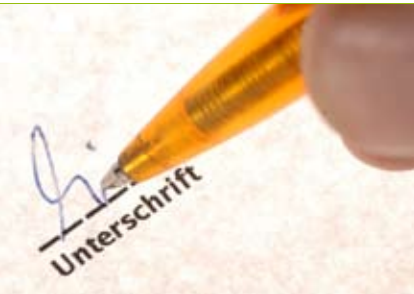




Bundesministerium für
Ernährung, Landwirtschaft
und Verbraucherschutz

Politik für effektive Verbraucherrechte und überschaubare Märkte





Vorwort



Eine moderne Verbraucherpolitik setzt auf Information, Beratung und Aufklärung einerseits, auf Formulierung und Durchsetzung von Rechten andererseits. Ziel ist die Unterstützung der Verbraucherinnen und Verbraucher auf Augenhöhe mit der Wirtschaft.

Diese Broschüre soll aufzeigen, wie die von der Bundesregierung vorgesehenen Lösungen für effektive Verbraucherrechte und größere Markttransparenz aussehen. Dabei stehen aktuelle und verbraucherpolitisch bedeutsame Themen im Vordergrund. Einige der Beispiele sind bereits geltendes Recht, andere werden derzeit im parlamentarischen Verfahren diskutiert.

Mein Anliegen ist es, den Einfluss der Verbraucherinnen und Verbraucher in Gesellschaft, Wirtschaft und Politik zu stärken und ihren Rechten mehr Geltung zu verschaffen. Zentrale verbraucherpolitische Leitlinien sind: Transparenz schaffen und Zugang ermöglichen, Informationen geben und die Wissensbasis verbreitern, Urteilskompetenz und Entscheidungskraft stärken. Schutz durch Recht und Stärkung der Selbsthilfekräfte gehen dabei Hand in Hand.

Es gilt, Verbraucherinnen und Verbrauchern die notwendigen Grundlagen für mündige Entscheidungen zu bieten und die Rahmenbedingungen entsprechend zu gestalten. Die Verbraucherpolitik leistet so zugleich einen entscheidenden Beitrag für funktionierende Märkte und damit auch für Innovation, Wachstum und Stabilität.

Ihre

Ilse Aigner
Bundesministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

Inhalt

Unsere Verbraucherpolitik: Wir sichern Ihre Rechte und mehr Transparenz	6
Mehr Informationen für Verbraucher – Behörden geben Auskunft	8
Werbeanrufe und Verträge nur auf Wunsch – klare Regeln am Telefon	10
Kostenfallen im Internet meiden – Einkaufen in der digitalen Welt	12
Effektiver Datenschutz – faire Regeln	13
Faire Regeln für Scoring	13
Faire Regeln für den Handel mit Adressen	14
Keine heimliche Ortung	16
Kein Kreditverkauf ohne Zustimmung – mehr Schutz für Bankkunden	17
Konsequenzen aus der Finanzmarktkrise – besserer Schutz bei der Geldanlage	18
Vorbild für Europa – das GS-Zeichen schafft Produktsicherheit	19
Faire Entschädigung und Schlichtung – bessere Rechte für Fahrgäste	20
Mehr Geld bei Kündigung – bessere Aufklärung für Versicherte	21
Lebensqualität im Alter – höhere Transparenz bei Pflegeangeboten	22

Unsere Verbraucherpolitik: Wir sichern Ihre Rechte und mehr Transparenz

Markttransparenz und starke Rechte für mündige Verbraucher – das sind die Leitlinien unserer Politik. Konsumenten sollen Unternehmen auf Augenhöhe begegnen. Dafür muss der Kunde die Wahl haben. Im Idealfall gibt es ein breites Sortiment von Angeboten, Preise und Qualität sind gut vergleichbar. Das verschafft dem Verbraucher den nötigen Spielraum, die richtige Entscheidung zu treffen.

Im Alltag ist das natürlich oft anders. Den idealen Markt gibt es nicht, weder für die Unternehmen noch für Verbraucher. Häufig fehlt es an Transparenz. Das heißt: Es ist nicht so schnell zu erkennen, welches Angebot gut und welches schlecht ist, welcher Preis angemessen oder überzogen. Jeder kennt das. Und jeder weiß, wie groß Ärger und Enttäuschung sind, wenn sich ein vermeintliches Schnäppchen daheim als teurer Reinfall entpuppt.

Die Entscheidungsspielräume der Verbraucher zu sichern – das ist zentrales Ziel des Bundesverbraucherministeriums. Die Konsumenten brauchen Informationen, Markttransparenz und ein starkes Verbraucherrecht. Andernfalls wären sie gegenüber Unternehmen meist unterlegen. Und darunter würden nicht nur die Verbraucher, sondern der gesamte Markt leiden.



Denn Verbraucher beeinflussen mit ihrer Nachfrage das Angebot. Sie kaufen, was ihren Bedürfnissen und finanziellen Möglichkeiten entspricht – und sorgen so dafür, dass sich die gefragten Angebote im Markt durchsetzen.

