

Verbraucherpolitik weiterentwickeln: fair, krisenfest und nachhaltig

Verbraucherpolitische Leitlinien für die
20. Legislaturperiode 2022 – 2027 des Schleswig-Holsteinischen Landtags

Impressum

Verbraucherzentrale
Schleswig-Holstein e.V.

Stefan Bock
Vorstand

Hopfenstraße 29
24103 Kiel

vorstand@vzsh.de

Inhalt:

Einleitung	3
1. Starke Verbraucher von Anfang an - Verbraucherbildung für alle	4
2. Bildung und Transparenz im Bereich Lebensmittel verbessern	5
3. Energie, Bauen und Wohnen zukunftsfähig aufstellen	6
4. Wertegerüst auch in der digitalen Welt aufrechterhalten	9
a. Digitale Teilhabe am Arbeits- und Gesellschaftsleben	9
b. Abzocke im Internet verhindern	9
5. Wettbewerb und Konsum beleben, Vertragsabschlüsse verbessern	10
6. Folgen der Corona-Pandemie abfedern – Schuldnerberatung stärken	10
a. Qualitätssicherung in der Einarbeitung von Insolvenzberatern	10
b. Zugang zur Schuldnerberatung vereinfachen	10
c. Diskriminierung von Restschuldbefreiten stoppen	11
7. Private Altersvorsorge weiterentwickeln	11
8. Unabhängige Patientenberatung reformieren und Pflege verbessern	11
a. Unabhängige Patientenberatung neu aufstellen	11
b. Finanzierung der Pflege verbessern.....	12
9. Verbraucherarbeit weiterentwickeln und zukunftsfähig aufstellen	12
a. Ministerielle Verantwortung für Verbraucherarbeit sicherstellen	12
b. Digitalisierung der Verbraucherarbeit weiterentwickeln	13

Einleitung

In den letzten drei Jahren wandten sich durchschnittlich über 26.000mal Verbraucherinnen und Verbraucher¹ mit ihren Sorgen und Problemen telefonisch an die Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein (VZSH). Knapp 338.000mal suchten sie jedes Jahr auf den Internetseiten der VZSH nach Rat und Informationen. Dabei war zu beobachten, dass Krisen und Skandale der letzten Jahre die Menschen besonders herausgefordert und in ihrem Sicherheitsempfinden gravierend beeinträchtigt haben. Sei es beispielsweise durch den Dieselskandal, Datenschutzskandale, Insolvenz des größten britischen Reisekonzerns oder verkeimte Lebensmittel. Zusätzlich wurden in der Pandemie Verbraucherrechte im Reise-, Veranstaltungs- und Fitnesssektor in einem nie geahnten Ausmaß missachtet. Und aktuell ist eine verlässliche und erschwingliche Energieversorgung auch aufgrund des russisch-ukrainischen Krieges für viele noch nicht sichergestellt.

Auch in der kommenden Legislaturperiode und darüber hinaus werden Verbraucher vor großen Herausforderungen stehen. Denn aktuelle Kriegsfolgen, Inflationsentwicklung und anstehende Maßnahmen zur Erfüllung des Pariser Abkommens werden kostenintensive Entwicklungen für Verbraucher nach sich ziehen. Aufgrund des CO₂-Preises in der ersten Stufe sind für Verbraucher schon jetzt Kostensteigerungen für die allgemeine Lebensführung deutlich spürbar. Außerdem werden die Preise für Dienstleistungen aufgrund des fortschreitenden Fachkräftemangels beispielsweise bei Handwerk und Pflege weiter steigen.

Alle müssen sich nun mit vielfältigen, drängenden Fragen auseinandersetzen wie:

- Womit heize ich in Zukunft kostengünstig meinen Wohnraum?
- Wie Sorge ich für das Alter vor?
- Wer hilft mir, wenn Angehörige Pflegeleistungen benötigen?
- Wie umweltfreundlich ist mein Lebensstil, bspw. in der Mobilität oder der Ernährung?
- Wie sichere ich meine Rechte in der (digitalen) Konsumwelt?

Dabei müssen sich Verbraucher auf starke, durchsetzbare Rechte verlassen können. Denn nur auf Basis dieser Sicherheit, kombiniert mit einer guten finanziellen Ausstattung, blicken die Menschen positiv in die Zukunft und treffen selbstbestimmte Entscheidungen. Und das hält den Wirtschaftskreislauf in Gang.

Gerade in diesen Zeiten kann Verbraucherschutz das Sicherheitsgefühl nachhaltig stärken. Verbraucher müssen sich auch in Krisenzeiten auf starke Rechte und ihre Durchsetzung verlassen können.

84 Prozent der Verbraucher sehen die Politik in der Verantwortung, die Interessen der Verbraucher zu schützen. Aber nur 29 % vertrauen der Politik in Bezug auf Verbraucherschutz.² Damit erhalten die Abgeordneten des Landtags und die Landesregierung einen klaren Gestaltungsauftrag, sich für die Interessen der Verbraucher auf Landes- und Bundesebene einzusetzen.

