

Verbraucherpolitische Strategie Baden-Württemberg 2025

Alle mitnehmen – Für einen starken
Zusammenhalt in der Gesellschaft.



Inhalt

| | |
|--|-----------|
| Minister-Vorwort | 2 |
| Ziel | 4 |
| Leitbild | 5 |
| Unser Leitgedanke..... | 5 |
| Unser Verbraucherleitbild | 8 |
| Handlungsfelder und Prioritäten | 11 |
| Wirtschaftlich-rechtlicher Verbraucherschutz | 11 |
| Verbraucherrechte..... | 11 |
| Verbraucherbildung | 12 |
| Verbraucherberatung | 13 |
| Verbraucherforschung..... | 13 |
| Verbraucherkommission | 14 |
| Behördliche Verbraucherinformation..... | 15 |
| Gesundheitlicher Verbraucherschutz | 18 |
| Bessere Überwachung im Internethandel und in den sozialen Medien | 18 |
| Weiterhin Fokus auf neue Markttrends | 20 |
| Institutionen des Verbraucherschutzes | 22 |
| Verbraucherzentrale BW – Vereinbarung | 22 |
| Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz – Finanzvereinbarung | 23 |
| Fazit | 24 |

Minister-Vorwort

In Baden-Württemberg gibt es über 11 Millionen Verbraucherinnen und Verbraucher. Die baden-württembergische Verbraucherpolitik leistet damit einen wichtigen Beitrag für alle Baden-Württembergerinnen und Baden-Württemberger. Über 11 Millionen Menschen haben eine gewichtige Stimme und Marktmacht gegenüber Unternehmen, die in Baden-Württemberg Waren und Dienstleistungen anbieten. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten als gleichberechtigte Partner im Konsumgeschehen agieren können. Dazu gilt es, ihre Rechte zu stärken. Diese Gleichberechtigung nimmt die baden-württembergische Verbraucherpolitik selbstbewusst wahr und versteht sich als Stimme und Streiter für die Verbraucherrechte aller Menschen in Baden-Württemberg.

Die Rechte, der Schutz sowie die Information und Bildung der baden-württembergischen Konsumentinnen und Konsumenten spielen eine wichtige Rolle, da diese weitreichenden Einfluss auf deren Lebensalltag haben. Gleichzeitig sollen Verbraucherinnen und Verbraucher in ihrem Wissen und Handeln bestärkt werden, damit sie selbst Verantwortung für ihre Konsumententscheidungen übernehmen können. Dies stärkt das Vertrauen in demokratische Prozesse und Institutionen. Eine gelingende Verbraucherpolitik trägt damit zur Stärkung der Demokratie insgesamt bei.

Mit der neuen Verbraucherpolitischen Strategie legt die Landesregierung den theoretischen Rahmen ihrer Verbraucherpolitik fest. Sie beschreibt Prioritäten und konkrete Maßnahmen, mit dem Ziel, den Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher auf allen Ebenen zu verstärken und zu modernisieren und die Verbraucherarbeit stetig auszubauen. Ein Auszug der konkreten Maßnahmen ist im Anhang aufgeführt.

Ein besonderes Augenmerk der baden-württembergischen Verbraucherpolitik liegt darauf, diese so lebensnah wie möglich an die Bedarfe der Verbraucherinnen und Verbraucher anzupassen. Dabei wird ein differenziertes Verbraucherleitbild, das dem neusten Stand der juristisch-akademischen Sichtweise entspricht, zugrunde gelegt. Die Landesregierung geht davon aus, dass alle Menschen individuell zu sehen sind und deswegen nicht in jeder Alltagssituation und in jedem Verbraucherthema gleich informiert, verständlich und handlungsfähig sind. Gerade in unserer komplexen und digitalisierten Welt wird Verbraucherschutz daher immer wichtiger. Die Landesregierung setzt deshalb auf eine moderne und dynamische Verbraucherpolitik, die unterschiedliche Zielgruppen und deren Bedarfe in den Blick nimmt und sich aktuellen Entwicklungen anpasst. Ziel ist, die Verbraucherrechte zu festigen und weiterzuent-

wickeln, die Verbraucherbildung, -information und -beratung zu stärken sowie Technologien zu fördern, die den Verbraucherschutz unterstützen. Vor diesem Hintergrund soll es baden-württembergischen Verbraucherinnen und Verbrauchern einerseits ermöglicht werden, möglichst informiert selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen. Andererseits sollten sie sich jedoch sicher sein, dass die Politik die Rahmenbedingungen so setzt, dass sie in kaum zu durchschauenden Verbraucherkontexten hinreichend geschützt sind.

Die hier vorgelegte Verbraucherpolitische Strategie soll einen mittelfristigen Orientierungsrahmen geben. Entlang der sich daraus ergebenden Ziele, Prioritäten und Maßnahmen sowie aktueller und künftiger Herausforderungen wird sich die Landesregierung dafür einsetzen, dass aktuell und in den nächsten Jahren eine verantwortungsvolle und aktive Verbraucherpolitik in Baden-Württemberg umgesetzt wird.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Hauk MdL

Ziel

Verbraucherpolitik gleicht das strukturelle und konsumsituative Ungleichgewicht zwischen Konsumenten und Herstellern, Produzenten sowie Dienstleistern aus und sorgt für verbraucherfreundliche und sichere Märkte. Sie stärkt die Kompetenz von Verbraucherinnen und Verbrauchern und schafft Beratungsmöglichkeiten.

Der wirtschaftliche Verbraucherschutz hat zum Ziel, die wirtschaftlichen Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher als gleichberechtigter Geschäftspartner zu wahren und ihre Rechte zu stärken. Das Themenspektrum des wirtschaftlichen Verbraucherschutzes ist vielfältig. Es umfasst etwa Handel und Dienstleistungen, Finanzen und Versicherungen, Telekommunikation und digitale Themen, Energie, Reise-, Fahrgast- und Fluggastrechte. Der wirtschaftliche Verbraucherschutz ist ständigen Änderungen unterworfen, um die aktuellen wirtschaftlichen Verbraucherthemen abzubilden.

Der gesundheitliche Verbraucherschutz hat zum Ziel, Verbraucherinnen und Verbraucher vor gesundheitlichen Gefahren und vor Täuschung zu bewahren. Zum Beispiel soll die Sicherheit von Lebensmitteln, Futtermitteln, Bedarfsgegenständen und Kosmetika gewährleistet werden. Der gesundheitliche Verbraucherschutz kommt in unseren Aktivitäten in den Bereichen der Lebensmittel- und Futtermittelüberwachung, Tierarzneimittelkontrolle und der Tiergesundheit zur Geltung sowie bei der Marktüberwachung in den Bereichen Produkt- und Chemikaliensicherheit.

Das übergeordnete Ziel der Landesregierung ist ein mündiger und aufgeklärter Verbraucher, der seine Rechte kennt, für diese einstehen kann und somit ein ernsthafter Wirtschaftspartner insbesondere für den Handel ist. Die Einhaltung von Kennzeichnungspflichten durch Herstellerinnen und Hersteller sowie Verkäuferinnen und Verkäufer ist daher von entscheidender Bedeutung. Darüber hinaus ist es notwendig, Verbraucherinnen und Verbraucher in Bereichen, in denen sie strukturell benachteiligt sind, vor möglichen Schäden und Ungerechtigkeiten zu schützen. Nur so sind Verbraucherinnen und Verbraucher in der Lage, fundierte Entscheidungen zu treffen, die ihren Bedürfnissen und Interessen entsprechen.

