

Wer beobachtet Märkte aus Verbrauchersicht?

Erkenntnisse und Vorschläge für eine effiziente Interessenvertretung

- Gerd Billen -

Überblick

- ① Was ist auf den Märkten los?
- ② Wie werden Märkte in den Blick genommen?
- ③ Marktwächter:
Neuer Intermediär
- ④ Marktwächter:
Win-Win für alle

① Was ist auf den Märkten los?

Rahmen

Liberalisierung

Deregulierung

Globalisierung

Digitaler Markt
ohne Regeln

scharfer
Wettbewerb

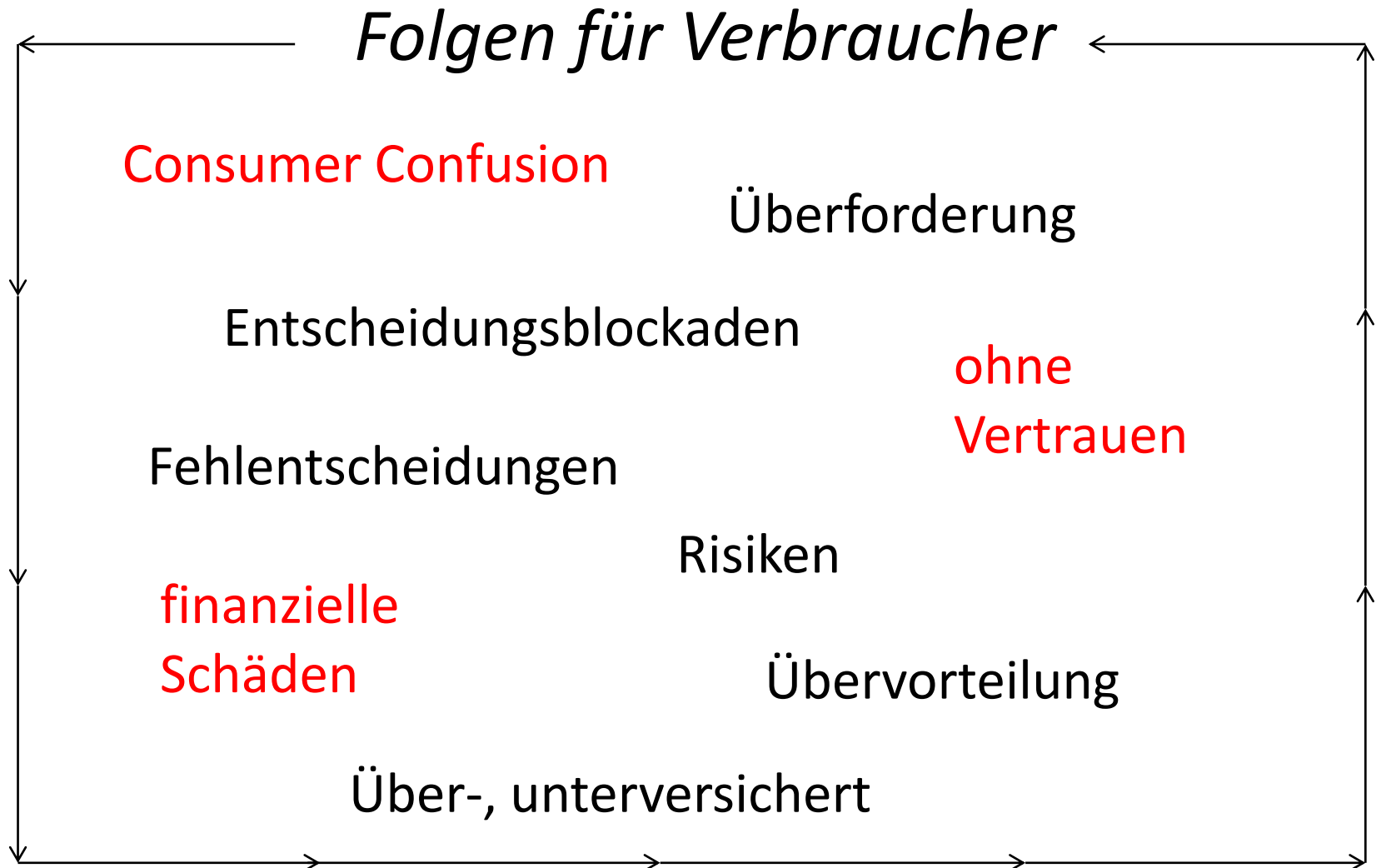
komplexe Märkte

überforderte Aufsicht

aus Bürgern
werden Verbraucher

kaum Effizienz- und
Kostenkontrolle

① Was ist auf den Märkten los?