In der zurückliegenden Legislaturperiode hat die Landespolitik mit vielfältigen Befassungen und Beschlüssen bereits darauf reagiert. Weiter ermöglichte der Landtag auf Vorschlag der Landesregierung der VZSH die Personalsicherheit in den Beratungsstellen und erste zusätzliche Maßnahmen. Zu den Maßnahmen zählen die personelle Verstärkung für die Verbraucherbildung, die Ausweitung der Social-Media-Aktivitäten, die kostenfreie Beratung von Transfergeldempfängern in Kiel und die Beratung zur Energiewende, was insgesamt zu einer mehr als Verdoppelung und einer Verstetigung der institutionellen Förderung führten.

¹ Für eine bessere Verständlichkeit und Lesbarkeit verwenden wir im weiteren Text die generische Form. Damit sind alle Menschen gemeint. Darüber hinaus orientieren wir uns an der [diskriminierungssensiblen Sprache der acht größten deutschen Nachrichtenagenturen](#).

² Verbraucherreport 2020 – eine Befragung des Verbraucherzentrale Bundesverbands; Methode: Repräsentative Umfrage von 1.500 Personen ab 14 Jahren, Erhebungszeitraum 4.-20.8.2020, Institut: Forsa

Auch zukünftig wird die Landespolitik gefragt sein, Antworten auf die Herausforderungen durch die Corona-Pandemie und auf viele weitere Probleme zu geben, vor denen Menschen täglich stehen. Außerdem sind die richtigen Weichen zu stellen, um dem Klimawandel zu begegnen und die Digitalisierung weiter voranzutreiben. Dafür braucht es Mut und Ideen, die die schleswig-holsteinische Bevölkerung im Mittelpunkt behält. In diesen besonders herausfordernden Zeiten braucht es weiterhin eine Landespolitik, die Zuversicht schafft und Zusammenhalt fördert.

Starke Verbraucherrechte zeigen einen Weg, Wirtschaft und Gesellschaft krisenfester, fairer und nachhaltiger zu gestalten. Gleichzeitig schützen sie Verbraucher vor Betrug, Verklaunderungen und Übervorteilungen. Starke Verbraucherrechte schützen aber auch verantwortungsvolle Unternehmen vor Wettbewerbsverzerrungen.

Verbraucher sind zunehmend darauf angewiesen, ihr verfügbares Einkommen bedarfs- und bedürfnisgerecht einzusetzen. Und gleichzeitig wird es über die Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit einschneidender Maßnahmen einen stetig wachsenden Bedarf an Informationen für alle Altersgruppen geben. Schlussendlich können die zukünftigen Herausforderungen nur bewältigt werden, wenn alle ihren Beitrag leisten. Auf diesem Weg ist die Bevölkerung mitzunehmen. Dies kann maßgeblich durch zukunftsgerichteten Verbraucherschutz und entsprechende Bildungsarbeit einschließlich der Vermittlung von Medienkompetenz erzielt werden.

Die folgenden verbraucherpolitischen Leitlinien ermöglichen grundlegende verbraucherfreundliche Weichenstellungen und beinhalten Vorschläge, die **das Leben der Verbraucher verbessern**. Sie sollten daher Einzug in das nächste Regierungsprogramm finden.

1. Starke Verbraucher von Anfang an - Verbraucherbildung für alle

Die Rahmenbedingungen des Konsumalltags von Verbrauchern verändern sich schnell und sind komplex. Eine angemessene Teilhabe am wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Leben setzt voraus, dass Verbraucher ihre Konsumententscheidungen nachhaltig und bedarfsgerecht treffen und auf Veränderungen angemessen reagieren können. Diese Fähigkeiten sind gleichermaßen Voraussetzung für Lebensqualität sowie für das individuelle und gesellschaftliche Wohlergehen.

Damit sind Verbraucherwissen und -kompetenzen zentrale Schlüsselqualifikationen für die gesamte schleswig-holsteinische Bevölkerung, die sich im Laufe des Lebens anpassen müssen. Dabei ist schon in jungen Jahren mit Verbraucherbildung zu beginnen, damit eine bewusste Haltung selbstverständlich entwickelt und die erworbenen Kompetenzen angewendet werden. Vulnerable Zielgruppen leben häufig mit besonderen Erschwernissen bei der Bewältigung ihres Verbraucheralltags. Das sind Menschen, die beispielsweise Schwierigkeiten mit dem Lesen und Schreiben haben, Menschen mit Beeinträchtigungen im kognitiven Bereich oder Menschen, die aufgrund ihrer sozialen oder wirtschaftlichen Situation vor besonderen Herausforderungen stehen. Verbraucherbildung muss diese Zielgruppen besonders berücksichtigen. Allen jungen Menschen in Schleswig-Holstein ist gleichermaßen Zugang zur Verbraucherbildung zu gewähren. Die Verbraucherzentrale verfügt über ein umfangreiches Know-how und Materialien im bundesweiten Netzwerk, um die Verbraucherbildung an Schulen zu unterstützen.