Leitbild

Unser Leitgedanke

***Alle mitnehmen – das ist für uns Verbraucherschutz!
Für einen starken Zusammenhalt in der Gesellschaft.***

Um eine starke Gesellschaft zu schaffen und zu erhalten, ist es essenziell wichtig, jede und jeden Einzelnen mitzunehmen. Eine starke Verbraucherpolitik ist notwendig, um das bestehende strukturelle Ungleichgewicht zulasten der Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber missbräuchlich handelnden Unternehmen ausgleichen zu können.

Baden-württembergische Verbraucherinnen und Verbraucher begegnen Tag für Tag Herausforderungen in ihrem Konsumalltag, die vielzählige und vielfältige Entscheidungen notwendig machen. Um hier alle zu unterstützen und zu befähigen, selbstbestimmt, individuelle und bedarfsgerechte Konsumententscheidungen zu treffen sowie verbraucherschützende Rechte durchzusetzen, ist für uns das Folgende wichtig:

Unser Ziel ist es, die **Verbraucherrechte** – insbesondere im digitalen und finanziellen Bereich – zu festigen und weiterzuentwickeln, die **Verbraucherbildung** und die **Verbraucherinstitutionen und -beratung** zu stärken und Technologien, die den Schutz und die Teilhabe von Verbraucherinnen und Verbrauchern im Alltag unterstützen, zu fördern. Dabei wollen wir im Besonderen vulnerable Gruppen aber auch Alltagsumgebungen und Konsumsituationen in den Blick nehmen, die Verbraucherinnen und Verbraucher besonders herausfordern.

Unsere Verbraucherpolitik arbeitet täglich dafür, dass alle Baden-Württembergischen und Baden-Württemberger wirtschaftlich, rechtlich und gesundheitlich ein hohes Maß an Verbraucherschutz erfahren. Dazu müssen jede und jeder Einzelne **starke Verbraucherrechte** besitzen und durchsetzen können, die mit den Veränderungen am Markt stetig und zielführend weiterentwickelt werden. Dies ist derzeit vor allem im digitalen und finanziellen Bereich eine große Aufgabe, der sich die baden-württembergische Verbraucherpolitik verpflichtet sieht. Die Welt wandelt sich schnell und Verbraucherrechte müssen immer wieder neu angepasst und ausgebaut werden.

Die **Verbraucherbildung** ist ein wichtiges Instrument, um allen die Möglichkeit zu geben, ihr Leben lang Kompetenzen zu erwerben, die im Verbraucheralltag notwendig sind. Nur so können Verbraucherinnen und Verbraucher Unternehmen auf Augenhöhe begegnen und selbst bedarfsgerechte Entscheidungen treffen. Daher stärken wir die Verbraucherbildung weiter und setzen uns für deren Unabhängigkeit von Wirtschaftsinteressen ein. Da uns jede und jeder Einzelne wichtig ist, nehmen wir

auch vulnerable und besonders schützenswert Gruppen bei der Verbraucherbildung fest in den Blick, ohne nicht auch für alle Baden-Württembergerinnen und Baden-Württemberger Maßnahmen zu ergreifen.

Der **gesundheitliche Verbraucherschutz** sorgt unter anderem dafür, dass Lebensmittel, Bedarfsgegenstände, kosmetische Mittel und Tätowiermittel sicher sind. Er schützt Verbraucherinnen und Verbraucher vor gesundheitlichen Risiken und Täuschung und überwacht außerdem die Einhaltung der tabakrechtlichen Vorgaben. Die Lebensmittelüberwachung reagiert auf **neue Vermarktungsformen und Markttrends** und führt gezielte Kontrollen durch.

Die Marktüberwachung kontrolliert in den Bereichen Produkt- und Chemikaliensicherheit, dass die auf dem Markt befindlichen Non-Food-Produkte die Gesundheit nicht gefährden. Außerdem müssen die **Kennzeichnungspflichten** durchgesetzt werden, die es Verbraucherinnen und Verbrauchern überhaupt erst ermöglichen, informiert ihre Kaufentscheidung zu treffen. Hierfür sorgen die Lebensmittelüberwachung sowie in den Bereichen Chemikaliensicherheit und Ökodesign die Marktüberwachung.

Wichtige Akteure der Verbraucherpolitik sind die **Verbraucherinstitutionen**, die Missstände am Markt durch ihre tägliche Arbeit sichtbar machen und zeigen können, wo bei den Verbraucherrechten nachjustiert werden muss. Um den Menschen in Baden-Württemberg individuell zu ihrem Recht zu verhelfen, ist eine **Verbraucherberatung** rund um die bestehenden Verbraucherrechte wichtig. Für uns ist es selbstverständlich, dass jede Einzelne und jeder Einzelne ihre und seine Verbraucherrechte kennen soll und sich im Streitfall mit einem Unternehmen auseinandersetzen sowie ihre und seine Rechte durchsetzen kann. Dazu braucht es die Verbraucherberatung und deren Stärkung.

Jede und jeder Einzelne muss sich im Konsumalltag mitgenommen fühlen und auch mitgenommen werden. Verbraucherschutz bedeutet für uns auch, dass der Konsumalltag mit seinen vielfältigen Herausforderungen für alle Verbraucherinnen und Verbraucher erleichtert wird. Dies geschieht auch durch eine umfassende Kennzeichnung der Produkte.

Moderne Technologien sehen wir hier nicht nur als Risiko, sondern auch als Chance für den Verbraucherschutz. Verbraucherfreundliche Technologien können Verbraucherinnen und Verbraucher im Konsumalltag begleiten oder in interaktive, digitale Schnittstellen, denen der Verbraucher begegnet, eingebaut sein. **Verbraucherfreundliche Technologien** können so Verbraucherinnen und Verbraucher situationsgerecht informieren und bei Entscheidungen ihren Bedürfnissen und dem Kontext entspre-

chend unterstützen. Entwicklung und das Angebot verbraucherfreundlicher Technologien können sich auch als ein besonderes Qualitätsmerkmal von Unternehmen und Anbietern in Baden-Württemberg etablieren.

Verbraucherpolitik nimmt mit seiner Lösungskompetenz die Alltagsorgen der Menschen ernst. Dies kann Kapazitäten freisetzen und Zufriedenheiten auslösen, die dem Zusammenhalt der Gesellschaft zugutekommen - unsere Verbraucherpolitik leistet damit einen wichtigen gesellschaftspolitischen Beitrag zur Stärkung der freiheitlich demokratischen Grundordnung.

Unser Verbraucherleitbild ¹

Im Recht und der Rechtsprechung in Deutschland und der EU hat sich in den letzten Jahrzehnten das **Leitbild eines Durchschnittsverbrauchers** herausgebildet. Gemeint ist damit ein durchschnittlich informierter, verständiger und situationsadäquat aufmerksamer Verbraucher. Nach diesem juristischen Leitbild kann der Verbraucher zwar grundsätzlich in der Werbung enthaltene Informationen kritisch wahrnehmen und regelmäßig eigenverantwortlich am Marktgeschehen teilnehmen. Das Verbraucherschutzrecht nimmt dabei aber Rücksicht auf Eigenschaften von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die sie zum Beispiel für unlautere Geschäftspraktiken besonders anfällig machen.