② Wie werden Märkte in den Blick genommen?

Schaut sich dies jemand an?

Finanzen

Riester, Provisionen, Libor, Dispo

Energie

Offshore, Industrie-Subventionen, Effizienz-Förderprogramme

Gesundheit

IGeL, Ärztehonoreare, Wirtschaftlichkeitsreserven

Lebensmittel

Chinesische Erdbeeren, EU-Gütesiegel g.g.A.,
Nachfragerückgang Einzelhandel

Telekommunikation, Digitales

Geschäftsmodell Telefonwerbung, App-Kosten,
Abmahn-Unwesen Urheberrecht

② Wie werden Märkte in den Blick genommen?

Akteure gibt es, ...

Finanzen

BaFin, Bundesbank, Kartellamt, Börsenaufsicht, Preisbehörden Länder, Gewerbeämter, Anbieter, IHK, StiWa, Initiative Finanzmarktwächter

Energie

BNA, Kartellamt, Monopolkommission, BfEE, Energieaufsicht Länder, Anbieter, Verbraucherverbände

Gesundheit

G-BA, IQWiG, Patientenbeauftragte, Anbieter, Verbraucher-, Patientenverbände

Lebensmittel

BfR, BVL, Kontrollbehörden Länder, Werberat, Anbieter, Verbraucherverbände, lebensmittelklarheit.de

Telekommunikation, Digitales

BNA, Kartellamt, Monopolkommission, Datenschutzbeauftragte, Anbieter, Verbraucherverbände

② Wie werden Märkte in den Blick genommen?

Aber, ...

Aufsicht ohne Verbraucherschutzmandat

Flickenteppich

Reibereien Bund-Länder

ohne Verbraucherkontakte

Zielkonflikte bei
Regulierungsbehörden

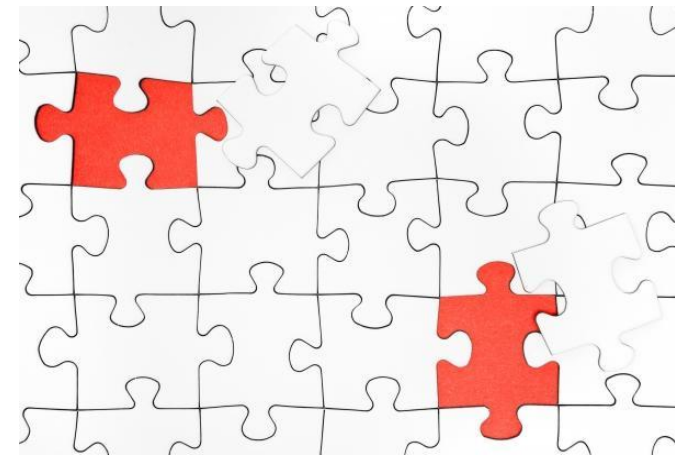
nur Solvenzaufsicht

kein Zusammenspiel mit
zivilgesellschaftlicher Kontrolle

② Wie werden Märkte in den Blick genommen?

Folgen

- ⇒ intransparente Märkte
- ⇒ unfaire Kostenverteilung
- ⇒ Ineffizienzen
- ⇒ Schwarze Schafe
- ⇒ teure Schadensreparaturen
- ⇒ keine oder falsche Maßnahmen
- ⇒ verunsicherte Verbraucher



③ Märktwächter: Neuer Intermediär

Verbraucherorientierte
Marktbeobachtung und
-analyse



Puls an den Verbrauchern

Frühwarnsystem

Kompetenzpartnerschaften:
Staatliche Aufsicht und
zivilgesellschaftliche
Beobachtung verzahnt

