



## Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

📅 05.10.2015

VERBRAUCHERSCHUTZ

# Verbrauchermonitor BW 2015 / Minister Bonde: „Bürgerinnen und Bürger im Land sind immer zufriedener mit dem Verbraucherschutz“

Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit dem Verbraucherschutz durch die staatlichen Überwachungsbehörden und unabhängigen Verbraucherorganisationen ist in den vergangenen zwei Jahren noch weiter gestiegen. Rund drei Viertel der befragten Baden-Württembergerinnen und Baden-Württemberger sind zufrieden oder sogar sehr zufrieden“, sagte Verbraucherminister Alexander Bonde am Montag (5. Oktober) in Stuttgart bei der Vorstellung der Ergebnisse des Verbrauchermonitors Baden-Württemberg 2015. In allen fünf abgefragten Feldern - Essen und Trinken, Finanzen und Versicherungen, Energie und Wohnen, Telefon und Internet, Verkehr und Freizeit - sind die Zufriedenheitswerte im Lauf der bisherigen vier Umfragen um mehrheitlich zehn bis zwanzig Prozentpunkte gestiegen. Der Verbrauchermonitor ist eine repräsentative Verbraucherumfrage, die im Auftrag des Ministeriums von der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) zum vierten Mal seit 2010 durchgeführt wurde.

Den höchsten Stellenwert hat für die Verbraucherinnen und Verbraucher nach wie vor der Bereich „Essen und Trinken“. Auf einer Skala von 0 Prozent (am unwichtigsten) bis 100 Prozent (am wichtigsten) ist dieses Handlungsfeld mit 62 Prozent für die Befragten besonders wichtig. „Unser Ziel ist, das hohe Niveau bei der Sicherheit unserer Lebensmittel und der Information über eine bewusste Ernährung zu halten und noch weiter zu erhöhen. Dazu haben wir die Lebensmittelüberwachung in den vergangenen Jahren von 244 Stellen auf 354 Stellen kontinuierlich ausgebaut und erreichen so in diesem Jahr den Personalstand, der vor der Verwaltungsreform 2005 beim Wirtschaftskontrolldienst vorhanden war“, betonte Bonde. Auch 2016 gehe die Personalverstärkung in der Lebensmittelüberwachung weiter und es würden Landes-mittel für 376 Lebensmittelkontrolleurinnen und -kontrolleure zur Verfügung gestellt. „Der heutige Start des neuen Landeskontrollteams Lebensmittelsicherheit BW (LKL) wird den Verbraucherschutz im Land noch weiter stärken“, zeigte sich der Minister überzeugt.

## Digitaler Verbraucherschutz zentrales Handlungsfeld /

Die Umfrage zeigt aber auch deutlich, dass die Bürgerinnen und Bürger im digitalen Verbraucherschutz großen Handlungsbedarf sehen. Insbesondere beim E-Commerce treten häufig Probleme auf. So hat knapp jede/r dritte Befragte beim Kauf von Produkten und Dienstleistungen im Internet schon einmal schlechte Erfahrungen gemacht. Oft fehlt ein direkter Ansprechpartner, an den man sich in diesem Fall wenden kann. „Deshalb hat Baden-Württemberg den Online-Schlichter ins Leben gerufen und fördert diesen inzwischen mit weiteren Partnern. Die hohe Erfolgsquote in 70 Prozent der Fälle gibt uns Recht und zeigt, dass wir dringend ein bundeseinheitliches Modell brauchen“, sagte Bonde mit Blick auf den Bund. Der Schadenswert der bearbeiteten Fälle liege zwischen 0 und 31.000 Euro, im Mittel bei 422 Euro.

Jeder zweite befragte Internetnutzer in Baden-Württemberg ist besorgt, dass seine Geräte von Viren befallen werden könnten. Gleichzeitig befürchtet fast jeder Dritte, bei der Internetnutzung allgemein und insbesondere beim Online-Banking ausspioniert zu werden. „Die europäische Datenschutzreform, die den Datenschutz EU-weit neu definieren wird, steht kurz vor ihrem Abschluss. Die Bundesregierung steht dabei mehr denn je in der Pflicht, nationale Spielräume im Rahmen ihrer Handlungsmöglichkeiten auszuschöpfen und sich dafür einzusetzen, dass unser hohes Schutzniveau nicht abgesenkt wird“, unterstrich Bonde. Bürgerinnen und Bürger müssen bestmöglich vor unzulässiger Datenweitergabe und diskriminierender Profilbildung geschützt werden. In vielen Ländern seien intransparente Geschäftspraktiken wie beispielsweise das Social Scoring auf dem Vormarsch. Hierbei werden Verbraucherdaten aus sozialen Netzwerken und sonstige Datenspuren im Internet zu Persönlichkeitsprofilen verarbeitet, die Aussagen zur Bonität zulassen.

## Große Nachfrage nach unabhängigen Informationen - VZ BW gestärkt

Im Alltag müssen Verbraucherinnen und Verbraucher eine Vielzahl von Entscheidungen treffen. Die Ergebnisse des Verbrauchermonitors zeigen, dass die Nachfrage nach unabhängigen Informationen und Beratung groß ist: Mehr als die Hälfte der Befragten ist bereit, Zeit für die Informationssuche aufzuwenden, ein Drittel würde auch Geld für Informationen bezahlen. Ein wichtiger Ansprechpartner bei der Verbraucherinformation vor Ort ist die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg (VZ BW). Das Ministerium hat die institutionelle Förderung in dieser Legislaturperiode um 87 Prozent erhöht, um Ausbau und Neuschaffung von Beratungsstellen zu ermöglichen. Allein in diesem Jahr stellt das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg der Verbraucherzentrale des Landes 3,65 Millionen Euro zur Verfügung. „Wir fördern den Ausbau der Verbraucherzentrale und die Einrichtung neuer Beratungsstellen, um noch mehr unabhängige Verbraucherberatung in der Fläche anbieten zu können“, so der Minister abschließend.

## Hintergrundinformationen

Der Verbrauchermonitor ist eine repräsentative Verbraucherumfrage, die im Auftrag des MLR bereits zum vierten Mal von der Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) durchgeführt wurde. Über 700 baden-württembergische Bürgerinnen und Bürger wurden von April bis Juni dieses Jahres telefonisch befragt. Die vollständige Studie „Verbrauchermonitor Baden-Württemberg 2015“ und eine Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse sind im Internet unter [www.verbraucherportal-bw.de](http://www.verbraucherportal-bw.de) zu finden.

Informationen zum Verbraucherschutz gibt es unter [www.mlr-bw.de](http://www.mlr-bw.de).

[Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse \(PDF\)](#)

[Verbrauchermonitor Baden-Württemberg 2015 \(PDF\)](#)