Daher empfehlen wir:

- **Zugang zur Verbraucherbildung für vulnerable Zielgruppen**
- **Einführung eines verpflichtenden Lehrfachs Verbraucherbildung auch an Gymnasien und berufsbildenden Schulen (Sekundarstufe 2)**
- **Umfängliche Schulung aller Lehrkräfte**
- **Entwicklung und Bereitstellung unabhängiger und geprüfter Unterrichtsmaterialien**

→ **Sicherstellung der vollständigen Werbefreiheit von Schulen**

2. Bildung und Transparenz im Bereich Lebensmittel verbessern

a. Lebensmittel verwenden statt verschwenden:

Seit dem Jahr 2010 wird das Thema Lebensmittelverschwendung verstärkt in der Öffentlichkeit diskutiert. Im Jahr 2012 haben sich die Fraktionen im Bundestag in einem gemeinsamen Antrag zur wirksamen Reduzierung von Lebensmittelabfällen bekannt. Im Februar 2019 hat die Bundesregierung die "[Nationale Strategie zur Reduzierung der Lebensmittelverschwendung](#)" beschlossen. Damit sollen die Lebensmittelabfälle gemäß der Globalen Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen bis zum Jahr 2030 auf Verbraucher- und Einzelhandelsebene halbiert und von allen anderen Akteuren reduziert werden (SDG 12.3). Um dieses Ziel zu erreichen, müssen vom Acker bis zum Teller alle Akteure mitziehen. Die Länder tragen die Verantwortung, ihren Beitrag zu leisten sowie [entsprechende Maßnahmen im Land zu unterstützen und umzusetzen](#). Denn die Vermeidung von Lebensmittelabfällen schont nicht nur Ressourcen, sondern minimiert auch CO₂-Emissionen und leistet damit einen Beitrag zum Klimaschutz.

Daher empfehlen wir:

→ **Gründung eines [landesweiten Tisches gegen Lebensmittelverschwendung](#),**

der Schlüsselorganisationen im Land SH einbezieht, gemeinsame Maßnahmen koordiniert und Angebote gegen Lebensmittelverschwendung im Land SH auf einer Webseite bündelt.

→ **Erhöhung Fördermittel für Forschung und Bildung gegen Lebensmittelverschwendung**

Im Sinne der Verstetigung sind flächendeckende Bildungsmaßnahmen für verschiedene Zielgruppen einzuführen, sowohl in der schulischen als auch außerschulischen Bildung. Die Grundlage sollten Forschungsergebnisse rund um das Themengebiet liefern.

b. Lebensmittelwarnung reformieren und Verbraucher aktiv informieren

Aktuell gibt es mit dem Portal [Lebensmittelwarnung](#) eine Plattform der Bundesländer (angesiedelt beim Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit), die über Rückrufe von Lebensmitteln, Kosmetika und Bedarfsgegenständen informiert. Bisher werden lediglich Erzeuger und Handel aktiv über Produkte in Kenntnis gesetzt, die aus den Verkaufsflächen zu entfernen und vernichten sind. Verbraucher dagegen müssen sich selbst informieren, wobei das Portal Lebensmittelwarnung weiten Teilen der Bevölkerung nicht bekannt ist. Entsprechende Aushänge im Eingangsbereich der Einkaufsstätte oder am Regal des jeweiligen Produktes, selbst an exponierter Stelle im Handel, erfüllen kaum ihren Zweck. Prinzipiell sind notwendige Daten über Einkäufe mit Kunden-/Bezahlkarten oder im Versandhandel ausreichend vorhanden, um Betroffene schnell und direkt zu informieren.

Daher empfehlen wir:

→ **Reformierung der Lebensmittelwarnung und direkte Information betroffener Verbraucher durch den Handel über gesundheitsschädliche und zu vernichtende Produkte bzw. Produktchargen und deren nachhaltige Entsorgung.**

Zusätzliche Hinweise, wie im Falle eines bereits erfolgten Verzehrs vorzugehen ist, sind zwingend zu ergänzen.

c. Regionale Wirtschaft durch den Absatz regionaler Lebensmittel stärken

Immer mehr Verbraucher achten auf Regionalität - aus ökologischen Gründen und Verbundenheit mit der heimischen Landwirtschaft. Leider sind regionale Lebensmittel nicht immer leicht erkennbar, denn es gibt keine rechtlich verbindliche Definition für die Begriffe regional oder

Regionalität. Für die Kennzeichnung regionaler Lebensmittel ist die Schaffung einheitlicher Mindeststandards und ihre verpflichtende Einführung unerlässlich.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen für:

- **Verbindliche, verlässliche und transparente Siegel und Informationen für bewusste Entscheidungen der Verbraucher sowie Einführung gesetzlicher Regelungen anstelle freiwilliger Selbstverpflichtungen voranzutreiben**

Aktuell ist der **Begriff „Region“ gesetzlich nicht definiert** und führt aufgrund teils willkürlicher Verwendung zur Irreführung von Verbrauchern. Eine gesetzliche Grundlage, ähnlich wie beim EU-weiten Biosiegel, kann mehr Klarheit und Transparenz schaffen.

d. Nachhaltigkeitssiegel für Lebensmittel entwickeln und einführen

In Deutschland werden pro Kopf und Jahr 1,75 Tonnen CO₂ aufgrund der Ernährung ausgestoßen. Dies entspricht 15 % der gesamten **Emissionen pro Kopf und liegt damit gleichauf mit den Emissionen für Heizung**.³ Damit Verbraucher bereits beim Einkauf Nachhaltigkeitskriterien in ihre Kaufentscheidung einbeziehen und somit einen Beitrag zu den Klimaschutzziele leisten können, sind Lebensmittel mit einem Nachhaltigkeitssiegel auf der Frontseite zu versehen. Dieses Siegel muss auf einer soliden wissenschaftlichen Berechnungsgrundlage basieren und Verbrauchern Transparenz und Vergleichbarkeit bieten.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

- **Entwicklung eines verbindlichen, staatlichen Nachhaltigkeitssiegels für Lebensmittel**, damit Verbraucher klimafreundlich und nachhaltig einkaufen können.