Erkenntnisse
bündeln

Authentische
Verbrauchervertretung

Märktwächter



Erkennen

Informieren

Handeln

Märktwächter

Erkennen

- Monitoring und Analyse
- Verbraucherbeschwerden
- Befragungen
- Fokusgruppen
- Internetforen, Blogs
- Marktdaten
- Marktchecks
- Gutachten
- Dokumentation

Märktwächter



Informieren

- Formalisierter Austausch mit Aufsicht
- Reports
- Politikberatung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Aktionen
- Verbraucherinformation

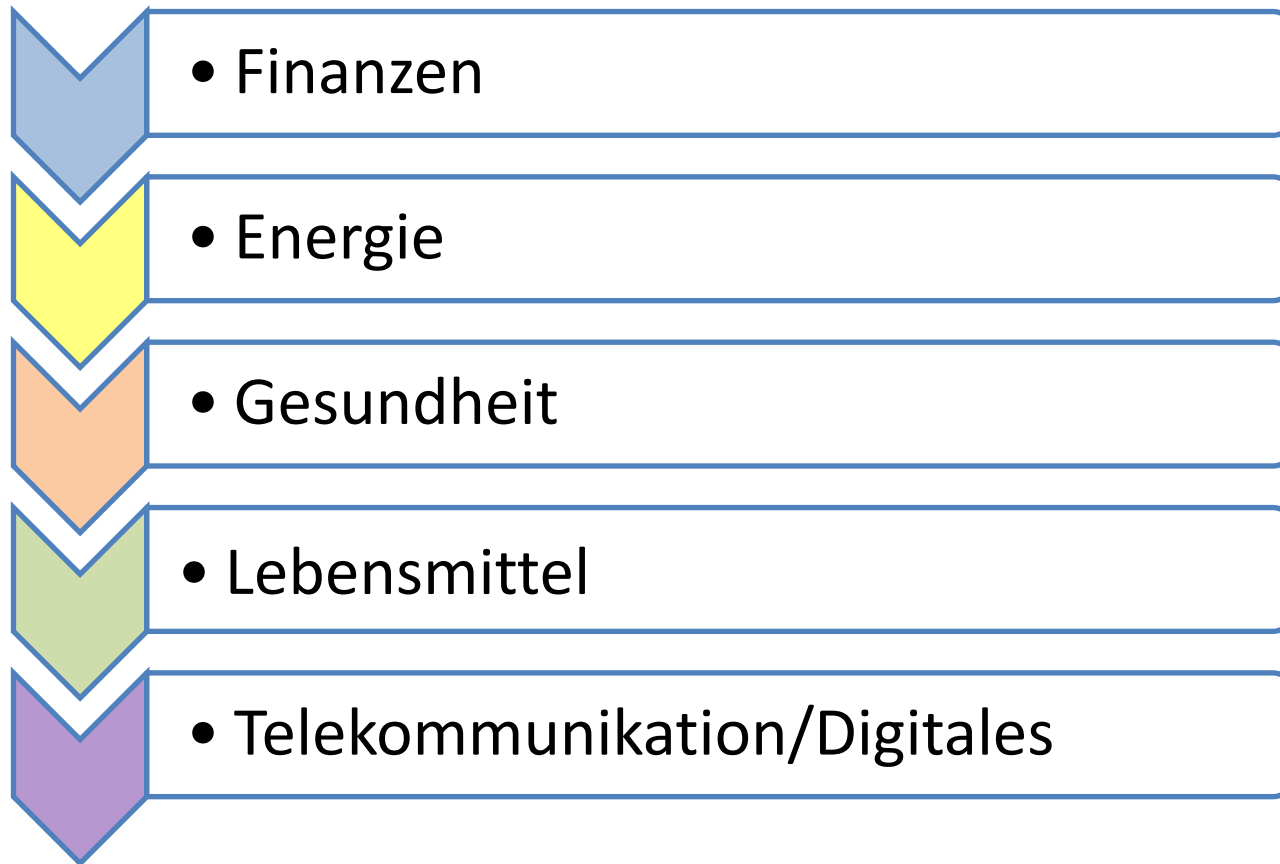
