



HESSISCHER LANDTAG

30. 07. 2024

Kleine Anfrage

Johannes Marxen (AfD) und Gerhard Schenk (Bebra) (AfD) vom 14.06.2024**Verbraucherberatung für Senioren****und****Antwort****Minister für Landwirtschaft und Umwelt, Weinbau, Forsten, Jagd und Heimat**

Vorbemerkung Fragesteller:

Verbraucherberatung ist für Senioren besonders wichtig, da sie oft anfälliger für betrügerische Praktiken und unfaire Geschäftsbedingungen sind. Ältere Menschen haben möglicherweise weniger Erfahrung im Umgang mit neuen Technologien und digitalen Plattformen, was sie anfälliger für Online-Betrug und Identitätsdiebstahl machen kann. Zudem können altersbedingte Einschränkungen wie Seh- oder Hörprobleme die Fähigkeit beeinträchtigen, komplexe Verträge und Produktinformationen zu verstehen. Darüber hinaus sind Senioren oft Zielgruppe für fragwürdige Verkaufspraktiken, insbesondere im Bereich von Finanzdienstleistungen und Gesundheitsprodukten. Eine qualifizierte Verbraucherberatung kann älteren Menschen helfen, potenziell betrügerische Angebote zu erkennen und ihre Rechte als Verbraucher zu verteidigen. Außerdem können Senioren von Verbraucherberatung profitieren, um ihre finanzielle Sicherheit zu gewährleisten. Die Beratung kann ihnen helfen, ihre Budgets zu verwalten, vor unangemessenen Verträgen zu schützen und sie über ihre Rechte bei fehlerhaften Produkten oder unfairen Verkaufspraktiken aufzuklären. Insgesamt ist Verbraucherberatung für Senioren von entscheidender Bedeutung, um ihre Selbstbestimmung und finanzielle Sicherheit zu erhalten und sie vor Ausbeutung und Betrug zu schützen.

Diese Vorbemerkung vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage im Einvernehmen mit dem Chef der Staatskanzlei, der Ministerin für Digitalisierung und Innovation sowie der Ministerin für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege wie folgt:

Frage 1 Welche Maßnahmen werden im Bereich des Verbraucherschutzes ergriffen, um über 65-Jährige bedarfsgerecht zu informieren?

Das Hessische Ministerium für Landwirtschaft und Umwelt, Weinbau, Forsten, Jagd und Heimat (HMLU) unterstützt verschiedene Angebote der Beratung im Bereich des Verbraucherschutzes.

Die klassische Verbraucherberatung in Hessen erfolgt über die Arbeit des DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V. und der Verbraucherzentrale Hessen e. V.. Beide Vereine werden durch das Land Hessen institutionell und projektbezogen gefördert. Der DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V. erhielt im Jahr 2023 eine institutionelle Förderung von 279.700 €. Die Verbraucherzentrale Hessen e. V. hat im Haushaltsjahr 2023 eine institutionelle Förderung von 3.205.000 € erhalten. Dazu kommen Projektmittel in Höhe von 447.500 € für Projekte der Verbraucherzentrale Hessen e. V. und 183.600 € für Projekte des DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V..

Die Verbraucherberatungen von DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V. und der Verbraucherzentrale Hessen e. V. richten sich an alle Alters- und Zielgruppen und decken diverse Themen ab. Dazu zählen beispielsweise folgende Bereiche: Lebensmittel und Ernährung, Geld und Versicherungen, Verträge, Kaufrecht und Reklamationen, Energie, Gesundheit und Pflege, Haushaltsführung, Reise und Urlaub, Budgetfragen etc.. Die Beratungskräfte des DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V. halten regelmäßig Vorträge in Seniorentreffs und Bürger-Cafés zu Themen des Verbraucherschutzes. Darüber hinaus gibt es Kooperationsveranstaltungen mit der Polizei oder den Sicherheitsberatern für Senioren.

Die Verbraucherzentrale Hessen e. V. bietet des Weiteren verschiedene Bildungs- und Informationsveranstaltungen zu unterschiedlichen Verbraucherthemen und zur Erkennung von Betrugspraktiken an. Teilweise erfolgt dies in Zusammenarbeit mit Familienzentren oder der Polizei. Die Veranstaltungen werden in der Regel sowohl online als auch als Präsenzveranstaltung angeboten, um möglichst vielen Menschen die Teilnahme zu ermöglichen.

Darüber hinaus gibt es in Hessen weitere Angebote, die sich an ältere Menschen richten: Das HMLU fördert das Projekt „Plötzlich allein“ des DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V. Das deutschlandweit einzigartige Projekt wird über einen Zwei-Jahres-Zeitraum mit insgesamt 499.500 € gefördert. Kooperationspartner sind das Sozialwerk Haushalt und Familie Hessen e. V. und das Bildungswerk Hausfrauen-Bund Hessen e. V.. Das Projekt richtet sich an Menschen, die nach einem Schicksalsschlag plötzlich allein sind – beispielsweise aufgrund eines Todesfalls oder einsetzender Pflegebedürftigkeit des Lebenspartners. Ziel ist es, die Betroffenen dabei zu unterstützen, die notwendigen Fähigkeiten zu erlangen, den eigenen Haushalt selbstständig zu führen und den Alltag zu bestreiten.