Fehlen Information und Transparenz, drohen Fehlsteuerungen. Wenn Verbraucher Qualitäts- oder Leistungsunterschiede nicht vergleichen und erkennen können, versagt der Markt. Die angebotene Qualität sinkt, Innovationen können sich nicht durchsetzen und der Wettbewerb erlahmt.

Für die Verbraucherpolitik bedeutet das: Verbraucherrechte dürfen nicht nur auf dem Papier stehen, sondern müssen wirksam und durchsetzbar sein. Das hilft nicht nur den Konsumenten, sondern der gesamten Wirtschaft. Wer Verbraucher und ihre Rechte stärkt, stärkt eine funktionierende Marktwirtschaft. Ein Weg dazu ist die finanzielle Förderung der Verbraucherverbände, die durch das Bundesverbraucherministerium seit Jahren unterstützt werden.

Mehr Informationen für Verbraucher – Behörden geben Auskunft

Verkauft mein Metzger Gammelfleisch? Ist die schöne neue Gemüsesorte bei der Einkaufskette mit Pestiziden belastet? Und enthält die teure Hautcreme womöglich krebserregende Stoffe? Für richtige Kaufentscheidungen brauchen mündige Verbraucher umfassende Informationen. Dafür soll das neue Verbraucherinformationsgesetz sorgen, das am 1. Mai 2008 in Kraft getreten ist.

Für den Verbraucherschutz ist das Gesetz ein Meilenstein. Interessierte Bürger können nun gezielt bei Behörden und Ämtern Aufklärung darüber verlangen, ob zum Beispiel bestimmte Lebensmittel, Kosmetika, Textilien oder Reinigungsmittel gesundheitsgefährdend sind. Und man kann nachfragen, welche Läden zum Beispiel umetikettierte Schlachtabfälle als Frischfleisch verkauft haben.



Es lohnt sich daher, die Informationsangebote zum neuen Gesetz zu nutzen. Im Internet finden Verbraucher unter der Adresse www.vig-wirkt.de alles Wissenswerte und viele gute Tipps. Häufig gestellte Fragen und ihre Antworten, konkrete Anwendungen und den Gesetzestext kann man dort nachlesen.

Besonders empfehlenswert: Eine Suchmaschine, mit der sich die zuständige Behörde für bestimmte Problemfälle leicht finden lässt. Im Internet kann man zudem eine umfangreiche Broschüre bestellen mit den wichtigsten Hinweisen, wie man die neue Rechtslage am besten für sich nutzt.



Das neue Gesetz hilft Behörden, die Verbraucher noch besser als bisher über Gesundheitsrisiken bei Lebensmitteln und Bedarfsgegenständen zu informieren. Bei Lebensmittelskandalen können zum Beispiel die Namen betroffener Firmen genannt werden, um schwarzen Schafen das Handwerk zu legen. Auch der Informationsfluss zwischen Strafverfolgern und der Lebensmittelüberwachung wird durch das neue Gesetz verbessert.

Die neue Rechtslage sorgt dafür, dass Verbraucher einfacher die benötigten Informationen erhalten. Zugleich kommt das Interesse der betroffenen Unternehmen und beteiligten Behörden an einem unbürokratischen Verfahren nicht zu kurz. Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse werden geschützt. In welchem Umfang, entscheiden jedoch die Behörden und nicht die Wirtschaft.

Denn das neue Gesetz stellt eindeutig klar, dass Rechtsverstöße von Unternehmen kein Geschäftsgeheimnis sind. Behörden dürfen Verbraucher über solche Verstöße informieren. Auch andere Prüfergebnisse, die für einzelne Anbieter ungünstig sind, fallen in der Regel ebenfalls nicht unter den Geheimnisschutz. Der Verbraucher hat ein Recht darauf, solche Qualitätsunterschiede zu erfahren.



Werbeanrufe und Verträge nur auf Wunsch – klare Regeln am Telefon

Es ist verboten, Privatleute ohne deren Einwilligung zu Werbezwecken anzurufen. Doch manche Unternehmen ignorieren dieses Verbot hartnäckig. Die Bundesregierung hat daher ein ganzes Maßnahmenpaket auf den Weg gebracht, um das Verbot unerwünschter Telefonwerbung effektiver durchzusetzen. Gleichzeitig sollen die Verbraucher besser vor untergeschobenen oder aufgedrängten Verträgen geschützt werden.

Manchmal klingelt das Telefon schon am frühen Morgen, nicht selten auch noch spät abends. Unseriöse Anbieter kennen wenig Hemmungen und viele Tricks, wenn Lotterielose, neue Tarifanträge oder gar Finanzprodukte auf die Schnelle verkauft werden sollen. Die Bitte, nicht weiter behelligt zu werden, bleibt oft ungehört.

Am Ende lassen sich Menschen, die im Geschäftsverkehr unsicher sind, Verträge aufschwätzen, die sie eigentlich nicht wollen. Oder im Anschluss an ein solches Telefonat flattert eine „Auftragsbestätigung“ ins Haus, obwohl überhaupt kein Vertrag geschlossen wurde. Solchen Ärger soll es künftig nicht mehr geben.