Dabei erkennen wir an, dass wir in Baden-Württemberg in einer **vielfältigen Gesellschaft** leben. Uns prägen soziale, altersbedingte, kognitive, kulturelle und teilweise auch sprachliche Verschiedenheiten und Besonderheiten. Das ist Stärke und Herausforderung für uns Baden-Württembergerinnen und Baden-Württemberger gleichermaßen. Diese verlangen von uns gleichzeitig, Bedürfnisse von Verbraucherinnen und Verbrauchern nicht pauschal und ohne Differenzierung mit einem Durchschnittsverbraucher zu bemessen. Die Verhaltensökonomik zeigt uns, dass Individuen sich nur selten so verhalten, wie es von fiktiven, informierten, aufmerksamen und verständigen Verbraucherinnen und Verbrauchern erwartet würde. **Persönlich-individuelle Merkmale, aber auch situative Bedingungen wirken sich darauf aus, wie gut wir Informationen finden, aufnehmen und verarbeiten können. Ferner wird dadurch ersichtlich, welche Kompetenzen wir dabei einbringen können und welche Aufmerksamkeit wir einem Vorgang widmen.**

In Baden-Württemberg gibt es ein **breites Spektrum in Bezug auf die Ausgangssituation von Verbraucherinnen und Verbraucher**: Auf der einen Seite finden sich in Verbraucherangelegenheiten kompetente, gut informierte und aufmerksame Verbraucherinnen und Verbraucher. Auf der anderen Seite besonders schutzbedürftige und bildungsferne, also vulnerable Verbrauchergruppen. Zu diesen können zum Beispiel Kinder und Jugendliche zählen. Ferner gering literalisierte Menschen, denen die Interaktion mit und in digitalen Umgebungen schwerfällt. Oder auch Menschen, die aufgrund bestimmter Umstände – wie Armut oder körperliche oder geistige Einschränkungen – irreführenden, manipulativen oder benachteiligenden Geschäftspraktiken besonders häufig ausgesetzt oder auch für diese in besonderem Maße empfänglich sind. Wir haben jedoch alle Verbraucherinnen und Verbraucher

¹ Das Verbraucherleitbild wurde in Zusammenarbeit mit dem Rechtswissenschaftler Herrn Prof. Dr. Steffen Kroschwald (Mitglied der Verbraucherkommission Baden-Württemberg und Hochschule Pforzheim, Direktor des vunk-Instituts für Verbraucherforschung und nachhaltigen Konsum) erarbeitet.

gleichermaßen im Blick, da jede und jeder Einzelne auf unlautere Geschäftspraktiken hereinkommen kann. Darüber hinaus gibt es zahlreiche Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich bei Konsumententscheidungen etwa für Information keine Zeit nehmen können oder wollen. Nicht selten sind auch im Allgemeinen gut informierte, verständige Verbraucherinnen und Verbraucher je nach Kontext und Entscheidungssituation nicht immer gleich aufmerksam. Situationsbedingt können potenziell alle Menschen vorschnell und unüberlegt handeln oder überfordert sein, im Angesicht vieler Informationen, Wesentliches zu identifizieren – dies gilt besonders in digitalen Umgebungen.

Vor diesem Hintergrund setzen wir beim Verbraucherschutz auf ein differenziertes Verbraucherleitbild und gehen davon aus, dass alle Menschen einzigartig und deswegen nicht in jeder Alltagssituation und in jedem Verbraucherthema gleich informiert, verständig und aufmerksam sind.

Gute Verbraucherpolitik in Baden-Württemberg muss sich an der Lebensrealität der Menschen und an ihrem Alltag orientieren. **Wir sehen uns darin bestärkt, unser verbraucherpolitisches Handeln unter die Prämisse des differenzierten Verbraucherleitbilds zu stellen und gegenüber den handelnden Akteuren zu vertreten und einzufordern.**

Daher setzen wir uns auf europäischer Ebene dafür ein, bei der Rechtssetzung nicht vereinfacht auf den Durchschnittsverbraucher abzielen und verbraucherrechtliche Verantwortung zu sehr auf jeden und jede Einzelne von uns abzuwälzen. Wir erwarten von Europa mit Blick auf Vollharmonisierungstendenzen **weiter starke Verbraucherrechte und ein hohes Schutzniveau für alle Verbraucherinnen und Verbraucher**. Dafür setzen wir uns auch gegenüber der neuen Bundesregierung ein. Gerade der Bund soll sich über den Rat der Europäischen Union für das hier beschriebene, differenzierte Verbraucherleitbild einsetzen. Dies werden wir über die uns zur Verfügung stehenden Mittel einfordern.

Die strukturelle Unterlegenheit der Verbraucherinnen und Verbraucher erfordert über starke Verbraucherrechte hinaus auch die Kontrolle der Einhaltung der europäischen Anforderungen an Produkte. Dazu gehören zum Beispiel die korrekte Kennzeichnung von Produkten und der Schutz vor gefährlichen Produkten. Die Lebensmittelüberwachung und die Marktüberwachung sorgen dafür, dass diese Vorschriften eingehalten werden und die Verbraucherinnen und Verbraucher so besser geschützt sind.

Wir sorgen dafür, dass die Menschen in unserem Land mit den bestehenden Verbraucherherausforderungen gut zurechtkommen und nicht überfordert sind – wir möchten sie **mitnehmen, informieren, beraten zur mündigen Nutzung verbraucherpolitischer Instrumente befähigen und wenn nötig schützen**. Mit der **Förderung unserer Verbraucherinstitutionen und dem Ausbau der Verbraucherbildung** im Land leisten

wir einen wichtigen Beitrag, so dass den Verbraucherinnen und Verbrauchern gut informierte und selbstbestimmte Entscheidungen möglich werden. Dabei beachten wir gerade bei der Verbraucherberatung, -bildung und -information **verschiedene Zielgruppen**: Seniorinnen und Senioren, Kinder, Jugendliche, Migrantinnen und Migranten, Menschen mit eingeschränkten geistigen Fähigkeiten sowie unterschiedlichen finanziellen, sozialen und kulturellen Hintergründen. Unsere Partnerinstitutionen sorgen für ein angepasstes Angebot für alle Menschen, egal welchen Hintergrund diese haben.

Verbraucherberatung, -bildung und -information sind unter Berücksichtigung eines möglichen strukturellen Ungleichgewichts gegenüber missbräuchlich handelnden Marktakteuren aber nur eine Seite der Medaille. Besonders dort, wo Menschen in Alltagssituationen keine Zeit aufbringen können, Informationen zu suchen, aufzunehmen und zu verarbeiten sind weitere Hilfestellungen nötig. Ebenso in Bereichen, in denen spezifische Kompetenzen erforderlich sind, die nicht im Detail einfach zu erwerben sind, etwa in digital- oder finanztechnischen Angelegenheiten. Wo Menschen in komplexen Kontexten **vertrauen wollen oder müssen, statt zu wissen**, kann **Schutz, insbesondere vulnerabler Gruppen, nur gelingen, wenn er in die jeweilige Situation integriert ist und automatisiert erfolgt**.