3. Energie, Bauen und Wohnen zukunftsfähig aufstellen

a. Akzeptanz für die Energiewende sichern

Das Bundesverfassungsgericht hat am 24.03.2021 ein richtungsweisendes Urteil⁴ beschlossen: Die gesetzlichen Anstrengungen der Bundesregierung, die Folgen des anthropogenen Klimawandels zu begrenzen, reichen nicht aus. Gleichzeitig sorgen aktuell steigende Energiepreise, aber auch der eingeführte CO₂-Preis für eine zunehmende Verunsicherung in der Bevölkerung.

Der Klimawandel muss als übergreifendes Thema verstanden werden, das in alle Lebensbereiche Einfluss nimmt, da sämtliche Aktivitäten und Konsumententscheidungen Energieverbräuche und somit CO₂-Emissionen verursachen. Weitere ordnungsrechtliche Einschränkungen oder Vorgaben sind absehbar. Eine Akzeptanz der politischen Entscheidungen und daraus resultierender Maßnahmen fußt wesentlich auf dem Verständnis der zugrundeliegenden Ursachen und möglicher Handlungsalternativen. Auf diesem Weg ist neben einer bezahlbaren Energieversorgung die Information und Beratung der Verbraucher hinsichtlich der Bedeutung von Klimaschutz und Konsumverhalten eine zentrale Voraussetzung.

Daher empfehlen wir:

- **Stärkung von unentgeltlichen Beratungsangeboten**

Zur Erreichung der klimapolitischen Ziele sind alle Verbraucher auf möglichst vielen Wegen zu aktivieren. Voraussetzung hierfür ist die Kenntnis über zur Verfügung stehende Maßnahmen und Fördermöglichkeiten. Eine Möglichkeit ist es, bevollmächtigte

³ Factsheet: ‚Ernährung und Klima‘ vom Team Global Bundesamt für politische Bildung

⁴ https://www.bundesverfassungsgericht.de/SharedDocs/Entscheidungen/DE/2021/03/rs20210324_1bvr265618.html

Bezirksschornsteinfeger gesetzlich zu verpflichten, Immobilieneigentümer auf die unentgeltlichen Beratungsgespräche mit Bezug zu § 48 GEG vor Beauftragung der Planungsleistungen hinzuweisen. Dies bietet sich im Rahmen der regelmäßigen Feuerstättenschau an.

→ **Herstellung von Transparenz und Stärkung der Preisaufsicht in der Energieversorgung**

Transparente Angebotsstrukturen, die auch die Umweltauswirkungen benennen, sind eine Vorbedingung, um nachhaltige Entscheidungen in der Wärmeversorgung zu treffen. Die Einführung einer Meldepflicht für Fernwärmeversorgungsunternehmen und deren Netzen, die Kopplung an die Wärmenetzkarte inklusive Veröffentlichung von Preisinformationen stellt eine notwendige Vergleichbarkeit her. Um den fehlenden Wettbewerb auszugleichen, ist die Arbeit der Landeskartellbehörde als Preisaufsicht zu stärken. Zudem ist die Berechnung des CO₂-Preises für Strom, Gas und Fernwärme von den Energieversorgern gegenüber Verbrauchern transparent darzustellen und auf den tatsächlichen persönlichen Verbrauch zu reduzieren. Denn einige Versorger legen ihren eigenen CO₂-Anteil direkt auf ihre Kunden um.

b. Bauen und Wohnen sozialverträglich und nachhaltig ausgestalten

Bezahlbares Wohnen gehört zu den Grundbedürfnissen der Bürger. Verbraucher sehen sich vor allem im städtischen Raum steigenden Mieten und Immobilienpreisen ausgesetzt. Sie stellen auf Grund veränderter Haushaltsgrößen und der demographischen Entwicklung aber auch andere Ansprüche an die Wohnfläche. Das Wohneigentum stellt zudem für Verbraucher meist die größte Vermögensposition dar und sichert im Rentenalter die finanzielle Unabhängigkeit. Gleichzeitig sind energetische Sanierungen auf dem Weg zu einem treibhausgasneutralen Wohnungsbestand notwendig, stellen Hauseigentümer und Mieter häufig aber vor erhebliche wirtschaftliche Herausforderungen. Planungsbehörden müssen in der Auslegung öffentlicher Infrastruktur die Auswirkungen von Extremwetterereignissen stärker in den Blick nehmen, um Schäden am Gebäudebestand abzuwenden. Die Kosten für Bauen und Wohnen müssen aber auch in Zukunft noch kalkulierbar sein. Die Anpassung des rechtlichen Rahmens und die finanzielle Unterstützung für energetische Gebäudesanierung müssen in diesem Zuge erweitert und verbessert werden.