Für klare Regeln am Telefon soll das neue Gesetzespaket der Bundesregierung sorgen. Diese Verbesserungen sind vorgesehen:

- Das gesetzliche Verbot unerlaubter Telefonwerbung wird deutlicher gefasst. Werbeanrufe sollen künftig nur noch erlaubt sein, wenn die vorherige, ausdrückliche Einwilligung des Angerufenen vorliegt.
- Wer gegen das Verbot unerlaubter Telefonwerbung verstößt, muss mit Bußgeld von bis zu 50.000 Euro rechnen.
- Bußgeld droht ebenso, wenn bei Werbeanrufen die Rufnummer unterdrückt wird.
- Das Widerrufsrecht gilt künftig auch für Zeitungen, Zeitschriften, Lotterien und Wetten, wenn die Verträge am Telefon geschlossen werden.
- Das Widerrufsrecht wird künftig vor Ablauf der Widerrufsfrist erst erlöschen, wenn die beiderseitigen vertraglichen Leistungen vollständig erbracht wurden, das heißt, wenn z. B. vollständig geliefert und bezahlt worden ist.
- Der Schutz vor untergeschobenen Verträgen wird ausgebaut. Unseriöse Anbieter können Telefonverträge nicht mehr ohne schriftliche Erlaubnis des Kunden kündigen und durch neue Kontrakte ersetzen. Das soll künftig für alle länger laufenden Verträge, wie z. B. Abonnementverträge, gelten.

Fünf Tipps gegen Ärger am Telefon

Im Zweifel den Hörer auflegen! Lassen Sie sich nicht auf Werbetelefonate ein, wenn Sie unsicher sind oder sich gestört fühlen.

Telefonnummer nicht zu Werbezwecken nutzen lassen! Ein einmal gegebenes Einverständnis können Sie jederzeit – auch mündlich am Telefon – widerrufen.

Sparsam mit eigenen Daten sein! Machen Sie bei Vertragsschlüssen nur unbedingt notwendige Angaben. Geben Sie nie Ihre Kontonummer preis, wenn Sie den Gesprächspartner nicht kennen.

Widerrufsrecht nutzen! Voreilig am Telefon geschlossene Verträge können meist binnen 14 Tagen widerrufen werden. Im Zweifel Rat beim Anwalt oder einer Verbraucherzentrale suchen.

Verbotene Werbeanrufe melden! Verbraucherzentralen können unseriöse Anbieter abmahnen und auf Unterlassung verklagen. Bei weiteren Verstößen drohen Strafen bis zu 250.000 Euro. Nötig sind folgende Daten: Datum, Uhrzeit und Grund des Werbeanrufs, Name des Anrufers und des Unternehmens. Alles notieren und an die Verbraucherzentrale weiterleiten.

Kostenfallen im Internet meiden – Einkaufen in der digitalen Welt



Einkaufen übers Internet wird immer beliebter. Die Umsätze steigen rasant. Das ist kein Wunder: Der grenzenlose Online-Handel bietet Verbrauchern viele Vorteile. Man kann sich bequem am Computer daheim informieren, mit wenigen Mausklicks Angebote vergleichen und Verträge schließen.

Doch die schöne Welt im Internet hat leider auch Schattenseiten. Unseriöse Anbieter missbrauchen die neuen Möglichkeiten zunehmend, um Kunden hereinzulegen. Oft sind vertragliche Verpflichtungen nicht klar erkennbar. Manchmal werden die wahren Kosten verschleiert und im „Kleingedruckten“ versteckt. Wer unvorsichtig ist, tappt leicht in solche Fallen.

Das Bundesverbraucherministerium setzt sich für mehr Schutz beim Einkauf im Internet ein. Unternehmen sollten dem Verbraucher vor jedem Vertragsabschluss die gesamten Kosten unmissverständlich nennen. Dabei sollte dokumentiert werden, dass der Kunde diesen Hinweis zur Kenntnis genommen hat. Dann wären teure versehentliche Vertragsabschlüsse im Internet kaum mehr möglich.

Bereits das geltende Recht jedoch schützt Verbraucher vor undurchsichtigen Angeboten und Kostenfallen im weltweiten Datennetz. Die Preisangabenverordnung verlangt auch bei Internetangeboten Wahrheit und Klarheit. Das heißt: Für den Kunden müssen der Preis inklusive Umsatzsteuer und anderen Bestandteilen leicht erkennbar, deutlich lesbar und gut wahrnehmbar sein.

Nach geltender Rechtslage dürfen Preisangaben nicht in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen versteckt werden. Einzige Ausnahme: Der Angebotstext verweist ausdrücklich auf dort zu findende weitergehende Preisinformationen. Darauf sollte man genau achten.

Bei der Nutzung des Internets ist grundsätzlich immer Vorsicht angebracht. Und zwar besonders dann, wenn man zur Angabe persönlicher Daten wie Name, Adresse, Telefonnummer oder Bankdaten aufgefordert wird. Wer allzu unbedacht handelt, riskiert den Abschluss teurer und ungewollter Verträge, aus denen womöglich nur schwer wieder herauszukommen ist.