Vorbild für den Verbraucherschutz kann hier ein im Datenschutzrecht als „Privacy by Design“ bekanntes Prinzip sein. Dabei ist Datenschutz bereits bei der Entwicklung von Produkten und Prozessen zu berücksichtigen und in diese zu integrieren. Im Sinne eines „**Consumer Protection by Design**“ könnten Verbraucherinnen und Verbraucher entsprechend beispielsweise durch digitale Technologien in Alltagssituationen begleitet und bei Entscheidungen gemäß ihren voreingestellten Präferenzen unterstützt werden. **Verbraucherfreundliche Technologiegestaltung** kann auch dazu führen, dass digitale Dienste und Schnittstellen, mit denen Verbraucherinnen und Verbraucher interagieren, so entwickelt werden, dass sie etwa entscheidungserhebliche Informationen situationsadäquat zugänglich machen. Oder zum Beispiel, dass sie zusätzliche wirksame Reflexionszeit zugestehen und ein Vertragsabschluss erst nach einer zeitverzögerten Bestätigung wirksam wird, das heißt, sie durch verbraucherfreundliche Voreinstellungen, auch im Falle einer flüchtigen oder gelenkten Entscheidung, keine Nachteile für Verbraucherinnen und Verbraucher erzeugen. Deshalb setzen wir uns dafür ein, dem Beispiel im Datenschutzrecht folgend vergleichbare Regelungskonzepte zum „Consumer Protection by Design“ auch in einschlägige Verbraucherschutzregulierung zu integrieren.

Handlungsfelder und Prioritäten

Wirtschaftlich-rechtlicher Verbraucherschutz

Verbraucherrechte

Der wirtschaftlich-rechtliche Verbraucherschutz zielt darauf ab, die wirtschaftlichen Interessen von Verbrauchern und Verbraucherinnen als gleichberechtigter Geschäftspartner herzustellen beziehungsweise zu wahren und ihre Rechte zu stärken. Ob beim Einkauf im Internet, bei der Wahl eines Smartphone-Tarifs oder beim Abschluss einer privaten Altersvorsorge – Verbraucherinnen und Verbraucher sind jeden Tag mit zahlreichen Entscheidungen konfrontiert. Die Digitalisierung, Globalisierung und Liberalisierung der Märkte machen Konsumententscheidungen komplexer und verstärken das strukturelle Ungleichgewicht von Verbrauchern und missbräuchlichen Unternehmen. Verbraucherrechte zu stärken und an die Veränderungen der Märkte anzupassen, ist daher ein zentrales Ziel der baden-württembergischen Verbraucherpolitik.

Dabei sind die Themen vielfältig und der Bereich des wirtschaftlich-rechtlichen Verbraucherschutzes nahezu endlos. Schwerpunkte unserer Arbeit liegen beim Verbraucherschutz in der digitalen Welt, den Energiemärkten, der Mobilität, den Finanzmärkten, der Verbraucherschlichtung und den allgemeinen Verbraucherrechten. Der wirtschaftlich-rechtliche Verbraucherschutz ist ständigen Änderungen unterworfen, um die aktuellen wirtschaftlichen Verbraucherthemen abzubilden. Es tauchen jederzeit neue Themen, Fallstricke und Missstände für Verbraucherinnen und Verbrauchern an den Märkten auf. Während sich andere Problemfelder durch eine gezielte Weiterentwicklung der Verbraucherrechte eindämmen lassen oder durch die Weiterentwicklung von Technologien zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher auflösen.

Beim Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor finanziellen Risiken sowie vor Täuschung setzt sich die Landesregierung für das Recht auf Information und für hohe Standards ein. Die baden-württembergische verbraucherpolitische Arbeit wird aktiv sowohl im Land, im Bund, als auch auf europäischer Ebene wahrgenommen, da die gesetzgeberischen Kompetenzen im Verbraucherschutz in weiten Teilen bei der Europäischen Union sowie bei der Bundesregierung liegen. Dabei gilt es, die Gestaltungs- und Mitbestimmungsmöglichkeiten, etwa im Bundesratsverfahren optimal auszunutzen, um politischen Einfluss zu nehmen und über die Landesgrenzen hinaus wirksame Verbraucherrechte zu etablieren.

Die Digitalisierung hält immer stärker Einzug in die unterschiedlichsten Lebensbereiche von Verbraucherinnen und Verbrauchern: ob in der Kommunikation, beim stationären Einkauf oder in Online-Shops, im heimischen Wohnzimmer oder beim Thema Mobilität.

Mit dieser raschen Entwicklung rücken vermehrt Fragen des Verbraucherschutzes in den Vordergrund, da die digitale Welt bislang durch eine erhebliche digitale Asymmetrie zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern und Anbieterinnen und Anbietern geprägt ist. Durch die Verwendung sensibler personenbezogener Verbraucherdaten werden die Konsumententscheidungen der Verbraucherinnen und Verbraucher beeinflusst und zum Vorteil von Anbietern genutzt. Unternehmen sollen dazu verpflichtet werden, den digitalen Raum, also vor allem Webseiten und Apps fair zu gestalten und ein hohes Verbraucherschutzniveau zu gewährleisten. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen vor unethischen Techniken und kommerziellen Praktiken, insbesondere „Dark patterns“, einseitigen Beeinflussungen von Social-Media-Influencern, Cookie Bannern und personalisierter Werbung im Internet geschützt werden.

Ein Ansatzpunkt ist die oben erwähnte Etablierung von verbraucherfreundlichen Technologien, die dem Konzept des „Consumer Protection by Design“ Rechnung tragen. Das Datenschutzrecht – insbesondere Art. 25 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) – kann hierzu als Beispiel herangezogen werden und in verbraucherschützende Regelungskonzepte integriert werden.

Auch die zivilgesellschaftliche Wahrnehmung und Durchsetzung der kollektiven Verbraucherrechte hat die baden-württembergische Verbraucherpolitik als verbraucherpolitisches Instrument im Blick. Sie setzt sich auf bundes- und europäischer Ebene für die Stärkung einer zeitgemäßen kollektiven Rechtsdurchsetzung ein.

Verbraucherbildung

Verbraucherinnen und Verbraucher haben einen Anspruch auf Verbraucherbildung. Aktuelle und künftige Verbraucherinnen und Verbraucher leben in einer Gesellschaft, in der es auf spezifische Kompetenzen ankommt, um ein selbstbestimmtes Leben führen können. Verbraucherbildung ist zugleich ein lebenslanger Lernprozess, der bereits bei Kindern und Jugendlichen beginnt und im Erwachsenenalter fortgeführt wird. Eine starke Verbraucherbildung in den Schulen sowie für Erwachsene und Familien ist essenziell, um Verbraucherinnen und Verbrauchern die notwendigen Fähigkeiten und Kenntnisse zu vermitteln, um in dieser zunehmend komplexen Welt Unternehmen auf Augenhöhe begegnen zu können. Ziel der Verbraucherbildung ist es,

Verbraucherinnen und Verbrauchern ein selbstbestimmtes Verbraucherverhalten zu ermöglichen und ihre Selbstbestimmung zu erhalten. Gleichzeitig bestärkt Verbraucherbildung die Bürgerinnen und Bürger in ihrem Wissen, dass sie mit konsumbezogenen Handlungen Einfluss auf ihre Kaufentscheidungen nehmen können und sie problematischen unternehmerischen Praktiken nicht machtlos gegenüberstehen.

