

Sandro Bassola
Burstwiesenstr. 59
8055 Zürich

KR-Nr. 32/2008

An die
Geschäftsleitung des
Kantonsrates
8090 Zürich

Einzelinitiative

betreffend Einreichung einer Standesinitiative in Sachen kantonale Verbraucherschutzzentralen

Antrag:

Der Kanton Zürich reicht nach den üblichen Prozedere der Meinungsfindung und Beschlussfassung als Stand in Bern rechtsgültig eine Standesinitiative ein, mit dem Ziel die Verwirklichung der Gesetze und aller nötigen Grundlagen bzw. Strukturen von kantonalen Verbraucherschutzzentralen den zuständigen Instanzen der Landesregierung in Bern zu beantragen bzw. zu realisieren.

Jeder Kanton soll mindestens ein Büro für Verbraucherschutzfragen realisieren, wo private Konsumenten / Endverbraucher zu allen Themen des Konsums und zu Dienstleistungen ihre Fragen, Klagen und Feststellungen einbringen können und wo sie die Möglichkeit haben, sich über die spezifische Rechtssituation, Klagemöglichkeiten etc. etc. zu informieren. Die Dienstleistungen der kantonalen Verbraucherschutzzentralen sollen für den Bürger kostenlos sein. Die Verbraucherschutzzentralen fassen die Informationen aus allen möglichen Ämtern, EU, Organisationen aller Art, Bundesgericht etc. etc. bedürfnisgerecht zusammen.

Die Verbraucherschutzzentralen sollen auch die Möglichkeit haben, als Partei gegen Missbräuche, Betrug etc. etc. vorgehen zu können und sie sollen die Möglichkeit haben, mittels diverser Medien/Publicationen unabhängig von Wirtschaft und der Politik über Missstände und Gefahren aufmerksam machen zu können. Es soll auch die Möglichkeit der Sammelklage geregelt werden.

Hierzu wird ein nationales Gesetz für den Verbraucherschutz und seine Träger geschaffen, welches Aufgaben, Struktur, Kompetenzen etc. etc. regelt. Umsetzung ist dann Sache der Kantone. In den gesetzlichen Zweckartikeln sollen der Leistungsauftrag (die Kontrolle der Märkte, Produkte, Informationen und Verfahren des Verkaufs und Vertriebes zum Schutz der Konsumenten etc. etc.) griffig festgeschrieben werden, aber derart, dass die Verbraucherschutzzentralen in allen Bereichen des Konsums und der Lebensbereiche eingreifen bzw. kontrollieren und beraten können. Es sollen nicht nur zu gewissen Themen Dienstleistungen angeboten werden, sondern der allgemeine «Konsum-Korb» abgedeckt werden.

Es soll sichergestellt werden, dass jederzeit ein unabhängiger schweizweit nach gleichen Regeln funktionierender Verbraucherschutz mit standardisierten Regeln dem Bürger zur Verfügung gestellt wird, so dass dieser in den Genuss des maximalen Verbraucherschutzes kommt. Es soll auch angedacht werden, ob nach der zu schaffenden neuen gesetzlichen Regelung die bestehenden Organisationen sich in ein Register eintragen lassen können, sofern sie die gesetzlichen Normen und den Leistungsauftrag erfüllen können. Es muss auch auf dem Markt der sog. «Verbraucherschützer» Transparenz herrschen. Nur wer den gesetzlichen Leistungsauftrag erfüllt, neutral und unabhängig in allen Bereichen ist und über die nötige Qualität und Strukturen verfügt, soll das Zertifikat der anerkannten Verbraucherschutzor-

32/2008

ganisation erhalten können - alle anderen sind dann interessengebundene Organisationen. Es braucht nicht nur Gesetze, die isoliert Teilbereiche behandeln, sondern neue umfassende Gesetze, welche auch neutrale Träger regulieren, welche bei den Anbietern selbst etwas durchsetzen können. Ebenso gehören dazu die Strafbestimmungen, welche eine effektive Bestrafung und Abschreckung der Missetäter (Unternehmungen und Einzelpersonen) ermöglichen. Allfällig ist im EDI auf Bundesebene eine Dachorganisation oder Bundesdepartement zu realisieren.