Effektiver Datenschutz – faire Regeln

Verbraucherschutz bedeutet Datenschutz – das gilt mehr denn je in der digitalen Welt unserer Zeit. Millionen von Kundendaten oder Personenprofilen passen auf ein einziges Speichermedium, können im Internet weltweit verfügbar gemacht oder gehandelt werden. Welcher Missbrauch möglich ist, offenbarten in jüngster Zeit mehrere Datenskandale auf erschreckende Weise.

Das zeigt: Die Datenschutzgesetze dürfen dem technischen Fortschritt nicht hinterher hinken. Für den Umgang mit Kundendaten muss es klare Regeln und Grenzen geben. Das gilt nicht zuletzt für die oft undurchsichtige Bewertung der Zahlungsfähigkeit von Verbrauchern, das so genannte Scoring.

Welche persönlichen Daten weitergegeben und verarbeitet werden, das müssen allein die Bürgerinnen und Bürger aus freiem Willen bestimmen können. Vor Datenmissbrauch müssen Verbraucher geschützt werden. Dafür müssen die Transparenz verbessert, die Einwilligungsrechte gestärkt, die Vertraulichkeit gesichert und die bestehenden Regelungen besser durchgesetzt werden.

Zum Datenschutz von Verbrauchern hat die Bundesregierung im Jahr 2008 mehrere Gesetzentwürfe beschlossen:

Faire Regeln für Scoring

Mit einem im Juli 2008 vom Kabinett verabschiedeten Gesetzentwurf zur Verschärfung des Bundesdatenschutzgesetzes werden die Rechte von Verbrauchern gegenüber Auskunfteien, Banken und Unternehmen gestärkt. Die Bürger können künftig wirksamer kontrollieren, ob ihr Zahlungsverhalten im Scoring richtig bewertet wird. Fehlerhafte Bewertungen können aufgedeckt, Korrekturen verlangt werden.

Das Gesetz soll künftig genau regeln, welche Daten beim Scoring überhaupt verwendet werden dürfen. Zur Vorhersage des Zahlungsverhaltens eines Verbrauchers muss ein wissenschaftlich anerkanntes, mathematisch-statistisches Verfahren eingesetzt werden. Nur Daten, die nachweisbar für die Prognose bedeutsam sind, dürfen benutzt werden.

In die Bewertung der Kreditwürdigkeit dürfen zudem nur Informationen einfließen, die jede Auskunftei auch einzeln übermitteln und verwenden darf. Das heißt: Die Diskriminierung wegen Rasse, ethnischer Abstammung oder bestimmter Krankheiten ist damit ausgeschlossen.



Wenn die Adresse mit in den Scorewert einfließt, muss der Betroffene künftig darauf hingewiesen werden, und zwar vor der Berechnung.

Die Auskunft ist verpflichtet, dem Verbraucher auf Anfrage das Ergebnis der Bewertung, also seinen Scorewert, mitzuteilen, ebenso die Grundzüge der Berechnung. Diese Verpflichtung gilt ebenso für die möglichen Vertragspartner des Verbrauchers, also zum Beispiel eine Bank, die eine Kreditvergabe prüft. Der Vertragspartner kann den Verbraucher jedoch an die Auskunft verweisen, sofern der Scorewert dort eingekauft und keine eigene Bewertung durchgeführt wurde.

Faire Regeln für den Handel mit Adressen

Im Dezember 2008 wurde ein weiterer Gesetzentwurf für einen besseren Schutz von Verbraucherdaten beschlossen. Die Übermittlung persönlicher Daten für Werbung, Adresshandel, Marktforschung oder Meinungsforschung soll künftig grundsätzlich nur noch mit ausdrücklicher Einwilligung der Betroffenen zulässig sein.

Damit die Einwilligung auch freiwillig erteilt wird, ist darüber hinaus ein gesetzliches Koppelungsverbot vorgesehen. Demnach dürfen Anbieter ihre Leistungen künftig in be-

