



**Alle Länder leisten im Verbraucherschutz zu wenig  
Interessante Einzelergebnisse der bundesweiten Erhebung -  
Verbraucherzentrale Hessen kritisiert einseitige Ausrichtung**

*Frankfurt, den 13.06.06* Alle Länder leisten im Verbraucherschutz 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 deren Gestaltungsmöglichkeiten zurückbleibt. Kein Bundesland schneidet gut oder sehr gut ab.

Hessen hat sich von Platz 12 (Note 5) auf Platz 8 (Note 4) hochgearbeitet. Dieses Ergebnis ist grundsätzlich positiv, für Hessen dennoch nicht ausreichend, so die Verbraucherzentrale Hessen, die darüber hinaus die einseitige Ausrichtung der Erhebung kritisch beurteilt. So wird viel Wert auf die Institutionalisierung des Verbraucherschutzes gelegt und wenig hinterfragt, wie viel die Landesregierungen in den Verbraucherschutz auch materiell investieren.

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	
	<b>Durchschnitt</b>	<b>360</b>	<b>56%</b>						

**Gesamtübersicht Verbraucherindex 2006**

Lediglich vier von sechzehn Bundesländern erzielen knapp ein insgesamt befriedigendes Ergebnis (Note 3), acht Bundesländer ein ausreichend (Note 4) und in vier Bundesländer ist die Verbraucherarbeit mangelhaft. Dabei ist es nach der einseitigen Ausrichtung der Erhebung in Teilbereichen so einfach, zu punkten! Den Begriff Verbraucherschutz in den Namen eines Ministeriums zu integrieren sowie die Zuständigkeit ausschließlich in einem Ministerium zu verankern, verbraucherpolitische Sprecher in den Fraktionen zu benennen, einen Verbraucherausschuss und einen Verbraucherbeirat einzuführen bringt schon eine erkleckliche Anzahl an Bonuspunkten – ohne Kosten und ohne das tatsächlich viel passieren muss.

Diese einseitige Ausrichtung ist der Verbraucherzentrale Hessen deshalb ein Dorn im Auge.

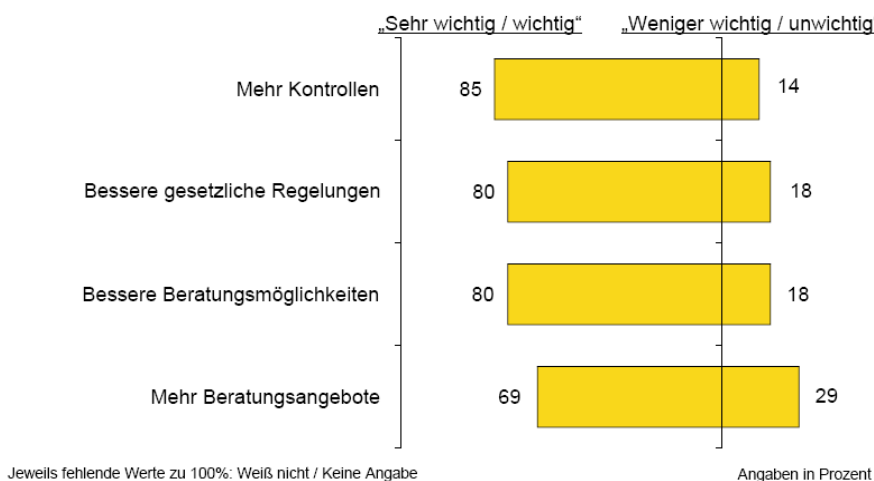
*„Dabei ist es durchaus wünschenswert, den Verbraucherschutz stärker zu institutionalisieren. Es ist für die Verbraucherarbeit sehr förderlich, wenn sowohl Legislative und Exekutive klare Zuständigkeiten benennen und wenn durch, für alle zugängliche, Berichte die Landesregierung, die Kontrollbehörden und die Fraktionen Ziele benennen und Rechenschaft über ihre Aktivitäten ablegen“*, betont Jutta Gelbrich, geschäftsführender Vorstand der Verbraucherzentrale Hessen.