Im Sinne des vorangestellten differenzierten Verbraucherleitbilds fördert das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz (MLR) viele Projekte für unterschiedliche Zielgruppen. Die verschiedenen Maßnahmen richten sich daher sowohl an besonders vulnerable Zielgruppen wie beispielsweise gering Literalisierte, Kinder und Jugendliche als auch allgemein an Erwachsene, Eltern und Lehrkräfte. Dabei sind die wichtigsten Kooperationspartner des MLR die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. (VZ BW), der Volkshochschulverband Baden-Württemberg e. V. und die Evangelische Landesarbeitsgemeinschaft der Familien-Bildungsstätten in Württemberg (LEF). Durch die Vermittlung von Alltagskompetenzen hat die Verbraucherbildung Berührungspunkte mit verschiedenen anderen Bildungsbereichen wie der Ernährungs-, Finanz- und Medienbildung. Thematisch geht es um die Vermittlung von Wissen und Alltagskompetenzen, unter anderem in den Themenfeldern Marktgeschehen und Verbraucherrechte, Finanzen, Medienkonsum, Nachhaltigkeit sowie Ernährung, Lebensmittel und Gesundheit.

Verbraucherberatung

Ziel der Verbraucherberatung ist es, die Selbstbestimmung der Verbraucherinnen und Verbraucher auf individueller und kollektiver Ebene zu stärken. Auf individueller Ebene hilft die Beratung dabei, Probleme der Verbraucherinnen und Verbraucher im Einzelfall zu lösen. Auf kollektiver Ebene trägt die Verbraucherberatung dazu bei, Erfahrungen und Erkenntnisse in die Interessenvertretung und Durchsetzung von Rechten einfließen zu lassen. So ist die Verbraucherberatung auch eine Erkenntnisquelle für die Verbraucherpolitik im Bundesland Baden-Württemberg.

Verbraucherforschung

Aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Verbraucherforschung unterstützen die verbraucherpolitischen Aktivitäten des Landes. Die Wissenschaft rund um die Interessen und Bedürfnisse der Verbraucherinnen und Verbraucher findet in verschie-

denen Disziplinen wie beispielsweise den Verhaltens-, Wirtschafts-, Rechts- und Sozialwissenschaften statt. Dafür setzen wir weiterhin auf das bewährte Format des Verbraucherforschungsforums zu aktuellen verbraucherschützenden Themen. Diese jährliche Veranstaltung hat das Ziel, Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler zu vernetzen und einen Austausch mit den Akteuren aus Politik und Verwaltung zu schaffen.

Unabhängige Forschungsstudien zu Themen der aktuellen verbraucherpolitischen Agenda ermöglichen eine evidenzbasierte Verbraucherpolitik in Baden-Württemberg. Wissenschaftliche Erkenntnisse erhalten unter anderem auf diesem Wege Einzug in die verbraucherpolitische Arbeit des Landes.

Um das Interesse von angehenden Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern dieses interdisziplinären Bereichs zu stärken, soll der Blick der baden-württembergischen Verbraucherforschung auch auf die Nachwuchswissenschaftlerinnen und Nachwuchswissenschaftler gelegt werden. So soll der Fokus der wissenschaftlichen Fragestellungen verstärkt auf verbraucherschützende Faktoren gelenkt werden.

Verbraucherkommission

Die Verbraucherkommission Baden-Württemberg ist ein jahrelang erprobtes ehrenamtlich arbeitendes Expertengremium von anerkannten und überregional bekannte Sachverständigen, das die Landesregierung in Fragen der Verbraucherpolitik berät. Die Vorschläge und Handlungsempfehlungen der Verbraucherkommission werden auch in Zukunft in der Verbraucherpolitik des Landes Berücksichtigung finden. Dabei greift das Land Baden-Württemberg auf die Expertise von fachlich versierten Vertreterinnen und Vertretern aus Wissenschaft, Verbraucherorganisationen, Wirtschaft und Medien zurück. Diese einzigartige Kombination ermöglicht Impulse auf eine zeitgemäße Verbraucherpolitik, die sowohl auf Verbraucherinnen und Verbraucher als selbstbewusste Konsumenten als auch auf die nötigen Rahmenbedingungen in Politik und Gesellschaft abzielen.

Die Verbraucherkommission Baden-Württemberg betrachtet, neben gesetzlich gebotenen Rahmenbedingungen, die Instrumente der Verbraucherinformation, -kommunikation und -bildung hinsichtlich ihrer Verbraucherfreundlichkeit und ihres Nutzwertes als grundlegend. Weitergehende Informationen über die Verbraucherkommission bietet die Webseite www.verbraucherkommission.de.

Behördliche Verbraucherinformation

Das MLR und das UM arbeiten täglich daran, die Rechte und die Gesundheit der Verbraucherinnen und Verbraucher zu schützen, sie vor Täuschung zu bewahren und ihre Rechte zu stärken. Dazu ist die Information der Verbraucherinnen und Verbraucher ein wichtiger Baustein. Die Ministerien betreiben eine umfangreiche Öffentlichkeits- und Pressearbeit, auch Verbraucherthemen betreffend. Hierbei werden neben Pressemitteilungen der Hausspitze auch mehrere Angebote im Internet vorgehalten:

- Homepage des MLR www.mlr-bw.de: Auf der Homepage des MLR werden neben Pressemitteilungen und Hinweisen auf Aktionen und Kampagnen überblicksartig Themen des Verbraucherschutzes angerissen, die auf den nachgelagerten Seiten vertieft werden.
- Verbraucherportal Baden-Württemberg www.verbraucherportal-bw.de: Diese Webseite bietet viele Antworten auf Fragestellungen von Verbraucherinnen oder Verbrauchern. Angeboten werden aktuelle Informationen und Hintergrundwissen zu Fragen des Verbraucherschutzes, zur Ernährung sowie zum Tierschutz und zur Tiergesundheit. So etwa zu Themen von der Überwachung der Lebensmittel, Problemen im Verbraucheralltag und der Sicherheit im Internet über die Ernährung von Kindern bis hin zur Bekämpfung von Tierkrankheiten. Das Verbraucherportal BW bietet außerdem als Service für Verbraucherinnen und Verbraucher eine Sammlung von Adressen sowie weiterführende Links zu Angeboten anderer öffentlich geförderte Anbieter, die seriöse Informationen bereithalten. Überdies werden Hinweise auf Beratungs- und Bildungsangebote für Lehrkräfte zu Verbraucherbildung in der Schule aber auch für Erwachsene angeboten. Veranstaltungshinweise, Studien, Links zur Bestellung von Informationsmaterial und ein kostenloser Newsletter runden das Angebot ab. Die Webseite soll weiterhin werbefrei und barrierefrei angeboten werden.
- Das MLR informiert auf seiner Facebook-Seite „VerbraucherBW“ gezielt über den Umgang mit sozialen Netzwerken und weiteren aktuellen Themen des Verbraucherschutzes in der digitalen Welt sowie über Verbraucherrechte, die Ernährung und den nachhaltigen Konsum.
Im Sinne einer Weiterentwicklung soll der behördliche Verbraucherschutz auf Social media noch stärker genutzt werden, um wichtige Informationen auch dort zur Verfügung zu stellen.

