrument zur Bewertung der Benutzerfreundlichkeit einer Anwendung, zum Beispiel einer Internetseite. Für die Erhebung der Indikatoren A20, C01 und D08 des Verbraucherschutzindex wurde auf den vom Fachbereich Informationswissenschaften der Universität des Saarlandes entwickelten Usability-Index zurückgegriffen. Anhand von bis zu 38 Kriterien wurden Durchschaubarkeit in Aufbau und Struktur, leichte Navigation, Auffindbarkeit und Aktualität zu erwartender Informationen, Interaktionsmöglichkeiten und ansprechende Gestaltung bewertet.
- **Validität:** mit Validität (von lat. *validus: stark, wirksam, gesund*) wird in erster Linie das argumentative Gewicht einer wissenschaftlichen Feststellung beziehungsweise Aussage, Untersuchung, Theorie oder Prämisse bezeichnet. Die Inhaltsvalidität ist insbesondere gegeben, wenn ein Test zur Messung eines Konstrukts alle Aspekte dieses Konstrukts ausreichend erschöpft, wenn also die erhobenen Daten in Bezug auf eine Fragestellung aussagekräftig sind.
- **Vollzeitäquivalent:** Maßeinheit für die Arbeitszeit, die dem Gegenwert eines Vollzeitbeschäftigten entspricht.

Häufig gestellte Fragen:

- *Worin ist der Querschnittscharakter des Verbraucherschutzes begründet?*

Der Verbraucherschutz stellt ein Ziel dar, das in allen Politikbereichen berücksichtigt werden sollte, sobald diese Auswirkungen auf die Qualität, den Preis und die Zugänglichkeit der angebotenen Waren und Dienstleistungen sowie der Information der Verbraucher haben. Beispielsweise sind Fragen des Verbraucherschutzes in der Landwirtschaftspolitik (Lebensmittelsicherheit), Gesundheitspolitik (Patientenrechte), Wirtschaftspolitik (Schutz vor unlauterem Wettbewerb und technischer Verbraucherschutz), Bildungspolitik (Verbraucheraufklärung) und Umweltpolitik (Schutz vor Gefahrenstoffen) von großer Relevanz.

- *Inwieweit ist „Kohärenz“ in der Verbraucherschutzpolitik wichtig?*

Die Notwendigkeit der Kohärenz in der Verbraucherschutzpolitik ergibt sich aus dem Querschnittscharakter dieses Themas. Da die Belange des Verbrauchers in den unterschiedlichsten Politikbereichen berücksichtigt werden müssen, sind zahlreiche Akteure auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene am Verbraucherschutz beteiligt: Ministerien, Parlamente, Behörden, Verbraucherverbände. Um Widersprüche und Lücken in der Verbraucherpolitik zu vermeiden, müssen institutionelle Mechanismen eine Koordinierungsfunktion übernehmen und für die Schlüssigkeit der verschiedenen Handlungsrichtungen sorgen.

- *Was heißt „Die Länder beim Wort nehmen“?*

Verbraucherschutz kann erst dann relevant werden, wenn staatliches Handeln *explizit* mit dem Ziel und der Notwendigkeit eines verbesserten Verbraucherschutzes begründet wird. In diesem Sinne wird mit dem Verbraucherschutzindex die institutionelle Verankerung des Verbraucherschutzes gemessen. Dies ermöglicht angesichts der enormen thematischen Breite eine Operationalisierung des Begriffes „Verbraucherschutz“ trotz der Unmöglichkeit, eine umfassende und abschließende Definition vorzunehmen.

- *In welcher Beziehung zueinander stehen die Indikatoren zur Ressortverantwortung für den Verbraucherschutz?*

Mit den Indikatoren A01 bis A03 wird der Frage nachgegangen, wie die Zuständigkeiten für die Verbraucherpolitik in der Landesregierung verteilt sind. Mit A01 wird die namentliche Zuordnung des Verbraucherschutzes geprüft, während in A02 die Existenz eines federführenden Ministeriums abgebildet wird.

Die beiden Indikatoren messen zwei unterschiedliche Sachverhalte, die nicht zwangsweise miteinander gekoppelt sind, wie das Beispiel Niedersachsen zeigt: dort gibt das Ministerium

für ländlichen Raum, Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz an, keine federführende Zuständigkeit für Verbraucherschutz zu besitzen. Nach dessen Angaben sind dort das Wirtschaftsministerium und das Ministerium für Verbraucherschutz auf gleiche Weise zuständig. Somit können die beiden Fragen nicht in einer Frage zusammengefasst werden. Obwohl die namentliche Zuordnung als wichtig anzusehen ist, da sie ein Hinweis auf den auch sichtbar ausgewiesenen Stellenwert des Verbraucherschutzes für die Landesregierung gibt und für größere Transparenz bei der Zuordnung von Verantwortung sorgt, ist die Existenz eines federführenden Ministeriums inhaltlich wichtiger. Ihre Aussagekraft ist also unterschiedlich, weshalb sich die beiden Indikatoren in der Gewichtung unterscheiden: A01 ist der Gewichtungsklasse 2 und A02 der Gewichtungsklasse 3 zugeordnet.

- *Wie ist A03 zu verstehen?*

Dieser Indikator fragt nach der Zahl der zuständigen (nicht der mit Verbraucherschutz *befassten*) Ministerien. Er gründet auf der Annahme, dass eine Zersplitterung der Zuständigkeiten für Verbraucherschutz negative Konsequenzen für die Kohärenz und Effizienz der Verbraucherpolitik hat. Da die Aussage des Indikators jedoch nicht in jedem Fall eindeutig ist wurde der Indikator nur mit „1“ gewichtet.

Zusammenfassend lässt sich für die Indikatoren A01 bis A03 folgendes Bild ministerieller Zuständigkeit zeichnen, das als besonders positiv gewertet wurde:

- der Verbraucherschutz hat einen Namen: politische Verantwortlichkeit wird auf diese Weise klar benannt (A01)
- es gibt *ein* Ministerium, in dem die Querschnittsaufgabe Verbraucherschutz koordinierend bearbeitet wird und das die Verbraucherinteressen am Kabinetttisch wahrnimmt (A02)
- die als Verbraucherschutz *ausgewiesenen* Aufgaben (zum Beispiel gesundheitlicher Verbraucherschutz, technischer/gewerblicher Verbraucherschutz, Förderung der Verbraucherzentrale) sind nicht auf mehrere Ministerien verteilt, sondern in einem Ressort gebündelt (A03).

- *Warum werden in A10 nur die Lehrpläne der Sekundarstufe 1 gewertet?*

Die Sekundarstufe 1 umfasst die Klassen 5 bis 10 der Gymnasien, Realschulen, Hauptschulen und Gesamtschulen. Da nach der 10. Klasse keine Schulpflicht mehr besteht, bietet sich die Eingrenzung der Untersuchung auf diese Stufe an.

- *Warum wird in B07 nur die Mehrheitsfraktion berücksichtigt?*

Der Indikator B07 beinhaltet die Frage, ob bei der Mehrheitsfraktion (also die stärkste Fraktion im Landtag) verbraucherpolitische Leitlinien vorliegen. Aufgrund des parlamentarischen Systems der Bundesrepublik sind die Gestaltungsmöglichkeiten der Mehrheitsfraktion auf die Politik deutlich größer als diejenigen der Oppositionsparteien, so dass die Aussagekraft durch die Fokussierung des Indikators auf die Mehrheitsfraktion höher ist, als wenn alle Fraktionen berücksichtigt wären.