### Mehr Kontrollen und Beratung gewünscht – Hessen-Ergebnis hier weniger positiv

Die Verbraucherzentrale Hessen kritisiert gleichwohl bei den Erhebungen für den Verbraucherschutzindex 2005 und 2006 die deutliche Schwerpunktsetzung auf diese Kriterien. Dabei ist anhand der gleichzeitig durchgeführten bundesweiten Verbraucherbefragung klar, was Verbraucher wirklich wünschen:

### Mehr Kontrollen und mehr Beratung!

Zur Verbesserung des Verbraucherschutzes gibt es unterschiedliche Vorschläge.  
Für wie wichtig halten Sie -



So wird es die Bürgerinnen und Bürger in Hessen wenig interessieren, dass im Vergleich zum Verbraucherindex 2005 Hessen diesmal insgesamt deutlich besser abgeschnitten hat, obwohl die finanzielle Ausstattung der Verbraucherzentrale Hessen ab 2004 drastisch gekürzt wurde und sich das Ergebnis im Unterindex Kontrollbehörden verschlechtert hat (von Platz 5 auf Platz 9)!

So erhielt die Verbraucherzentrale Hessen in 2004 gerade mal 18 Cent pro Einwohner - zehn Verbraucherzentralen erhielten über 30 Cent pro Einwohner an Landeszuwendungen. Für 2006 wurden die Zuwendungen in Hessen wieder leicht erhöht, sind aber immer noch

weit von 30 Cent und noch weiter von der Forderung der Verbraucherzentralen von einem Euro pro Einwohner entfernt.

### Unterindex und Verbraucherbefragung zu Verbraucherzentralen: überwiegend gute Noten für die Verbraucherzentrale

Absurd mutet vor diesem Hintergrund die positive Bewertung der Finanzierungssituation der Verbraucherzentrale Hessen im Unterindex „Verbraucherzentralen“ an. Die Tatsache, dass relativ wenig an zusätzlichen Projektmitteln seitens des Landes zur Verfügung gestellt wird, wird hier als Planungssicherheit positiv bewertet. Jeder Haushalt in Deutschland weiß, wenn das monatliche Einkommen für den Lebensunterhalt nicht ausreicht, das allein dieses Wissen die Situation nicht entschärft – und man dankbar für jede, auch ungeplante, Sonderzuwendung ist!

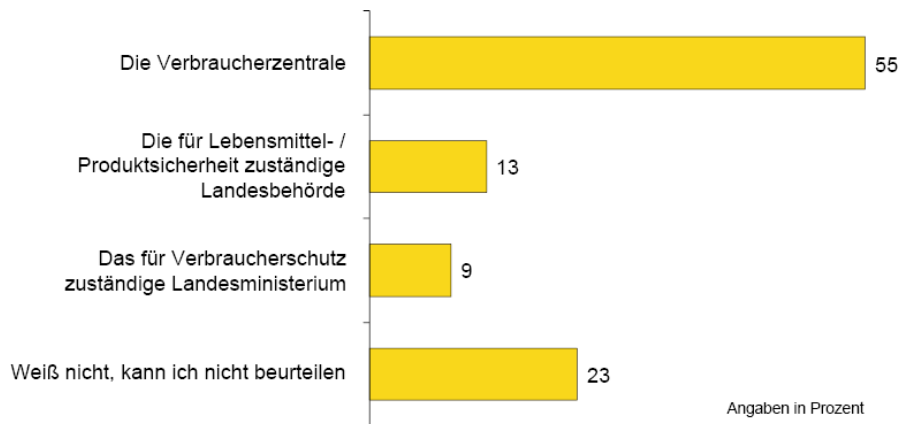
Folge der schlechten finanziellen Ausstattung der Verbraucherzentrale ist die schlechte personelle Ausstattung (Note 6). Bei dieser Ausgangslage bewertet die Verbraucherzentrale Hessen eine Quote von 2,6 Beratungskontakten auf 100 Einwohner noch als positiv – im Gegensatz zum Verbraucherschutzindex'. Als weiteres Zeichen ihrer Leistungsbereitschaft ist die gute Bewertung der telefonischen Erreichbarkeit und ihres Internetangebotes (in 2005: 446.625 Kontakte) zu sehen.



Erfreulich ist, das in der mit der Erhebung verbundenen Verbraucherbefragung, überdurchschnittlich viele befragten Verbraucher (71 %), die schon einmal Kontakt mit der Verbraucherzentrale Hessen hatten, die Beratung als sehr gut bis gut beurteilten. Immerhin 23 % der befragten Bürgerinnen und Bürger in Hessen haben sich schon einmal an die Verbraucherzentrale Hessen gewandt – ein Spitzenwert im Vergleich zu anderen Beratungsangeboten.