- Gesetzliche Verbraucherinformationen auf www.verbraucherinfo-bw.de: Unhygienische Zustände in Gaststätten, zu hohe Pestizidgehalte oder unzulässige Zusatzstoffe in Lebens- und Futtermitteln, irreführende Angaben – werden diese Sachverhalte festgestellt, können die Voraussetzungen dafür vorliegen, dass der verantwortliche Betrieb durch die Behörden veröffentlicht werden muss. Das besagt § 40 Abs. 1a des Lebensmittel- und Futtermittelgesetzbuches. Zweck der Vorschrift ist es, die Entscheidungsgrundlage für Verbraucherinnen und Verbraucher im Hinblick auf ihre Kaufentscheidung zu verbessern, aber auch einen Abschreckungseffekt zu erzeugen und so die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften zu fördern. Am häufigsten kommt es zu Veröffentlichungen aufgrund von Hygieneverstößen. Das landesweit einheitliche Informationsportal www.verbraucherinfo-bw.de wurde 2022 modernisiert und präsentiert sich seit April 2023 in einem neuem Format. Auch in Zukunft soll das Portal mit Blick auf die Verbraucherfreundlichkeit stetig weiterentwickelt werden.
- Ein Großteil der Marktüberwachung im Non-Food-Bereich ist in Baden-Württemberg zentral beim Regierungspräsidium Tübingen gebündelt. Auf dessen Internetseite unter <https://rp.baden-wuerttemberg.de/rpt/abteilungen/abteilung-11/> werden unter anderem Informationen, FAQ und Tipps für Verbraucherinnen und Verbraucher veröffentlicht. Zudem informiert die Marktüberwachung Baden-Württemberg hier über verschiedene Schwerpunktaktionen und Ergebnisse aus Kontrollmaßnahmen. So wird die Öffentlichkeit über aktuelle Erkenntnisse zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher auf dem Laufenden gehalten.
- Das Safety Gate System der Europäischen Union ist ein Schnellwarnsystem, das über Produkte informiert, die Mängel mit einem hohen Risiko aufweisen. Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten über die Webseite <https://ec.europa.eu/safety-gate-alerts> Zugang zu den von Behörden erfolgten Safety-Gate-Meldungen. Auch die Marktüberwachungsbehörden in Baden-Württemberg melden derartige Produkte aktiv über das System. Verbraucherinnen und Verbraucher können das Safety Gate System nutzen, um sich gezielt über aktuelle Gefahren zu informieren, betroffene Produkte zu erkennen und im Zweifel den Kauf zu vermeiden beziehungsweise bereits erworbene Produkte zurückzugeben oder sicher zu entsorgen. Zudem sucht die Marktüberwachung kontinuierlich sowohl im Internet als auch im lokalen Handel stichprobenhaft nach derartigen europaweit gemeldeten Produkten, um Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg zu schützen.

- Unter dem Consumer Safety Gateway <https://webgate.ec.europa.eu/consumer-safety-gateway/> wird Verbraucherinnen und Verbraucher außerdem europaweit die Möglichkeit gegeben, Produkte, die ein Risiko für die Gesundheit und Sicherheit von Verbrauchern darstellen könnten, direkt der EU-Kommission zu melden. Über das System werden dann die für den Fall zuständigen Behörden, also gegebenenfalls auch die Marktüberwachung in Baden-Württemberg informiert.
- Auf der Webseite der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) wird unter https://www.baua.de/DE/Themen/Monitoring-Evaluation/Marktueberwachung-Produktsicherheit/Datenbank/Produktsicherheit_dynnode für Verbraucherinnen und Verbrauchern eine zentrale Datenbank mit Informationen zur Produktsicherheit in Deutschland angeboten. Hier können aktuelle Warnungen, Rückrufe und Maßnahmen zu gefährlichen Produkten eingesehen werden. Ergänzend zum europäischen Safety Gate System, werden hier auch nationale Meldungen und spezifische Informationen zu gefährlichen Einzelprodukten und Themen der Produktsicherheit bereitstellt. Dadurch erhalten Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit, sich über potenzielle Gefahren zu informieren und sie können eine fundierte Kaufentscheidung treffen. Die Marktüberwachung Baden-Württemberg trägt aktiv zu diesem System bei, indem dort auch von ihr ausgelöste Meldungen (z. B. Untersagungsverfügungen) veröffentlicht werden.
- Die Internetseite energy-efficient-products.ec.europa.eu der Europäischen Kommission bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern verständliche Informationen zu energieeffizienten Produkten. Sie erklärt das EU-Energielabel, unterstützt beim Produktvergleich über die EPREL-Datenbank und gibt Tipps für energie- und kostensparendes Konsumverhalten. Darüber hinaus enthält die Seite auch Hinweise zu EU-Vorgaben wie Ökodesign und Energiekennzeichnung sowie zur Marktüberwachung – und richtet sich damit auch an Fachleute und Unternehmen.

Gesundheitlicher Verbraucherschutz

Der gesundheitliche Verbraucherschutz hat zum Ziel, Verbraucherinnen und Verbraucher vor gesundheitlichen Gefahren und vor Täuschung zu bewahren. Es ist ein wichtiges Anliegen, die Sicherheit von Produkten aller Art zu kontrollieren.

Hinsichtlich der Lebensmittel, Futtermittel, Bedarfsgegenstände, Tabakerzeugnisse und Kosmetika gewährleisten dies die Lebensmittelüberwachungsbehörden bei den Land- und Stadtkreisen, bei den Regierungspräsidien und die Chemischen und Veterinäruntersuchungsämter (CVUAs) in Baden-Württemberg.

Hinsichtlich anderer Non-Food-Produkte ist dies eine Aufgabe der Marktüberwachung beim Regierungspräsidium Tübingen. Die genannten Behörden leisten täglich hervorragende Arbeit, um die Qualität und Sicherheit der in Umlauf gebrachten Produkte zu gewährleisten.

Die Lebensmittel- und die Marktüberwachung in Baden-Württemberg verfolgen als strategische Ziele, dass neue Vermarktungsformen und neue Markttrends und Produktinnovationen möglichst frühzeitig aufgegriffen werden. In solchen Bereichen werden gezielt risikoorientiert landesweite Kontrollprogramme durchgeführt. Für derartige Bereiche müssen ggf. Kontrollsysteme angepasst oder spezielle Verfahren entwickelt werden.