Daher empfehlen wir:

→ **Sicherung und Schaffung von sozialem Wohnraum durch staatliche Förderung**

Insbesondere einkommensschwache Haushalte sind von steigenden Mieten und Energiepreisen betroffen.

→ **Ausrichtung der planerischen Voraussetzungen für die Bebauung und die Nutzung einzelner Grundstücke an zu erwartende Naturgefahren**

Extremwetterrisiken nehmen aufgrund der Klimaveränderungen zu. Die Schäden an der öffentlichen und privaten Infrastruktur durch derartige Ereignisse gehen in die Milliarden. Planungsbehörden müssen Baugebiete im Hinblick auf Überschwemmungsrisiken auswählen und die öffentliche Infrastruktur, beispielsweise Regenwasserableitungssysteme, so dimensionieren, dass Schäden minimiert werden.

→ **Unterstützung kommunaler Haus- und Wohnungstausch-Strategien**

Im fortschreitenden Alter nimmt der durchschnittliche Wohnflächenkonsum zu. Wertvolle Wohnfläche, die ältere Menschen nicht mehr benötigen, auf die junge Familien aber angewiesen wären, gehen auf diese Weise verloren. Hier fehlt es an umfassenden Informationsangeboten inklusive Anleitungen. Wohnungs- und Haustausch-Strategien auf kommunaler Ebene sind eine gute Möglichkeit, um den Bedürfnissen aller Beteiligten gerecht zu werden. Besonders bei Nachverdichtungen sollten generationengerechte Neubauten in unmittelbarer Nähe der bisherigen Wohnquartiere errichtet werden. Dies ist auch von Landesseite zu unterstützen und zu fördern.

→ **Verpflichtende Dekarbonisierungsfahrpläne für Wärmenetzbetreiber**

Die Erneuerung einer Heizungsanlage gehört zu den hochinvestiven Sanierungsmaßnahmen. Die Einführung transparenter und zu veröffentlichender Fahrpläne zur Dekarbonisierung von Wärmenetzen bis 31.12.2025 hilft, den Umstieg auf eine treibhausgasneutrale Wärmeversorgung bis 2045 voranzutreiben und gibt Verbrauchern Planungssicherheit.

→ **Kommunale Wärmeplanung vom Verbraucher her denken**

Die Kombination von kommunaler Wärme- und Kälteplanung mit einer individuellen Gebäude-Energieberatung stimmt die Versorgung durch Erneuerbare Energien und die energetische Ertüchtigung der Gebäude sinnvoll aufeinander ab. Und dies schafft die Grundlage für verlässliche und planungssichere Investitionsentscheidungen der Verbraucher. Deren frühzeitige Einbindung vor Ort hilft, Akzeptanz herzustellen und eine zielgenauere Planung umzusetzen. Wirtschaftlichere Lösungen lassen sich über gemeinschaftliche Ansätze realisieren. Entsprechende Ansätze und Projekte sind von Landesseite und auf kommunaler Ebene zu unterstützen, um somit Hemmschwellen abzubauen.

→ **Ausbau des öffentlichen Nahverkehrs**

Die Lebensqualität der Wohnsituation ist eng mit der Erreichbarkeit notwendiger Infrastrukturen verknüpft. Soll gleichzeitig die Mobilitätswende gelingen, sind attraktive Alternativen zur privaten PKW-Nutzung auszubauen, zu fördern und langfristig zu etablieren.

c. Rahmenbedingungen am Ziel ausrichten

Wichtige Rahmenbedingungen zur Erreichung der klimapolitischen Ziele in Schleswig-Holstein werden auf Bundesebene gesetzt. Über den Bundesrat hat die Landesregierung die Möglichkeit, gestaltend auf diese Bedingungen einzuwirken.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

→ **Energieversorgung zu erschwinglichen Preisen insbesondere für Menschen mit niedrigem Einkommen dauerhaft sicherstellen**

→ **Faire Strompreise sicherstellen**

Verbraucher in Deutschland zahlen einen der höchsten Strompreise der EU. In Schleswig-Holstein liegt dieser laut Netzbetreiber SH Netz sogar 20 Prozent über denen anderer Bundesländer. Preise von über 34 ct/kWh Strom in der Grundversorgung sind keine Seltenheit. Damit hat sich der Strompreis in den letzten Jahren nahezu verdoppelt. Ein hoher Strompreis blockiert aber die Sektorkopplung von Strom, Wärme und Verkehr.

Daher empfehlen eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

- **Einführung gerechter und bundeseinheitlicher Netzentgelte auf Verteilnetzebene**

Die Netzentgelte machen etwa ein Viertel des Strompreises aus und variieren in Deutschland zurzeit je nach Einzugsgebiet. Schleswig-Holstein ist einer der größten Exporteure erneuerbaren Stroms innerhalb Deutschlands, zahlt aber die höchsten Netzentgelte. Diese Kosten sind solidarisch zu tragen.

→ **CO₂-Preis mit Lenkungseffekt sozialverträglich gestalten**

Der CO₂-Preis kann ein wirksames Instrument zur Erreichung der klimapolitischen Ziele sein. Der Lenkungseffekt hängt von der Höhe dieses Preises ab, die Akzeptanz aber insbesondere von der gerechten Ausgestaltung.