Begründung:

Nach Meinung des Initianten ist der Verbraucherschutz in der Schweiz in organisierter Form zu wenig strukturiert und für den Bürger wenig praktikabel bzw. von wenig Nutzen. Die meisten Konsumentenschutzorganisationen sind zudem letztlich zahnlose Tiger, die selbst auf den Märkten wenig bewirken können. Bloss Information reicht hier längst nicht mehr aus. Zwar gibt es in verschiedensten Bereichen Vereine und Organisationen, welche sich mit mehr oder weniger Erfolg um dieses Thema bemühen, aber eine schweizweite Regelung mit Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen gibt es nicht. Die Konsumentenschutzorganisationen sind eigentlich ohne gesetzlichen Auftrag. Auch gibt es keine Büros, wo der Bürger hingehen kann und aus einer Hand an einer Adresse alle nötigen Informationen und Dienstleistungen aufbereitet nach seinen Bedürfnissen erhalten kann. Lebensmittel sind da, Mieten dort, Reisen und Ferien weiss niemand und Dienstleistungen aus dem Finanzdienstleistung und Versicherungsbereich sind gänzlich unbekannt und Internetangelegenheiten gibt's schon gar nicht. So etwa ist z.Zt. die Realität. Es braucht neutrale Stellen - ungebunden von der Wirtschaft und ungebunden von der politischen Ansicht. Kommt dazu, dass die vielfältigen und völlig unkoordinierten Meldungen aus den diversen Bundesämtern bzw. aus den Weltmärkten gar nicht in brauchbarer Form beim Bürger ankommen. In den globalisierten Weltmärkten wird auf derart vielen Ebenen mit Betrügereien, Falschdeklarationen, Irreführungen etc. etc. gearbeitet, dass es dem Bürger kaum möglich ist, seine Konsumentenposition nach allen Seiten zu sichern. Kommt schliesslich noch der ganze Absatzkanal aus dem Internet-Bereich dazu, welcher ein gesondertes Gefahrenpotential für Konsumentenschäden aller Art darstellt.

Die bisherigen Strukturen in der Schweiz sind nach Meinung des Initianten falsch aufgestellt sofern überhaupt existent. Der ganze Markt des Verbraucherschutzes ist nicht zentral reguliert und nicht auf die Konsumentenbedürfnisse ausgerichtet. Es gibt kein schweizweites Mindestniveau bzw. Mindestangebot. Es gibt unzählige einzelne Stellen, die diffus irgendwelche Meldungen in die Welt der Konsumenten senden, aber es gibt keinen Ort, der verbraucherfreundlich diese ganze Informationsflut bündelt und strukturiert, so dass für den Konsumenten neutral an einem Ort seine Bedürfnisse befriedigt werden können. Der Konsument weiss z.T. ja nicht einmal, wo er mit seinen Problemen überhaupt hingehen soll. Diese Aufgaben sollen daher in unabhängigen Verbraucherschutzzentralen in jedem Kanton zentralisiert werden. Die Verbraucherschutzzentralen sollen ähnlich wie Ombudsstellen Leistungsauftrag und Kompetenzen haben, Akten einzusehen, Prüfungsanträge und Anzeigen bzw. Straf- und Gerichtsverfahren einzuleiten, so dass der effektive, massentaugliche Verbraucherschutz gewährleistet wird. Man muss davon wegkommen, dass sich jeder einzelne Konsument für sich alleine wehren muss.

Der massentaugliche Verbraucherschutz über regulierte Organisationsformen ist in der Schweiz unterentwickelt. Das Konsumentinformationsgesetz (KIG) ist hier untauglich und zu wenig fokussiert auf diese Thematik. Z.T. ist diese Gesetzgebung fast 20 Jahre alt. Es erfordert nun eine Bündelung der Kräfte und die Installierung von integrierenden, umfassenden Gesetzen und Strukturen (insbesondere jene der SR 944.xx bezüglich Konsum), denn der Verbraucherschutz wird infolge der Probleme der globalisierten Märkte immer wichtiger. Konsumentenforen, Kassensturz, Beobachter u.a. sind bloss Informationsplattformen. Viele Firmen die als «Preisvergleicher» auf dem Markt auftreten und «neutrale Informationen liefern» sind letztlich hinter den Kulissen auch nicht unabhängig, sondern verdienen ihr Geld