Bessere Überwachung im Internethandel und in den sozialen Medien

Der Internethandel boomt seit Jahren unvermindert und hat durch die Corona-Pandemie einen regelrechten Aufschwung erfahren. Immer mehr Menschen kaufen Produkte wie Elektrogeräte, Spielzeuge, persönliche Schutzausrüstung, Heimwerkerartikel, Kosmetika, Bedarfsgegenstände und Tabakerzeugnisse online. Aber auch Lebensmittel werden vermehrt über das Internet angeboten und eingekauft. Längst können auch leicht verderbliche Lebensmittel bequem online bestellt und an der Haustür in Empfang genommen werden. Die sozialen Medien haben bei der Bewerbung von bestimmten Produkten wie Heimwerkerartikel, Spielzeuge, Kosmetika und Nahrungsergänzungsmittel eine führende Rolle eingenommen und stellen gleichzeitig die Überwachungsbehörden vor neue Herausforderungen.

Die Sicherheit der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie deren Schutz vor Täuschung soll selbstverständlich auch „im Netz“ einen vergleichbaren Stellenwert wie

im Einzelhandel vor Ort haben. Die online bestellten und ausgelieferten Elektro- oder Elektronikartikel dürfen keine gefährlichen Stoffe enthalten, Spielzeuge dürfen Kinder nicht verletzen oder deren Gesundheit schaden, persönliche Schutzausrüstung muss den Nutzer tatsächlich und adäquat schützen, Wurstwaren oder Sahnetorten dürfen die Gesundheit nicht beeinträchtigen, ebenso dürfen die Aussagen zu einer in den sozialen Medien als Wundermittel beworbenen, brandneuen Vitaminmischung die Verbraucherinnen und Verbraucher nicht täuschen. Die besondere Herausforderung liegt hierbei in der Greifbarkeit der verantwortlichen Wirtschaftsakteure. Während im stationären Handel die Verantwortlichkeiten in der Regel leicht nachvollziehbar sind, ist es online nicht selten sehr aufwändig bis unmöglich, die Zuständigen zu identifizieren. Insbesondere bei Anbietern außerhalb der EU fehlen jedoch die rechtlichen Werkzeuge zur Durchsetzung der Anforderungen. Daher fordert die Landesregierung die Schaffung dieser Werkzeuge auf Bundes- und EU-Ebene ein. Die Überwachungsstrategien müssen außerdem an die Wandelbarkeit und Schnelligkeit von Online-Verkaufsseiten angepasst werden.

In Baden-Württemberg fußt die Überwachung des Internethandels im Bereich des Lebensmittelhandels auf zwei Säulen:

Erstens ist die im Regierungspräsidium Tübingen angesiedelte Stabsstelle Tiergesundheit, Tierschutz und Verbraucherschutz (STV) als Landeskontaktstelle Teil eines bundesweiten Netzwerks zur „Kontrolle des Lebensmittelhandels im Internet“ mit der gemeinsamen Zentralstelle der Länder (G@ZIELT).

Zweitens können die zuständigen Lebensmittelüberwachungsbehörden, unterstützt durch die STV, amtliche Proben im Internet anonym beschaffen und von den Chemischen und Veterinäruntersuchungsämtern untersuchen und beurteilen lassen. Allerdings gibt es im Hinblick auf die Wahrung der Anonymität bei Bezahlung und Lieferung noch Regelungsbedarf, um den Behörden die praktische Umsetzung zu erleichtern. Insgesamt verfügen die Behörden auch bei Onlineshops über ihre üblichen „Instrumente“ zur Kontrolle – allerdings nur, sofern die Unternehmen auch erreichbar sind.

Weiterhin reagiert das MLR auch auf die Veränderung des Online-Verhaltens der Verbraucherinnen und Verbraucher und den wachsenden Einfluss von sozialen Medien in Bezug auf die Vermarktung von Lebensmitteln durch Influencer und Firmen.

Die Marktüberwachung von Verbraucherprodukten ist in Baden-Württemberg zentralisiert. Sie findet durch die Abteilung Marktüberwachung des Regierungspräsidiums

Tübingen statt. Hierdurch wird eine Spezialisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Marktüberwachung trotz unüberschaubarer Vielseitigkeit der Produkte und der Anforderungen an diese Produkte ermöglicht. Außerdem kann so ein einheitlicher Vollzug im ganzen Land sichergestellt werden. Diese Einheit übernimmt auch die Überwachung des Internethandels, soweit dieser sein Angebot an Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg richtet. Die Marktüberwachung kann dabei Produkte auch im Onlinehandel kostenfrei entnehmen. Sie erwirbt aber auch unter verdeckter Identität Produkte im Netz, um sicherzustellen, dass sie dasselbe Produkt erhält wie jede Verbraucherin oder jeder Verbraucher.

Weiterhin Fokus auf neue Markttrends

Bei den Markttrends und Produktinnovationen werden gezielt risikoorientiert landesweite Kontrollprogramme durchgeführt. Als Beispiele sind zu nennen: Nahrungsergänzungsmittel, Tätowiermittel, E-Zigaretten, CBD-Produkte, Hot-Chip-Challenge oder Dubai-Schokolade. Die Chemischen und Veterinäruntersuchungsämter des Landes untersuchen und beurteilen die von den Lebensmittelüberwachungsbehörden im Rahmen dieser Kontrollprogramme entnommenen amtlichen Proben. Sie veröffentlichen die Ergebnisse dieser Kontrollprogramme auf der Internetseite www.ua-bw.de.

Die Überwachung von Tätowiermitteln bei der Verwendung in den Studios soll künftig breiter aufgestellt werden, zum Beispiel durch gemeinsame Kontrollen von Lebensmittelüberwachungsbehörde und Gesundheitsamt. Ein Merkblatt, das zu mehr Aufklärung bei den Anwendern der Tätowiermittel und damit zu mehr Sicherheit bei Verbraucherinnen und Verbrauchern führt, wird erarbeitet.

Da elektronische Zigaretten eine weite Verbreitung auf dem deutschen Markt erfahren, stets neue Inhaltsstoffe (wie beispielsweise Cannabinoide) Verwendung finden und zunehmend unüberschaubare Produktentwicklungen erfolgen, führt das Tabaklabor des CVUA Sigmaringen seit 2018 gemeinsam mit der Marktüberwachungsbehörde von Baden-Württemberg jährlich eine Schwerpunktaktion zur Überprüfung der Verkehrsfähigkeit von Liquids und E-Zigaretten durch. Die Untersuchungen zielen insbesondere auf die Überprüfung von Stoffverboten, der Kennzeichnung sowie der Produktsicherheit und der chemikalienrechtlichen Vorgaben. Daneben dienen die Untersuchungen auch dem Schutz vor Verbrauchertäuschung.

Die Marktüberwachung prüft regelmäßig Produkte, die durch aktuelle Entwicklungen auf den Markt kommen und aus Verbraucherschutzgesichtspunkten relevant sind.

Hierzu zählen beispielsweise aus dem Waschmittelbereich Liquid Caps und Waschmittelblätter. Für Liquid Caps wurden unter anderem aufgrund von Unfällen bei Kindern Anforderungen an die Materialbeständigkeit und Verpackungen definiert. Insbesondere im Onlinehandel werden diese Produkte regelmäßig überwacht hinsichtlich der Werbevorschriften und auch der Anforderungen an die Verpackung.