- **Gerechte Aufteilung von klimabezogenen Kosten in vermietetem Wohnraum**

Klimabezogene Kosten sind auch für Mietwohnungen verursachergerecht aufzuteilen. Der Teilwarmmietenansatz nach dem „Prozentmodell“ ermöglicht dabei eine sozialgerechte Transformation des Gebäudesektors und reizt alle Akteure an, sich klimaschonend zu verhalten. Die Modernisierungsumlage ist verbraucherfreundlich weiterzuentwickeln oder durch alternative Maßnahmen zu ersetzen, die auch auftretende Differenzen zwischen Investitionen und Einsparungen ausgleichen.

- **Verbraucherfreundliche Rückerstattung der Einnahmen aus CO₂-Bepreisung**

Einnahmen aus der CO₂-Bepreisung sind komplett an die Verbraucher zurückzuführen und dabei sozial und ausgewogen zu verteilen, zum Beispiel über eine Pro-Kopf-Ausschüttung der gesamten Einnahmen aus der CO₂-Bepreisung.

→ **Verbesserung der gesetzlichen Rahmenbedingungen für die Installation von Photovoltaik-Anlagen an oder auf Gebäuden**

Die Energiewende wird in den Städten entschieden. Ein wichtiger Baustein ist die Installation von Photovoltaikanlagen. Hierfür sind bürokratische und wirtschaftliche Hürden insbesondere für das Mieterstrommodell abzubauen. Dazu zählt die Gleichstellung von Mieterstrom und Eigenversorgung, um eine Angleichung der Renditen zu erreichen. Die Nutzung von Quartiersansätzen muss vereinfacht werden. So könnten öffentliche Ladestationen ohne großen Mehraufwand an Mieterstromprojekte angeschlossen werden. Für kleinere Mehrfamilienhäuser ist eine Bagatellgrenze von 30 kWp einzuführen, so dass der administrative Aufwand für Hauseigentümer begrenzt wird.

→ **Einführung einer gesetzlichen Informationspflicht zur Photovoltaik-/Solarwärme-Readiness**

Die zukünftige Einführung einer Photovoltaik- oder auch Solarwärmepflicht ist nicht ausgeschlossen und wird Hauseigentümer mit hohen Nachrüstkosten belasten. Eine Möglichkeit die Kosten deutlich zu reduzieren ist, bereits jetzt bei Neubauten bzw. Dachneueindeckungen Photovoltaik-/Solarwärme-Readiness zu beachten. Daher sollte für Dachdecker, Generalunternehmer bzw. selbstständige Architekten und Bauingenieure eine definierte und gesetzlich fixierte Informationspflicht über eine Photovoltaik-/Solarwärme-Readiness eingeführt werden.

4. Wertegerüst auch in der digitalen Welt aufrechterhalten

a. Digitale Teilhabe am Arbeits- und Gesellschaftsleben

Mit der Corona-Pandemie hat sich die Arbeitswelt stark verändert. Homeoffice und Mobiles Arbeiten sind als feste Bestandteile der Arbeitswelt nicht mehr wegzudenken. Ein Glasfaseranschluss stellt damit eine Grundvoraussetzung für die digitale Teilhabe am Arbeits- und Gesellschaftsleben dar. Der Glasfaserausbau darf nicht abhängig vom ausreichenden Interesse der Bewohner einer Region an einer Glasfaserversorgung sein. Er sollte Bestandteil der Daseinsvorsorge sein, um mehrjährige Verzögerungen bzw. ein Nicht-Ausbau zu verhindern.

Daher empfehlen wir:

→ **Beschleunigung des Glasfaserausbaus in Städten und im ländlichen Raum gleichermaßen**

b. Abzocke im Internet verhindern

Abzocke im Internet ist ein Dauerärgernis für Verbraucher. Hierdurch versickern jährlich Millionenbeträge in teilweise kriminellen Kanälen. Dieses Geld geht der regionalen Wirtschaft verloren.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

→ **Identifikationspflicht für Domain-Inhaber bei der Denic,**

um Fake-Shops zu verhindern

- **Pflicht der Banken die Verfolgbarkeit von Zahlungsströmen zu gewährleisten**

5. Wettbewerb und Konsum beleben, Vertragsabschlüsse verbessern

Wettbewerb fördert Innovationen. Hiervon profitieren Wirtschaft und Verbraucher gleichermaßen. Aber der Wettbewerb wird eingeschränkt, wenn das Geld der Verbraucher in Dauerschuldverhältnissen gegen ihren Willen festhängt.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

- **Einführung eines Widerrufsrechts für im stationären Handel vereinbarte Dauerschuldverhältnisse**
- **Einführung einer schriftlichen Bestätigung für am Telefon vereinbarte Verträge**, um untergeschobene Verträge zu vermeiden
- **Absicherung von Vorkasse für Freizeit- und Reiseleistungen durch beispielsweise Sicherungsscheine oder ein Treuhandkonto**

6. Folgen der Corona-Pandemie abfedern – Schuldnerberatung stärken

a. Qualitätssicherung in der Einarbeitung von Insolvenzberatern

Die steigenden Zahlen der Schuldner- und Insolvenzberatungen und ein Generationenwechsel kombiniert mit einem Fachkräftemangel stellen die Beratungsträger vor ein unlösbares Problem. Es besteht die Schwierigkeit, neue Berater – nicht selten Quereinsteiger – aus- bzw. fortzubilden und gleichzeitig eine auskömmliche Finanzierung bei einer fallbezogenen Zuwendung sicherzustellen. Damit ist für gemeinnützige Träger eine Einstellung und Einarbeitung von neuen Beratungskräften nur mit finanziellen Risiken zu bewerkstelligen, die sich existenziell ausweiten können.