Zehn Tipps für mehr Sicherheit im Internet

- Vorsicht bei der Preisgabe persönlicher Daten! Sonst drohen Missbrauch und böse Überraschungen.
- Insbesondere Kontoverbindungen nur absolut seriösen Empfängern geben. Nur mit verschlüsselter Verbindung übermitteln (erkennbar an der Angabe „https“ in der Adresszeile).
- Besondere Vorsicht bei Glücksspielen. Diese sind häufig Vorwand zur Erhebung persönlicher Daten!
- Oft werden persönliche Daten zu Werbezwecken genutzt. Wer das nicht will, muss widersprechen. Ein Blick auf die Datenschutzbestimmungen der Anbieter ist oft hilfreich.
- Mailkonten und Suchmaschinen filtern Inhalte nach Schlüsselworten, um zielgruppengenaue Werbung platzieren zu können. Anbieter bevorzugen, die die Inhalte nicht bzw. nur zur Vermeidung von Spam durchsuchen.
- Viele Unternehmen speichern Nutzerdaten. Verbraucher haben das Recht, Auskunft zu verlangen, was genau gespeichert ist.
- Das Internet vergisst nichts! Was veröffentlicht ist, wird häufig schnell auf andere Seiten übernommen und ist weltweit abrufbar. Eine nachträgliche Löschung ist schwierig, teuer und manchmal unmöglich. Daher: Vorsicht!
- Für Netzauftritte ein Pseudonym wählen, wenn es auf die richtige Identität nicht ankommt.
- Unbedingt Persönlichkeitsrechte beachten! Also: Keine Informationen über andere ins Internet stellen. Schon Partyfotos in sozialen Netzwerken, auf denen andere zu sehen sind, dürfen ohne deren Einverständnis nicht veröffentlicht werden.
- Computer wenigstens mit Firewall und Virensch scanner gegen Schadsoftware schützen. Um Sicherheit und Datenschutz weiter zu verbessern, auch Einstellungen beim Internetbrowser, Router und Betriebssystem nutzen.

stimmten Fällen nicht mehr an die Voraussetzung knüpfen, dass Kunden der Nutzung ihrer Daten zustimmen.

Bei Verstößen gegen den Datenschutz soll es zudem höhere Bußgelder geben, die den wirtschaftlichen Vorteil aus dem Verstoß übersteigen. Außerdem können künftig auch Verstöße gegen den Datenschutz mit einem Bußgeld belegt werden, bei denen dies bisher nicht der Fall war, z. B. die unzulässige Nutzung von Daten zu Werbezwecken. Und über gravierende Datenschutzpannen soll in Zukunft zwingend informiert werden müssen. Neu geregelt wird außerdem ein freiwilliges Datenschutzaudit.

Dies ist ein spezielles Kontrollverfahren, bei dem unabhängige Prüfer regelmäßig prüfen, ob das Datenschutzrecht und die – noch zu erarbeitenden – Richtlinien zur Verbesserung des Datenschutzes und der Datensicherheit eingehalten werden. Unternehmen, die sich dieser freiwilligen Kontrolle unterwerfen, können dann mit dem Gütesiegel werben.

Keine heimliche Ortung

Ein neues Problem des Datenschutzes ist die heimliche Ortung von Mobiltelefonen. Derzeit gibt es Ortungsdienste, die bei Angabe der Mobilfunknummer mitteilen, wo sich das Telefon und damit vermutlich auch sein Besitzer befinden. Vorausgesetzt wird zwar eine Kurznachrichte vom gesuchten Handy. Doch eine solche SMS ist leicht zu fälschen. Dadurch sind die Persönlichkeitsrechte des Betroffenen gefährdet. Daher hat sich das Bundesverbraucherministerium dafür eingesetzt, dass Ortungen nur zulässig sind, wenn der Handyinhaber bewusst und fälschungssicher eingewilligt hat.

Jetzt soll diese Grauzone beseitigt werden. Die Übermittlung von Standortdaten an Dritte und somit die Ortung von Mobiltelefonen soll nur noch möglich sein, wenn der Betroffene „ausdrücklich, gesondert und schriftlich“ zugestimmt hat. Das hat das Bundeskabinett im Oktober 2008 beschlossen. Damit wird dem heimlichen Ausspähen des Aufenthaltsortes ein Riegel vorgeschoben. Zusätzlich soll über die Zahl der erfolgten Ortungen spätestens bei der fünften Standortfeststellung informiert werden.



Kein Kreditverkauf ohne Zustimmung – mehr Schutz für Bankkunden

Banken haben Kredite an Finanzinvestoren übertragen, ohne dass die betroffenen Schuldner das wussten. Das hat viel Unmut bei Bankkunden ausgelöst. Inzwischen ist das nicht mehr möglich. Das Risikobegrenzungs-gesetz vom 12. August 2008 schützt Kreditnehmer deutlich besser vor dem Verkauf von Immobilienkrediten und der Zwangsvollstreckung in ihre Grundstücke.

Die neue Rechtslage stärkt die Stellung des Kunden ganz entscheidend. Die Bank ist nun vor Vertragsabschluss zur Aufklärung verpflichtet. Der Verbraucher muss darüber informiert werden, ob die Bank die Möglichkeit hat, die Zahlungsforderung an einen anderen abzutreten oder einfach den Vertragspartner auszuwechseln. Der Kunde kann dann entscheiden, ob er das Kreditangebot trotzdem annimmt.

Ausdrücklich untersagt das neue Gesetz den Banken, ihren Kreditnehmern in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen einen neuen Vertragspartner aufzuzwingen. Solche Vertragsklauseln sind unwirksam.

Zusätzlich wird der Kündigungsschutz des Verbrauchers ausgebaut. Erst wenn der Kunde mit mindestens 2,5 Prozent der gesamten Darlehenssumme und zwei aufeinander folgenden Teilzahlungen im Rückstand ist, kann ihm gekündigt werden. Nach heute üblichen Konditionen muss somit ein Zahlungsrückstand von etwa sechs Monaten vorliegen.