Schließlich eröffnet sich durch den Onlinehandel für Nutzer Produktsortimente die bisher eher gewerblichen oder professionellen Anwender vorbehalten waren. In den letzten Jahren wurden zum Beispiel vermehrt Produkte wie Minibagger und kleine Laserbearbeitungsmaschinen angeboten und durch Verbraucher bezogen. Die Überwachungen zeigen regelmäßig sicherheitstechnische Mängel. Daher ist es erforderlich auch zukünftig diesen Vertriebsweg weiter auf neue Entwicklungen hin zu sondieren und flexibel sowie effizient zu reagieren.

Institutionen des Verbraucherschutzes

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. (VZ BW) und das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) leisten wichtige Beiträge zur Information und Beratung der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie bei der Durchsetzung der Verbraucherrechte. Die von der Landesregierung geförderte VZ BW bietet zu Fragen des privaten Konsums anbieterunabhängig fachliche Informationen und eine individuelle Beratung in Problemlagen mit Unternehmen an. Eine optimale Verbraucherberatung und -information insbesondere im Ländlichen Raum bietet eine kombinierte Beratung von Mensch und computergestützter Beratung. Mit ihrer Expertise unterstützt die VZ BW das Land darüber hinaus bei der Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung an den Schulen Baden-Württembergs. Die VZ BW bietet mit ihrem Angebot Lehrkräften, Schulen und Seminaren ihre Unterstützung bei der Umsetzung der schulischen und außerschulischen Verbraucherbildung an. Bei Verbraucherfragen mit grenzüberschreitendem Bezug zu Frankreich können sich Verbraucherinnen und Verbraucher an das ZEV in Kehl wenden, das ebenfalls von der Landesregierung gefördert wird.

Durch den stetigen Ausbau der anbieterunabhängigen Beratung werden Verbraucherinnen und Verbrauchern neutrale Ansprechpartner für ihre vielfältigen Entscheidungen im Verbraucheralltag zur Seite gestellt. Dabei fördert das MLR auch andere Partnerinstitutionen wie den Volkshochschulverband Baden-Württemberg e.V. oder die Technische Akademie Schwäbisch Gmünd, um Verbraucherinnen und Verbrauchern ein an die jeweilige Lebenssituation angepasstes Angebot an Information und Bildung machen zu können.

Verbraucherzentrale BW – Vereinbarung

Die VZ BW wird seit ihren Anfängen 1958 aus Landesmitteln finanziert. Sie kann dadurch unabhängig von Wirtschaft und Politik als zivilgesellschaftliche Organisation ihrem Zweck nachgehen: der Wahrnehmung von Interessen der Verbraucherinnen und Verbrauchern. Diesen Zweck erfüllt sie durch ihre Verbraucherberatung und -information, die Verfolgung von Verstößen gegen Verbraucherrechte (Rechtsdurchsetzung), Öffentlichkeitsarbeit, Verbraucherbildung und politische Interessenvertretung auf Grundlage von Erkenntnissen der Marktbeobachtung. Damit dies auch weiterhin gewährleistet ist, schloss das Land Baden-Württemberg im Dezember 2022 eine Vereinbarung mit der VZ BW, die den dauerhaften Bestand der Einrichtung und eine unabhängige Beratung der Bürgerinnen und Bürger zum Ziel hat. Die Absicht

dieser Vereinbarung ist es, der VZ BW, im Interesse einer kontinuierlichen und einer stetig zu optimierenden Aufgabenwahrnehmung, finanzielle mittelfristige Planungssicherheit zu gewähren. Die Vereinbarung gilt von Beginn des Jahres 2023 an bis zum Ende des Jahres 2026. Mit der sukzessiven jährlichen Erhöhung der institutionellen Förderung bis 2026 sollen auch die tariflichen Steigerungen der Personalkosten bei der VZ BW abgedeckt werden. Eine Fortschreibung der Vereinbarung wird angestrebt.

Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz – Finanzvereinbarung

Das Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V. (ZEV) ist eine binationale grenzüberschreitende Einrichtung in Kehl, die auf deutsch-französische Verbraucherthemen spezialisiert ist. Sie berät Verbraucherinnen und Verbraucher bei grenzüberschreitenden Fragestellungen. Die französische Grenze ist die längste Grenze Baden-Württembergs zu einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union. Die Grenzregion selbst ist eine der wichtigsten Pilotregionen des Europäischen Binnenmarktes. Der individuelle Waren- und Dienstleistungsverkehr ist hier besonders intensiv. Diese Grenzregion hat nicht nur Modellcharakter für die Entwicklung des Europäischen Binnenmarktes, sondern auch Laborcharakter für den grenzüberschreitenden und europäischen Verbraucherschutz. Als exportstärkstes deutsches Bundesland hat Baden-Württemberg ein besonderes Interesse an der Entwicklung des Europäischen Binnenmarktes. Die Landesregierung unterstützt das ZEV gemeinsam mit anderen deutschen und französischen Finanzpartnern institutionell. Anfang 2025 wurde erneut eine dreijährige „Vereinbarung über die Finanzierung“ des Vereins für die Jahre 2025-2027 unterzeichnet. Darüber hinaus hat das MLR seinen Anteil erhöht, um einer tarifgerechteren Bezahlung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter näherzukommen. Das ZEV ist durch die Förderung des MLR seit 2025 berechtigt, grenzüberschreitende Verbandsklagen gegen Unternehmen im EU-Ausland durchzuführen, sofern ein grenzüberschreitender Bezug vorliegt.

Fazit

Die vorgelegte Verbraucherpolitische Strategie setzt die Leitplanken für die Verbraucherpolitik in Baden-Württemberg und wird als Handlungsorientierung in die tägliche Verbraucherarbeit des Landes auch gegenüber der Bundesregierung und der EU-Kommission einfließen. Dazu hat die baden-württembergische Landesregierung in der Strategie Handlungsfelder, Prioritäten und Maßnahmen zur Stärkung des Verbraucherschutzes umrissen. Das erklärte Ziel ist es, die Politik an den Bedarf der Verbraucherinnen und Verbraucher anzupassen, jede Einzelne und jeden Einzelnen mitzunehmen und so einen starken Zusammenhalt in der Gesellschaft zu fördern. Dafür legt die Landesregierung ein differenziertes Verbraucherleitbild zugrunde. Sie betont die Wichtigkeit des Verbraucherschutzes in der digitalisierten Welt und will eine moderne und dynamische Politik verfolgen, die sich auf unterschiedliche Zielgruppen, deren Bedarfe und situative Ungleichgewichte konzentriert. Es sollen Verbraucherrechte gestärkt, Verbraucherbildung gefördert, Verbraucherinformationen gegeben und verbraucherfreundliche Technologien unterstützt werden, um den Verbraucherschutz zu verbessern. Gleichzeitig wird außerdem durch die Kontrollen der Marktüberwachung die strukturelle Unterlegenheit der Verbraucherinnen und Verbraucher ausgeglichen. Die Strategie gibt einen mittelfristigen Orientierungsrahmen vor, dessen Verwirklichung es Verbraucherinnen und Verbrauchern ermöglichen soll, informierte und selbstbestimmte Entscheidungen zu treffen und gleichzeitig hinreichend geschützt zu sein. Die Landesregierung wird sich – wie bisher – weiter dafür einsetzen, eine verantwortungsvolle und aktive Verbraucherpolitik in Baden-Württemberg umzusetzen.

Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg
Referat 37 Verbraucherpolitik
Kernerplatz 10
70182 Stuttgart