



Der 'Verbraucherlotse' weist den Weg

Der "Verbraucherlotse" weist den Weg
Ministerin Aigner startet neuen Service für Bürger
Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner hat am Montag in Berlin den "Verbraucherlotsen" gestartet, eine neue zentrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger. Unter der Rufnummer 0228 - 24 25 26 27 können Verbraucher ab sofort bei vielfältigsten Fragen einen kompetenten Rat einholen. Egal ob zu Ernährung, Einkauf oder Finanzen - die Mitarbeiter des "Verbraucherlotsen" stehen bei grundlegenden Verbraucherfragen Rede und Antwort und weisen ratsuchenden Bürgern den Weg zu den richtigen Informationsquellen oder Ansprechpartnern: "Ich bin überzeugt: Der Verbraucherlotse wird sich rasch zu einer wichtigen Orientierungshilfe bei allen Verbraucherfragen entwickeln", so Bundesverbraucherministerin Aigner. "Wo erfahre ich mehr über meine Rechte, was muss ich wissen, an wen kann oder sollte ich mich bei einem bestimmten Problem wenden? Der Verbraucherlotse weiß Antworten auf drängende Verbraucherfragen und weist den richtigen Weg", sagte Aigner am Montag zum Start der ersten Phase des neuen Service-Angebotes. "Der Alltag wirft viele Fragen auf - mit dem neuen Verbraucherlotsen verbessern wir die Informationsmöglichkeiten der Bürgerinnen und Bürger enorm. Ein Anruf genügt, und Verbraucher erhalten rasch die gewünschte Information oder werden ohne Umwege an die richtigen Stellen gelotst." Dabei grenzt sich der Lotse klar von bestehenden Angeboten ab, da - anders als zum Beispiel bei den dafür zuständigen Stellen der Verbraucherzentralen - ausdrücklich keine Rechtsberatung erfolgt.
Mit der Inbetriebnahme des Verbraucherlotsen erfüllt das Bundesverbraucherministerium (BMELV) ein wesentliches verbraucherpolitisches Vorhaben der Bundesregierung. Dabei geht das BMELV deutlich über die Vereinbarung im Koalitionsvertrag hinaus, welche die Einrichtung eines Verbrauchertelefons mit Lotsenfunktion vorsieht. Denn der neue Verbraucherlotse ist nicht nur per Telefon (Montag bis Donnerstag von 8 bis 18 Uhr) erreichbar, sondern auch per E-Mail, Brief und Fax. Betrieben wird der Verbraucherlotse im Auftrag des Ministeriums durch die in Bonn ansässige Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung (BLE), bei der 13 Stellen geschaffen wurden. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden in den zurückliegenden Monaten mit einem umfangreichen Schulungs- und Trainingsprogramm intensiv auf ihre neuen Aufgaben vorbereitet. Ein modernes Wissensmanagement-System unterstützt das Lotsen-Team bei der Beantwortung der Fragen.
Es ist geplant, den Verbraucherlotsen in den Verbund der einheitlichen Behördenrufnummer 115 zu integrieren. Dann könnten die Servicecenter der Kommunen Fragen direkt an den Verbraucherlotsen weiterleiten. