

## Beschluss

### **Guter Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz – Sicherheit und Vertrauen in einer vernetzten Welt**

I. Der Landtag stellt fest:

Ob Finanzen, Versicherungen, Telekommunikation, Mobilität oder Wohnen und Handel – der Verbraucherschutz berührt nahezu alle Alltagsbereiche. Um sich sicher und selbstbestimmt im Markt zu bewegen, müssen Verbraucherinnen und Verbraucher Zugang zu Angeboten und Informationen haben, auf schützende und verlässliche Rahmenbedingungen vertrauen, ihre Rechte kennen und effektiv durchsetzen können – in der analogen wie in der digitalen Welt. Gerade vor dem Hintergrund eines globalen Marktes, komplexerer Geschäftsmodelle und des technischen Fortschritts ist dies von großer Bedeutung. Ziel der rheinland-pfälzischen Verbraucherpolitik ist es daher, Verbraucherinnen und Verbraucher umfassend zu schützen, ihnen ein flächendeckendes Angebot an persönlicher Information und Beratung zu bieten, Verbraucherbildung zu fördern, Verbraucherrechte zu sichern, zu verbessern und durchzusetzen. Ziel dieser Politik sind Verbraucherinnen und Verbraucher, die gerade in Zeiten einer zunehmenden Digitalisierung von deren Vorteilen profitieren können, ohne dabei ihre Privatsphäre aufzugeben. Die rheinland-pfälzische Verbraucherpolitik basiert auf einem modernen Verbraucherbild, das die unterschiedlichen Interessen, Fähigkeiten und Lebensumstände von Verbraucherinnen und Verbrauchern berücksichtigt.

Die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. ist eine tragende Säule für den Verbraucherschutz im Land und sorgt durch ihre Arbeit dafür, dass neben der schriftlichen, telefonischen und E-Mail-Beratung ein flächendeckendes Verbraucherinformations- und Beratungsangebot vor Ort vorhanden ist. Zudem verstärkt die Verbraucherzentrale immer weiter ihre digitale Präsenz: Unter anderem können Beratungstermine online vereinbart werden und sie informiert in Social-Media-Kanälen mit Videos über unterschiedliche Themen. Gleichzeitig testet die Verbraucherzentrale weitere digitale Formate und Zugänge, um die Erreichbarkeit für diejenigen zu verbessern, die z. B. durch Beruf oder Familie stark eingebunden sind oder im ländlichen Raum längere Anfahrtswege zu den Beratungsstellen hätten oder denen durch ein niedrigschwelliges Angebot der Zugang zu den Informationen und Beratungen ermöglicht werden kann. Darüber hinaus beobachtet die Verbraucherzentrale den Markt und macht auf mögliche Verletzungen von Verbraucherrechten aufmerksam.

## II. Der Landtag begrüßt:

- die Zusammenarbeit der Landesregierung mit unterschiedlichen Partnern und Akteuren, um Verbraucherinnen und Verbraucher zu befähigen, informiert, kritisch und selbstbewusst am Markt teilzuhaben und ihre Rechte geltend zu machen;
- dass für besonders schutzbedürftige Verbrauchergruppen themen- und zielgruppengerichtete Bildungsangebote vorgehalten werden, um vor allem den besonderen Bedürfnissen von Kindern und Jugendlichen, Senioren, Familien und Zugewanderten Rechnung zu tragen. Unter anderem tragen die „Schüler(innen)-Workshops“ des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit sowie der Verbraucherzentrale dazu bei, Kinder und Jugendliche frühzeitig für Risiken im Internet zu sensibilisieren und Kenntnisse über Verbraucherrechte zu vermitteln. Mit der Lernreihe „Silver Surfer“ der Verbraucherzentrale und der Landeszentrale für Medien und Kommunikation lernen ältere Menschen den sicheren Umgang mit dem Internet;
- den regelmäßigen Dialog der Landesregierung mit Wirtschaft, Wissenschaft, Verwaltung sowie Verbraucher- und Datenschutzorganisationen zu Fragen des Verbraucherschutzes, insbesondere im Zusammenhang mit der Digitalisierung;
- die Förderung der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V., die Tarifsteigerungen in den Jahren 2019/2020 mit 60 000 bzw. 140 000 Euro angemessen berücksichtigt. Dies ermöglicht und garantiert langfristig ein niedrighschwelliges Verbraucherinformations- und Beratungsangebot zu annähernd allen Bereichen des privaten Konsums. Dies ist insbesondere für die angestrebte Digitalisierung der Verbraucherarbeit notwendig. Im ländlichen Raum, aber auch unter dem Gesichtspunkt der Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie alters- oder krankheitsbedingter Einschränkungen, kommt der Entwicklung digitaler Formate, die eine orts- und zeitsouveräne Nutzung ermöglichen, eine besondere Bedeutung zu;
- die Unterstützung von Schlichtungsstellen wie dem „Online-Schlichter“, die Verbraucherinnen und Verbrauchern aus Rheinland-Pfalz zur Seite stehen;
- die Unterstützung von Maßnahmen zur Marktbeobachtung und Rechtsdurchsetzung;
- die Durchführung von Maßnahmen zum vorsorgenden Verbraucher- und Datenschutz;
- die Einführung einer zivilprozessualen Musterfeststellungsklage, da mit ihr ein neues Instrument der kollektiven Rechtsdurchsetzung in der Zivilprozessordnung verankert wurde, das die Durchsetzung zivilrechtlicher Ansprüche von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Bereich standardisierter Massengeschäfte erleichtern wird;
- die Aufstockung der finanziellen Projektmittel um 275 000 Euro in 2019 und 310 000 Euro in 2020, die es ermöglicht, Maßnahmen zur Digitalisierung der Verbraucherarbeit sowie zur Verbesserung der Durchsetzung von Verbraucherrechten zu verstärken.

III. Der Landtag fordert die Landesregierung auf,

- den Verbraucherschutz in Rheinland-Pfalz auf hohem Niveau zu erhalten, die unterschiedlichen Maßnahmen sowie Initiativen zum Verbraucherschutz fortzuführen und weiterzuentwickeln und damit die Rechte und den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher weiter zu stärken;
- sich dafür einzusetzen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher durch einen rechtlichen Rahmen möglichst umfassend geschützt sind. Dazu soll auch weiterhin ein flächendeckendes Angebot an persönlicher Information, Beratung und Verbraucherbildung zur Verfügung stehen. Die Verbraucherrechte sowie deren individuelle und kollektive Durchsetzung müssen gesichert und weiter ausgebaut werden;
- die Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz e. V. weiterhin bei ihren wichtigen Aufgaben zu unterstützen und damit zu helfen, dass sich die Rheinland-Pfälzerinnen und Rheinland-Pfälzer als informierte und eigenverantwortliche Konsumentinnen und Konsumenten ein eigenes Urteil bilden und sich selbstbewusst am Markt bewegen können.

-----

Vorstehender Beschluss wurde vom Landtag in seiner 71. Sitzung am 13. Dezember 2018 gefasst.

Hendrik Hering  
Präsident des Landtags