Daher empfehlen wir:

- **Anschubfinanzierung von sechs Monaten für die Qualifizierung und Einarbeitung neuer Schuldner- und Insolvenzberater bei den Trägern**

b. Zugang zur Schuldnerberatung vereinfachen

Viele Menschen sind unverschuldet durch die Corona-Pandemie in finanzielle Notlagen geraten, sei es durch Kurzarbeit oder Arbeitslosigkeit. Leider können Geringverdiener nicht die kostenfreie Schuldnerberatung in Anspruch nehmen, da diese ausschließlich Empfängern von SGB II- und XII-Leistungen vorbehalten ist. Demzufolge müssen Menschen mit geringem Einkommen erst arbeitslos sein und damit soziale Sicherungssysteme belasten, um kostenfreie Unterstützung bei ihrer Entschuldung zu erhalten.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

- **Einführung eines gesetzlich verankerten Rechts auf kostenlose Schuldnerberatung für alle Verbraucher**

c. Diskriminierung von Restschuldbefreiten stoppen

Gemäß EU-Richtlinie wurde die Restschuldbefreiung auf drei Jahre verkürzt. Dies ermöglicht Betroffenen, eine Überschuldung in einer absehbaren Zeit zu überwinden. Allerdings ist der Wiedereinstieg in ein aktives Wirtschaftsleben schwierig. Dies betrifft insbesondere Dauerschuldverhältnisse. Denn auch nach der dreijährigen Phase ist die Überschuldung noch immer in den Auskunfteien vermerkt. Folglich sind Menschen vor dem Gesetz rehabilitiert, werden aber weiterhin von Unternehmen benachteiligt.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

- **Festlegung von verkürzten und verbindlichen Löschfristen in Auskunfteien**

7. Private Altersvorsorge weiterentwickeln

Es ist unstrittig, dass die gesetzliche Rente für viele Verbraucher im Alter nicht ausreicht. Daher ist eine zusätzliche private Vorsorge unausweichlich. Leider verursachen viele Produkte (insbesondere Riesterverträge) hohe Verwaltungskosten und bieten gleichzeitig eine zu geringe Rendite. Damit geht Geld der Verbraucher verloren. Und häufig führt die Komplexität notwendiger Produktvergleiche zum Verharren im Nichtstun. Damit fehlt die benötigte Absicherung des Alters und zukünftige Generationen müssen diese Menschen steuerfinanzieren.

Ein freiwilliges, durch öffentliche Hand ausgeschriebenes und damit marktwirtschaftlich organisiertes Rentenprodukt (Extrarente) verursacht geringe Verwaltungskosten. Auch für Freiberufler und andere Selbstständige ist dies eine attraktive Altersvorsorge. Denn durch geringe Verwaltungskosten steigt auch die Rendite.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

- **Reformierung der privaten Altersvorsorge,**
um Menschen vor Altersarmut zu bewahren. Hierfür ist ein freiwilliges, durch öffentliche Hand ausgeschriebenes und damit marktwirtschaftlich organisiertes Rentenprodukt einzuführen.
- **Öffnung der gesetzlichen Rente für weitere freiwillige Einzahlungen**

8. Unabhängige Patientenberatung reformieren und Pflege verbessern

a. Unabhängige Patientenberatung neu aufstellen

Das Sozialgesetzbuch V schreibt eine unabhängige Patientenberatung als Regelleistung vor, finanziert durch die Krankenkassen. 2015 wurde diese Beratungsleistung dem Zusammenschluss aus u.a. Sozialverband VdK und Verbraucherzentralen entzogen und an den privaten Dienstleister übertragen, der für Pharmafirmen und Krankenkassen Callcenter betreibt. Die Kritik an der Vergabe fand seinen Höhepunkt, als das Unternehmen nach Medienberichten 2018 in den Besitz einer Holding unter Führung des Pharmahedgefonds übergegangen ist. Dies ist mit der gesetzlich verankerten Unabhängigkeit keinesfalls mehr zu vereinbaren.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

- **Gemeinnützigen Verankerung**
anstatt Beauftragung der Privatwirtschaft
- **Finanzierung aus Steuermitteln,**

um die Unabhängigkeit der Beratung zu wahren

→ **Sicherstellung einer dauerhaften Finanzierung**

Denn die Notwendigkeit einer Unabhängigen Patientenberatung ist auch nach mehreren Projektphasen von insgesamt 21 Jahren unbestritten.

b. Finanzierung der Pflege verbessern

Pflegebedürftige, insbesondere in Pflegeheimen, müssen immer höhere Eigenanteile an den Heimkosten zahlen. Viele Pflegebedürftige können sich die hohen Kosten nicht mehr leisten. Deshalb sind dringend Reformen erforderlich, um Pflegebedürftige finanziell zu entlasten. Vor folgendem Problem stehen Verbraucher:

Die Pflegeversicherung deckt nur einen Teil der anfallenden Kosten ab. Die demografische Entwicklung und die spätestens seit der Corona-Pandemie erwünschten steigenden Lohnkosten in der Pflege führen zu einem erheblichen zusätzlichen Finanzbedarf in der Pflegeversicherung. Bereits heute müssen Pflegeheimbewohner einen erheblichen Eigenanteil leisten. Dieser liegt in Schleswig-Holstein im Durchschnitt bei 1.892 Euro pro Monat.⁵ Diese Summe setzt sich aus 637 Euro für die reinen Pflegekosten und 757 Euro für Unterkunft und Verpflegung zusammen, zuzüglich 498 Euro als Investitionskosten.