Märktwächter



Handeln

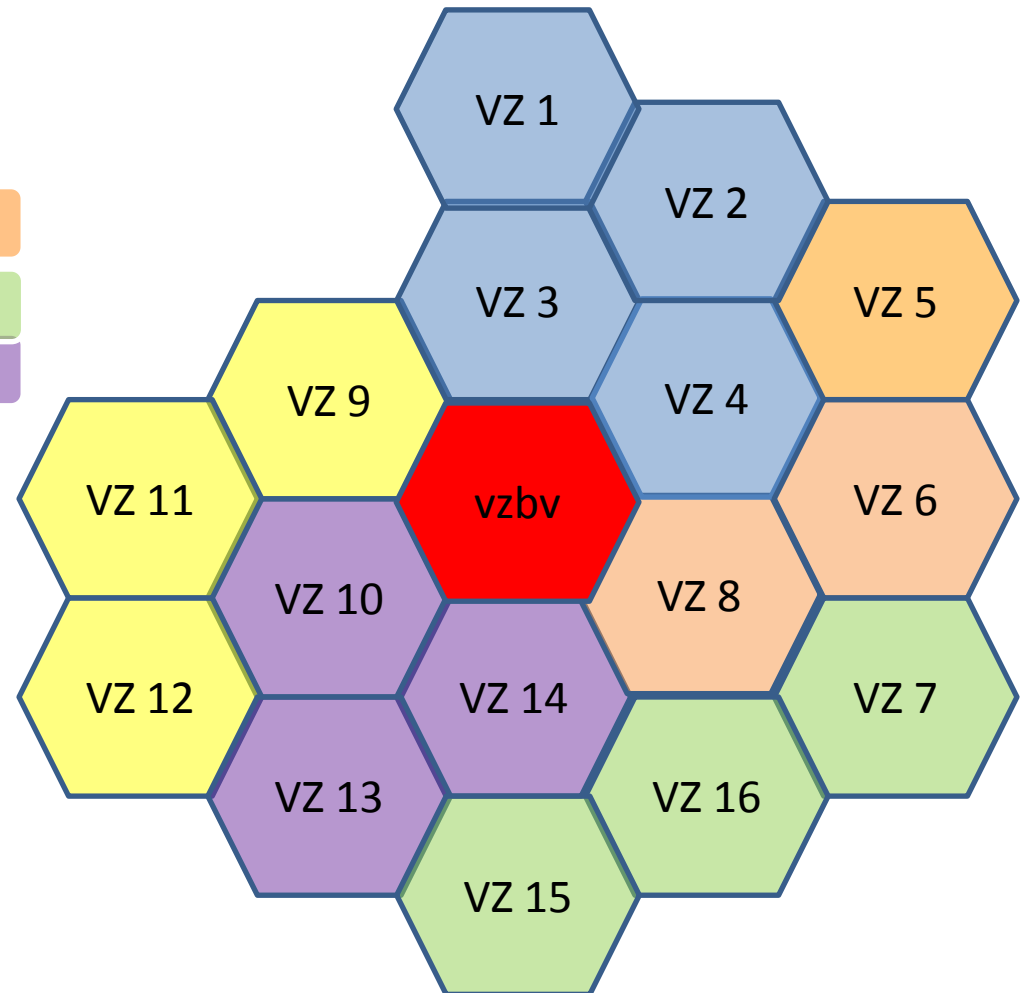
- Kollektives Beschwerderecht gegenüber Aufsicht
- Politische Interessenvertretung
- Rechtsvertretung, Beschwerdeführung
- Warnungen

Marktwächter in 5 Märkten



Struktur gibt es bereits

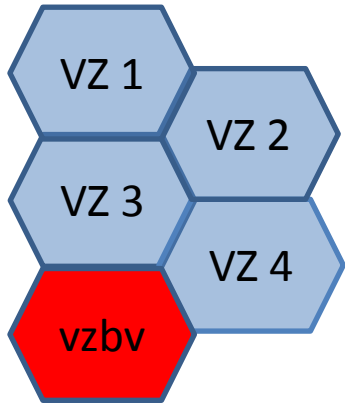
- Finanzmarktwächter
- Energiemarktwächter
- Gesundheitsmarktwächter
- Lebensmittelmarktwächter
- TK/Digitaler Marktwächter



Erkennen

Informieren

Handeln



Finanzmarktwächter

25.000 dokumentierte Fälle p.a.