Auch die Regeln zur Sicherungsgrundschuld sind nun verbraucherfreundlicher. Wer unrechtmäßig eine Zwangsvollstreckung durchsetzt, riskiert drastische Schadenersatzforderungen des Betroffenen. Das gilt auch dann, wenn er irrtümlich glaubte, hierzu berechtigt zu sein.

Bisher konnten sich Erwerber von Grundschulden darauf berufen, von Vereinbarungen nichts gewusst zu haben, die ein Kreditnehmer mit seiner Bank getroffen hatte. Das ist nicht mehr möglich. Hat der Kunde seine Zahlungspflichten ordnungsgemäß erfüllt, kann der neue Gläubiger das nicht mehr einfach ignorieren.



Konsequenzen aus der Finanzmarktkrise – besserer Schutz bei der Geldanlage

Die Finanzmarktkrise hat die Verbraucher verunsichert. Viele fragen sich, ob ihr Geld noch sicher ist oder beklagen finanzielle Verluste. Die Bundesregierung hat daraus wichtige Konsequenzen gezogen und prüft weitere Maßnahmen.

Sparer werden wegen der Finanzmarktkrise keinen einzigen Euro verlieren. Dafür sorgt die Garantieerklärung der Bundesregierung, nötigenfalls den deutschen Einlagensicherungsfonds zu unterstützen. Wer sein Geld in Spar- und Girokonten, in Sparbriefen oder als Tages- und Festgeld bei Banken mit Sitz in Deutschland angelegt hat, muss sich daher nicht um sein Erspartes sorgen.

Mit Nachdruck unterstützt die Bundesregierung zudem den Vorschlag der Europäischen Kommission, die Deckungssumme der gesetzlichen Einlagensicherung von 20.000 Euro in zwei Schritten auf 100.000 Euro anzuheben.

Um verunsicherten Verbraucherinnen und Verbrauchern sofort zu helfen, hat das Bundesverbraucherministerium die Telefon-Hotline der Verbraucherzentralen zur Finanzmarktkrise finanziert. Auf der Homepage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes kann unter der Internetadresse www.vzvbv.de außerdem der kleine Ratgeber „Finanzkrise: Häufige Fragen der Verbraucher“ herunter geladen werden, der über die Sicherheit verschiedener Geldanlagen informiert.

Das Bundesverbraucherministerium befürwortet, dass aus der Krise Lehren gezogen und die Rechte der Verbraucher gestärkt werden. Dazu gehört die Abschaffung der verkürzten Verjährung auf dem Kapitalmarkt.

Derzeit verjähren Ansprüche wegen fehlerhafter Anlageberatung, falscher oder unterlassener Mitteilung von Insiderinformationen und unrichtiger Verkaufsprospekte spätestens drei Jahre nach dem Pflichtenverstoß. Anleger erfahren jedoch häufig erst später von ihren berechtigten Ansprüchen. Deshalb soll künftig auch hier die allgemeine Verjährung von bis zu zehn Jahren laut BGB gelten.

Anleger, die falsch beraten wurden und deshalb Schadenersatz verlangen, geraten oft in Beweisnot. Denn sie müssen nachweisen, dass die Beratung nicht den Vorschriften entsprach, also sie zum Beispiel nicht richtig über die Risiken einer Geldanlage aufgeklärt wurden. Ohne Zeugen beim Beratungsgespräch ist dieser Beweis kaum zu führen. Deshalb sollte die Beweislast umgekehrt werden. Der Anlageberater und nicht sein Kunde muss dann im Streitfall nachweisen, dass über sämtliche Risiken zutreffend aufgeklärt wurde.

Vorbild für Europa – das GS-Zeichen schafft Produktsicherheit

Produkte für den privaten Konsum müssen gesundheitlich unbedenklich und sicher sein. Die geltende Rechtslage ist eindeutig: Wer Waren oder Dienstleistungen verkauft, muss dafür sorgen, dass davon keine Gefahr für die Menschen ausgeht. Das gilt für den vorgesehenen Gebrauch, aber auch für absehbare Fehlanwendungen. Für diese Sicherheit haftet der Hersteller beziehungsweise der Importeur.

Um die technische Sicherheit zu gewährleisten, gibt es im Europarecht für viele Produkte Mindestanforderungen. Die Hersteller bescheinigen mit dem CE-Kennzeichen¹⁾, dass ihre Waren die einschlägigen Richtlinien der Europäischen Union erfüllen. Damit ist ein freier Verkauf im EU-Binnenmarkt möglich.

Das CE-Zeichen ist allerdings kein Prüfsiegel und es ist nicht dafür gedacht, dem Verbraucher Orientierung zu bieten. Das ist beim deutschen GS-Zeichen anders. GS steht für Ge-

prüfte Sicherheit. Es ist ein freiwilliges Prüf-kennzeichen, das nur auf Antrag zuerkannt wird.

Das GS-Zeichen wird nur verliehen, wenn eine zugelassene, unabhängige Prüf- und Zertifizierungsstelle das Produkt unter die Lupe genommen und positiv bewertet hat. Das untersuchte Baumuster muss die sicherheitstechnischen Anforderungen des Geräte- und Produktsicherheitsgesetzes erfüllen.