Die durchschnittliche Rentenzahlung der DRV⁶ liegt mit 1.436 Euro deutlich unter diesem Betrag.⁷ Dies bedeutet: Auch Durchschnittsrentner, die nicht ausreichend auf eine Betriebsrente und sonstige Einkünfte zurückgreifen können, werden schnell zu Sozialhilfeempfängern.

Daher empfehlen wir eine Initiative über den Bundesrat oder die Fachministerkonferenzen zur:

- **Spürbaren Entlastung der Heimbewohner mit geringem Einkommen bereits ab dem ersten Jahr.**
- **Kostenübernahme für medizinische Behandlungspflege in der stationären Pflege durch die Krankenkassen.**
- **Transparenz hinsichtlich der Verwendung und jährliche Abrechnung der in Rechnung gestellten Investitionskosten**
- **Dynamisierung der Leistungen der Pflegeversicherung**
und dabei nicht nur die Inflationsrate, sondern auch die steigenden Personalkosten zu berücksichtigen.
- **Einführung einer Pflegerechtsberatung als Ergänzung zum Angebot der Pflegestützpunkte**

9. Verbraucherarbeit weiterentwickeln und zukunftsfähig aufstellen

a. Ministerielle Verantwortung für Verbraucherarbeit sicherstellen

Verbraucher gehören verschiedenen Zielgruppen an und konsumieren Produkte und Dienstleistungen aus unterschiedlichsten Branchen. Als Schüler, Familie, Senior, Migrant, finanziell Beeinträchtigte usw. beschäftigen sie sich im Alltag mit Lebensmitteln, Energie, Bauen & Wohnen, Gesundheit & Pflege, Reisen, Telekommunikation, Onlinemedien, eCommerce, Nachhaltigkeit u.v.a.m. Seit der 19. Legislaturperiode gibt es erstmals ein Ministerium mit dem

⁵ [Daten zum Gesundheitswesen: Soziale Pflegeversicherung \(SPV\) \(vdek.com\)](#) ohne Berücksichtigung der Ausbildungsumlage bzw. individueller Ausbildungskosten.

⁶ DRV Deutsche Rentenversicherung

⁷ [Deutsche Rentenversicherung - Homepage - Analyse der Altersrentenzahlungen in den Bundesländern \(deutsche-rentenversicherung.de\)](#)

Begriff Verbraucherschutz im Namen. Dies signalisiert deutlich die Bedeutung des Themas. Allerdings bleibt Verbraucherschutz eine fachbezogene Aufgabe in allen Ressorts der Landesregierung. Gleichzeitig gibt es Überschneidungen, so dass Absprachen zwischen den Ministerien notwendig sind, zumindest mit dem institutionell fördermittelgebenden Ministerium. Aktuell gibt es für diese Absprachen keine festen Strukturen, sondern sind vom persönlichen Kapazitäten und Engagement einzelner Ministerialbeschäftigten abhängig.

Daher empfehlen wir:

- **Weiterhin den Begriff Verbraucherschutz im Namen des institutionell fördernden Ministeriums**
- **Etablierung von zentralen Ansprechpartnern für Verbraucherschutz und -bildung** in den relevanten Ministerien (aktuell MJEV, MELUND, MBWK, MILIG, MSGJFS), um es damit zu einem Kernanliegen aller relevanten Ministerien zu machen.
- **Projektfinanzierung bestimmter Inhalte oder Zielgruppenansprachen durch zuständige Fachministerien sicherstellen.**

Zusätzlicher Handlungsbedarf besteht aktuell für sozial benachteiligte Menschen in ganz Schleswig-Holstein. Ihnen ist zur Wahrung der Teilhabe ein niedrighschwelliger Zugang zur Verbraucherberatung sicherzustellen.

b. Digitalisierung der Verbraucherarbeit weiterentwickeln

Die Corona-Pandemie brachte der Digitalisierung einen erheblichen Schub. Diese bietet die Möglichkeit, Menschen in allen Ecken des Landes einfache Zugänge zur Verbraucherberatung zu verschaffen. Dafür braucht die Verbraucherzentrale eine breite personelle, technische und finanzielle Ausstattung, um digitale, audiovisuelle Beratungen einzuführen. Hierzu gehört auch, die Verwaltungsprozesse zu digitalisieren, d.h. über Unterlageneinsendung und -verarbeitung, über die Beratung bis hin zur Abrechnung.

Dafür benötigen wir:

- **Beständige Finanzierung einer Digitalisierung der Verbraucherarbeit**