Finanzmarktanalysen

Schwarzbuch
Finanzmarkt

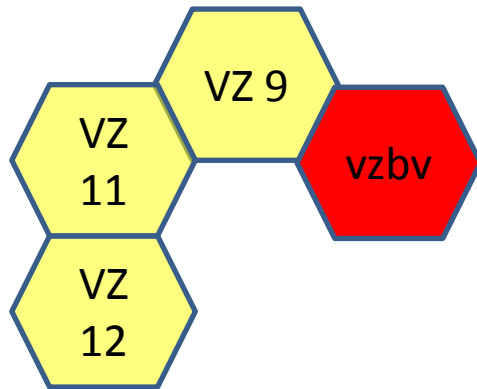
institutionalisierter Dialog BaFin

finanzmarktklarheit.de

Erkennen

Informieren

Handeln



Energiemarktwächter

100.000 Energieberatungen p.a.

Checks Energieeffizienz-
dienstleistungen

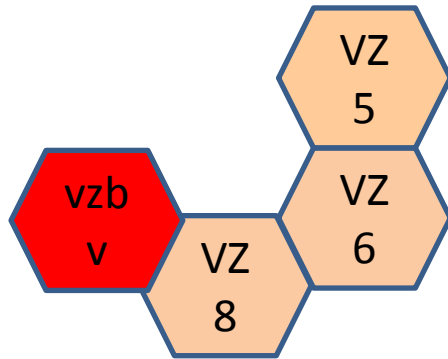
Jährliche Panelstudie
„Verbraucher im
Energiemarkt“

Interessenvertretung bei
Umsetzung Energiewende

Erkennen

Informieren

Handeln



Gesundheitsmarktwächter

Qualitätsuntersuchungen

Rückmeldesystem gegenüber
Leistungserbringern und
Kostenträgern

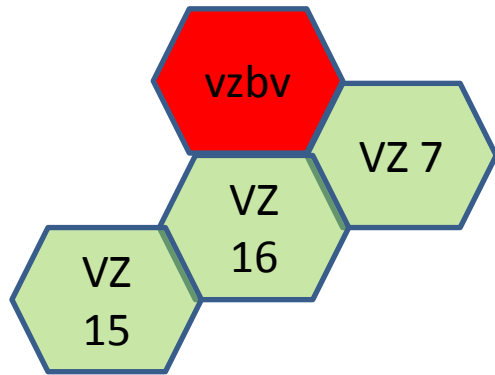
Bericht zur Lage der
Verbraucher im
Gesundheitsmarkt

Mitberatung
Selbstverwaltungsgremien

Erkennen

Informieren

Handeln



Lebensmittelmarktwächter

Fokusgruppen

lebensmittelklarheit.de

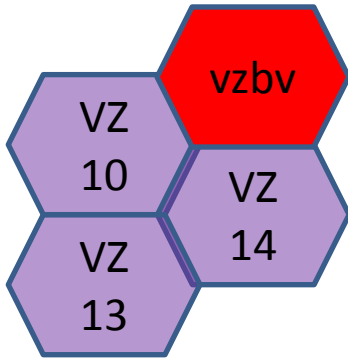
Bericht zur Lage der
Verbraucher im
Lebensmittelmarkt

Institutionalisierter Dialog
mit Kontrollbehörden

Erkennen

Informieren

Handeln



TK/Digitaler Marktwächter

Fokusgruppen: Generation
Kassetten-Recorder bis Digital Native

AGB-Gestaltung

Verbrauchergerechte
Gestaltung digitaler
(Bezahl-) Techniken

Institutionalisierte Vertretung
in Regulierungs-, Kartell-,
Normungsverfahren

④ Marktwächter: Win-Win für alle

Verbraucher Orientierung Vertrauen Sicherheit Mehr Chancen als Risiken Weniger Verluste	Aufsicht Erkenntnisgewinn bessere Überprüfungsgrundlagen mehr Handlungsspielraum
Politik Erkenntnisgewinn bessere Entscheidungsgrundlagen bessere Gesetze	Unternehmer Fairerer Wettbewerb Stärkung redlicher Unternehmer Erkenntnisgewinn weniger skandalgetrieben