## 55 % der Verbraucher sehen die Verbraucherzentralen als wirksamste Interessenvertretung

Welche Institution setzt sich am stärksten für den Verbraucherschutz in Ihrem Bundesland ein?



Die Verbraucherzentralen werden immer noch als die glaubwürdigste Interessenvertretung der Verbraucher angesehen. Damit sie auch zukünftig ihren Aufgaben gerecht werden können, ist eine angemessene finanzielle Ausstattung unverzichtbar.

### Fazit:

Immerhin hat das Land Hessen 57 % der erreichbaren Punktzahl und damit die Note 4 und Platz 8 erreicht. In 2005 wurde dagegen nur Platz 12 und 41,4 % der Punkte und Note 5 erzielt. Im Unterindex Exekutive erfolgte eine Verbesserung von Platz 14 auf Platz 12, die Legislative hat sich von Platz 4 auf Platz 1 (94 Punkte!) verbessert, verschlechtert hat sich das Ergebnis im Unterindex Kontrollbehörden. Die Ergebnisse der Verbraucherzentrale fließen ebenfalls positiv in die Bewertung ein, auch wenn hier kein Ranking stattfand und die Frage der finanziellen Ausstattung im Unterindex Exekutive bewertet wurde.

Trotz aller Kritik begrüßt die Verbraucherzentrale Hessen eine solche Untersuchung, die die Anstrengungen der jeweiligen Landesregierung bezüglich des Verbraucherschutzes transparenter machen.

### O-Ton Vorstand Verbraucherzentrale, Jutta Gelbrich:

Die Landesregierung Hessen hat deutliche Anstrengungen unternommen, um den Verbraucherschutz zu etablieren. Allerdings muss auch klar sein, dass man wirksamen Verbraucherschutz nicht zum Nulltarif erhält. Sowohl der Index als auch die Verbraucherbefragung zeigen, dass die Arbeit der Verbraucherzentrale Hessen sehr gut ist, aber insgesamt erheblich unter der geringen finanziellen Ausstattung leidet. Es ist ein Armutszeugnis für das reiche Hessen, wenn die Verbraucherzentrale des Landes bundesweit zu den Ärmsten der Verbraucherzentralen gehört.“

Sinnvoll sei es, wenn der Verbraucherindex zum Anlass genommen würde, gemeinsam, Exekutive, Legislative und Verbraucherzentrale, Maßnahmen zur Verbesserung des Verbraucherschutzes in Hessen zu entwickeln, die langfristig den Herausforderungen der sich verändernden Märkte gerecht wird.

„Auch wenn ich natürlich zunächst die Situation der Verbraucherzentrale im Blick habe“ so Gelbrich, „geht es mir - so wie ich es bei allen Verantwortlichen voraussetze - darum, insgesamt den Verbraucherschutz in Hessen zu stärken. In vielen Projekten mit der

Landesregierung und in vielen Gesprächen mit den verbraucherpolitischen Sprechern der Fraktionen sowie den Vertretern des hessischen Verbraucherschutzministerium, ist der Wille spürbar, sinnvolle Verbraucherpolitik zu machen. Ich bin deshalb optimistisch, dass es weitere Verbesserungen geben wird – nicht zuletzt auch bei der Finanzierung der Verbraucherzentrale ☺.“

Frei zum Nachdruck, Belegexemplar erbeten

**Servicetelefon** für Verbraucher: **01805 – 972010** (12 Cent/Min.)

*Anlagen:* Abschlussbericht Verbraucherindex  
Verbraucherbefragung

*Mehr auch unter [www.vzbv.de](http://www.vzbv.de)*

**Beratungszentren und Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Hessen:** Darmstadt/Region Starkenburg, Luisenplatz 6 (Careegalerie) · Frankfurt/Rhein-Main, Große Friedberger Straße 13-17 (Nähe Konstablerwache) · Fulda, Karlstraße 2 · Gießen, Südanlage 4 · Kassel/Nordhessen, Bahnhofplatz 1 (Kulturbahnhof), Borken, Bahnhofstraße 36 b · Rüsselsheim/Groß Gerau, Marktstr. 29 · Wiesbaden, Luisenstr. 19 (im Umweltladen)