Mit dem Projekt wird ein Netz von professionellen und ehrenamtlichen Hilfen aufgebaut. Sie bieten niedrigschwellig kompetente Unterstützung bis sich die Situation der Betroffenen stabilisiert hat. Das Sozialwerk führt die aufsuchenden Beratungen durch. Das Bildungswerk bietet Seminare zur Ausbildung von sogenannten Lotsen an und unterstützt durch Angebote wie beispielsweise Kochkurse. Darüber hinaus werden offene Treffs angeboten, um alleinstehende Menschen zusammenzubringen.

Ein weiteres Projekt, das auf die Unterstützung älterer Menschen abzielt, lautet „Fit im Netz – Die Smartphone-Sprechstunde“ und wird von der Verbraucherzentrale Hessen angeboten. Das Projekt startete im Mai 2024 und wird durch das HMLU gefördert.

In der „Smartphone-Sprechstunde“ haben die Verbraucherinnen und Verbraucher die Möglichkeit, sich in Einzelgesprächen zum Umgang mit ihrem Smartphone beraten zu lassen. Angefangen bei den gängigen Funktionsweisen, wie beispielsweise dem Versenden von Nachrichten und E-Mails, über das Thema Datenschutz bis hin zum Online-Banking werden alle relevanten Fertigkeiten im direkten Gespräch vermittelt. Das Projekt wird aktuell an fünf Beratungsstellen der Verbraucherzentralen Hessen angeboten. Die Maßnahme wird mit 35.000 € gefördert.

Ergänzend wird unter Bezugnahme auf die Vorbemerkung der Fragesteller auf das Projekt „Digital im Alter – Di@-Lotsen“ hingewiesen. In diesem Projekt begleiten Di@-Lotsinnen und -Lotsen ältere Menschen in die digitale Welt, indem sie grundlegende digitale Technik- und Medienkompetenzen vermitteln. Aktuell gibt es an 60 Stützpunkten 500 Di@-Lotsinnen und -Lotsen, die niedrigschwellig und wohnortnah aktiv sind. In 20 von 21 Landkreisen sowie in allen kreisfreien Städten gibt es Stützpunkte, die die Arbeit der Di@-Lotsinnen und -Lotsen vor Ort koordinieren. Das Projekt wird gemeinsam von der Hessischen Staatskanzlei, dem Ministerium für Familie, Senioren, Sport, Gesundheit und Pflege (HMFG) sowie dem Ministerium für Digitalisierung und Innovation (HMD) mit den Säulen Unterstützung und Vernetzung der Stützpunkte, Schulung der Lotsen sowie Förderung grundlegender digitaler Technik getragen.

Frage 2 Welche Erkenntnisse liegen dem Ministerium über die Häufigkeit der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten durch über 65-Jährige vor und wie hat sich diese seit 2004 entwickelt?

Der DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V. führt keine Statistik zum Alter der Ratsuchenden. Daher sind keine Angaben zu der Häufigkeit der Inanspruchnahme von Beratungsangeboten durch über 65-Jährigen möglich.

Die Verbraucherzentrale Hessen e. V. erfasst im Rahmen ihrer Verbraucherberatungen in der Regel keine Geburtsdaten der Ratsuchenden. Somit liegen keine Erkenntnisse zur Nutzung durch über 65-Jährige vor.

Frage 3 Wie plant die Landesregierung das regionale Angebot persönlicher Verbraucherberatung im ländlichen Raum stärken?

Die Verbraucherberatung im ländlichen Raum wird wie oben dargestellt vom DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen e. V. und der Verbraucherzentrale Hessen e. V. angeboten und durch das HMLU gefördert. Einer breit aufgestellten, niedrigschwelligen Verbraucherberatung wird ein hoher Stellenwert beigemessen. Deshalb sollen die angebotenen Beratungen fortgesetzt und die institutionellen Förderungen dynamisiert werden.

Frage 4 Wie werden Angestellte im Bereich Verbraucherschutz für die Beratung von Senioren geschult?

Der DHB – Netzwerk Haushalt, Landesverband Hessen schult die Beratungskräfte durch Fortbildungen zu aktuellen Themen.

Die Verbraucherzentrale Hessen e. V. schult die Beschäftigten in Beratungsmethodik und zum Umgang mit schwierigen Beratungssituationen.

Frage 5 Wie evaluiert die Landesregierung die Wirksamkeit von dem bestehenden Angebot von Verbraucherberatungen im ländlichen Raum?

Die Landesregierung vergibt Zuwendungen an die o. g. Vereine. Diese stellen die Wirksamkeit ihrer Angebote eigenverantwortlich sicher.

Wiesbaden, 19. Juli 2024

In Vertretung:
Daniel Köfer