damit, dass sie Unternehmen Kunden zuhalten. Sie sind nicht unabhängig genug und sie können de facto aufgrund ihrer Kompetenzen keinen Druck auf Betrüger etc. auf der Anbieterseite ausüben. Der mediale Druck ist eine Seite, aber er genügt wie die Praxis zeigt längst nicht mehr. Es braucht Organisationen, die auch gerichtlich etc. gegen Übeltäter aller Arten vorgehen können. Dafür braucht es neue gesetzliche Strukturen und finanzielle Mittel, die ziel gerichtet und gebündelt effizient diese Rolle ausfüllen. Es braucht unabhängige Verbraucherzentralen, welche die Interessen der Bevölkerung als verlängerter Arm wahrnehmen und eine ganzheitliche Schnittstelle zwischen den div. Bundesverwaltungen etc. und den Konsumenten sind - zusätzlich ausgestaltet mit Kompetenzen, Missbräuche und Betrügereien in den Märkten nicht nur aufzudecken, sondern auch effektiv in der Breite zu bekämpfen aber gleichzeitig wo nötig dem einzelnen Konsumenten eine Anlaufstelle für all seine Anliegen darstellen. Dies gepaart mit offensiver Informations- und Beratungspolitik ergibt letztlich den wirksamen Konsumentenschutz.

Um die zahlreichen diffusen Akteure in dieser Thematik effizient und effektiv aufzustellen, braucht es im Sinne einer Klammerfunktion Regeln und konsumentenfreundliche, unabhängige Strukturen mit Amtsgewalt, die nicht nur auf Bundesebene, sondern auch regional wirken können und wo es auch dem Bürger möglich ist, Prozesse und Verfahren in Gang zu bringen und wo er einen starken Partner findet. Die bisherigen Strukturen und Kanäle sind bedürfnisgerecht nach den Bedürfnissen der Konsumenten und Bürger neu zu strukturieren, allfällig in neue Gebilde zu transformieren.

Die Aktionskanäle Bund-Kanton-Bürger rauf und runter müssen effizient und neu strukturiert werden so dass sie gebündelt und zielgerichtet effektiv bürgernahen und wirksamen Verbraucherschutz in praxi am Markt durchsetzen können, aber auch mit Information und Beratung in jedem Gebiet des täglichen Konsumentenlebens helfen können.

Das hierzu wohl ein Bedürfnis besteht, dass in Zukunft immer mehr an Bedeutung gewinnt dürfte unbestritten sein, denn die Unsicherheiten der Kunden in den Märkten sowie die Betrugsversuche werden immer mehr zunehmen, sei es infolge krimineller Energie oder von den Anbietern vorsätzlich geschaffener Intransparenz über Mengen, Preise, Beschaffenheit etc. etc.

Auch die ganzen unlauteren Methoden der Werbung und Kundengewinnung mit inexistenten Lockangeboten, Gewinnspielen, Telefonakquisition, Call-Center etc. etc. ist hier zu thematisieren und zu lösen.

Dass Verbraucherschutz eine Aufgabe des Staates ist, dürfte wohl unbestritten sein, denn man kann den Verbraucherschutz ja schlecht der Wirtschaft überlassen, da man ja gerade diese Überwachen muss, um deren Missstände und Fehlleistungen zu erkennen und zu bekämpfen.

Das der Verbraucherschutz auf gleichem Niveau ein Recht aller Schweizer ist, unabhängig davon, ob sie in Genf, am Bodensee, im Tessin oder in Zürich leben dürfte wohl auch unbestritten sein. Auch aus diesem Grund drängt sich eine staatliche Lösung auf, denn diese garantiert wohl am ehesten Kontinuität und gleichwertige Dienstleistung.

Der Initiant dankt den Ratsmitgliedern für Ihre Aufmerksamkeit und Ihre Bemühungen.

Zürich, 16. Januar 2008

Freundliche Grüsse
Sandro Bassola