Die Prüfstelle kontrolliert anschließend auch, ob die Serienprodukte, die später verkauft werden, dem geprüften Baumuster entsprechen. Damit hat das Prüfsiegel einen unmittelbaren Mehrwert für die Verbraucher. Das GS-Zeichen ist das einzige freiwillige, gesetzlich geregelte Prüfzeichen für Produktsicherheit in Europa.

1) CE steht für französisch *conformité européenne*, was sinngemäß bedeutet: angepasst für Europa, also übereinstimmend mit EU-Richtlinien



Die Bundesregierung hat sich auf europäischer Ebene daher maßgeblich und erfolgreich dafür eingesetzt, dass freiwillige nationale Kennzeichen weiterhin zulässig sind. Voraussetzung: Sie müssen einen zusätzlichen Wert gegenüber dem CE-Zeichen haben. Das ist beim deutschen GS-Zeichen eindeutig der Fall.

Faire Entschädigung und Schlichtung – bessere Rechte für Fahrgäste

Bahnfahrer bekommen mehr Rechte. Bei Zugausfällen, Verspätungen und Unfällen gibt es künftig genau geregelte Entschädigungen. Im Streitfall sollen Schlichtungsstellen für eine faire Einigung sorgen. Die Rechte von behinderten Personen und Personen mit eingeschränkter Mobilität werden gestärkt. Das sieht das neue Fahrgastrechtegesetz vor, das im Entwurf beschlossen ist und im Laufe des Jahres 2009 in Kraft treten soll.

Damit haben Bahnfahrer künftig gesetzliche Ansprüche. Für den Fernverkehr gilt: Ab 60 Minuten Verspätung gibt es ein Viertel des Fahrpreises in bar zurück. Ab zwei Stunden Verspätung muss die Bahn die Hälfte des Fahrpreises erstatten.

Wenn es im Nahverkehr zu Verzögerungen kommt, hat der Kunde darüber hinaus schon ab 20 Minuten Wartezeit die Möglichkeit, ohne zusätzliche Kosten einen anderen Zug des gleichen Anbieters oder eines Anbieters derselben Tarifgemeinschaft zu nehmen. So sieht es der Gesetzentwurf vor.

Bei Streitfällen soll es künftig möglichst rasch eine faire außergerichtliche Einigung geben, damit der Zwist nicht unnötig vor dem Richter landet. In den letzten Jahren hat die Schlichtungsstelle Mobilität einen wichtigen Beitrag zur Durchsetzung von Verbraucherrechten im Fernverkehr bei Bahn-, Bus- und Flugreisen geleistet. Diese Einrichtung wird vom Verkehrsclub Deutschland e. V. organisiert und bisher aus Mitteln des Bundesverbraucherministeriums finanziert. Sie hilft Kunden, die sich erfolglos bei einem Verkehrsunternehmen über mangelhafte Leistungen beschwert haben oder mit dem Ergebnis ihrer Beschwerde unzufrieden sind.

Mit dem neuen Fahrgastrecht soll die erfolgreiche Schlichtungsarbeit auf neuer Basis fortgesetzt werden. Ziel der Bundesregierung ist es, dass die Regelungen der EG-Verordnung für den innerdeutschen Verkehr schon vorzeitig in Kraft treten. Die EG-Verordnung wird Ende des Jahres 2009 in allen Mitgliedstaaten unmittelbar gelten.

Mehr Geld bei Kündigung – bessere Aufklärung für Versicherte

Mehr Rechte und Transparenz für Versicherte – dafür sorgt das neue Versicherungstragsgesetz (VVG). Die Versicherungswirtschaft muss seit dem 1. Januar 2008 ihre Kunden wesentlich gründlicher aufklären und beraten. Zudem gibt es mehr Kostentransparenz. Das erleichtert Verbrauchern den Angebotsvergleich und fördert den Wettbewerb.

Jeder Versicherer muss nun ein Produktinformationsblatt übergeben, das die wichtigsten Vertragsdetails in verständlicher und übersichtlicher Form erläutert. Seit dem 1. Juli 2008 sind die Anbieter zudem gesetzlich verpflichtet, darüber zu informieren, was der Abschluss eines Versicherungsvertrages kostet. Die Einzelheiten regelt die neue VVG-Informationspflichtenverordnung.

Erstmals weiß der Kunde somit, welche Abschluss- und Vertriebskosten für seinen Vertrag berechnet werden. Die Versicherer müssen diese Kosten gesondert und in Euro ausweisen. Das gilt für Lebensversicherungen, private Krankenversicherungen und Berufsunfähigkeitsversicherungen.



Schon vor Vertragsabschluss muss der Kunde nun alle wesentlichen Informationen bekommen. Dazu gehören Angaben zum Versicherer, zum absichernden Garantiefonds und zur Vertragslaufzeit. Auch über Widerrufs- und Kündigungsrechte, den Gesamtpreis und über außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren muss der Verbraucher aufgeklärt werden.

Bei Lebensversicherungen gibt es neue Regeln für Rückkaufswerte und Überschussbeteiligungen. Versicherte haben nun erstmals einen gesetzlichen Anspruch, dass sie ebenfalls an den stillen Reserven der Versicherer beteiligt werden. Auch bei der vorzeitigen Kündigung einer Lebensversicherung werden die Kunden künftig finanziell besser gestellt. Bisher bekam der Kunde nur wenig oder überhaupt nichts von seinen Beiträgen zurück, wenn der Vertrag in den ersten Jahren gekündigt wurde.

Lebensqualität im Alter – höhere Transparenz bei Pflegeangeboten

Pflegebedürftige Menschen möchten meist so lange wie möglich in der eigenen Wohnung leben und umsorgt werden. Ein Wunsch, den viele Angehörige befürworten. Deshalb richtet die Bundesregierung die Pflegeversicherung besser auf diese Bedürfnisse aus.

Mit dem Gesetz zur strukturellen Weiterentwicklung der Pflegeversicherung vom 18. März 2008 rückt ein wichtiger Grundsatz stärker in den Vordergrund: ambulant vor stationär. Dazu wird die Versorgung nahe dem Wohnort ausgebaut. Mehr Pflegestützpunkte ermöglichen eine umfassende und effiziente Betreuung Hilfsbedürftiger ohne weite Wege.

Zudem sollen die Bundesbürger künftig besser vergleichen können, wie leistungsfähig ambulante und stationäre Pflegeeinrichtungen sind. Das Ziel ist mehr Transparenz im Markt, um den Kunden die richtige Wahl zu erleichtern. Dazu sollen die Prüfberichte des Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung künftig veröffentlicht werden, und zwar in einer allgemein verständlichen Sprache. Denn Verbraucher sollen die Leistungsprofile der Pflegeeinrichtungen besser verstehen und vergleichen können.

Das Bundeserbraucherministerium hat dazu das Projekt „Verbraucherfreundliche Qualitätsberichte – Anforderungen an Inhalt und Darstellung“ gefördert. Dort wurde ermittelt, welche Aspekte in den Prüfberichten für die Kunden besonders wichtig sind und wie diese Punkte in den veröffentlichten Berichten prägnant dargestellt werden können und eine Handlungsempfehlung zur Erstellung verbraucherfreundlicher Qualitätsberichte in der Pflege erarbeitet.

Der Ausbau der ambulanten Hilfe sowie Haus- und Wohngemeinschaften sorgen künftig verstärkt dafür, dass Senioren und Pflegebedürftige lange in ihrer vertrauten Umgebung



bleiben können. Trotzdem werden Alten- und Pflegeheime weiterhin ihren Platz in der Gesellschaft haben.

Der Wechsel in ein Heim ist für die Betroffenen oft eine einschneidende Lebensentscheidung. Häufig bleibt für die Auswahl nur wenig Zeit. Der Vergleich ist schwierig, viele Faktoren spielen eine Rolle: der notwendige Pflegebedarf, die Kosten, die Erreichbarkeit für Angehörige. Entscheidende Punkte aber sollten auch die persönliche Lebensführung und die Wünsche des Betroffenen sein.

Doch welche Pflegeeinrichtung bietet ein hohes Maß an Lebensqualität? Wo werden persönliche Vorlieben und Gewohnheiten der Hilfsbedürftigen besonders respektiert? Wo ist gewährleistet, dass bei aller umfassenden und effizienten Pflege nicht die persönliche Würde der Heimbewohner leidet? Solch wichtige Aspekte spielen in den Werbeprospekten vieler Anbieter häufig kaum eine Rolle.

Die richtige Auswahl fällt daher oft schwer. Ein weiteres Projekt, das vom Bundesverbraucherministerium gefördert wird, soll hier Abhilfe schaffen. Unter der Internetadresse www.Heimverzeichnis.de entsteht eine unabhängige, neutrale Datenbank, die ein hohes Maß an Transparenz auf dem Pflegemarkt schaffen soll.

Diese Webseiten werden für die Verbraucher künftig wichtige Basis- und Strukturdaten über die deutschen Heime bereitstellen. Erstmals wurden hier Kriterien entwickelt, mit denen die Lebensqualität in Heimen erfasst werden sollen. Nach einer erfolgreichen Modellphase in zwei Regionen wird das Projekt nun bundesweit umgesetzt.

Herausgeber

Bundesministerium für Ernährung,
Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)
Wilhelmstraße 54

10117 Berlin

Ansprechpartner

Referat 211 (Koordination der Angelegenheiten der Abteilung 2)

Stand

Januar 2009

Textbearbeitung

Thomas Wüpper

Gestaltung

design_idee_erfurt

Druck

BMELV

Foto/Bildnachweis

aid/P. Meyer; BLE/Stephan, Menzler; BMELV; GettyImages

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter

www.bmelv.de

Diese Broschüre wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Bundesregierung kostenlos herausgegeben. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlbewerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Europa-, Bundestags-, Landtags- und Kommunalwahlen. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken oder Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zu Gunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.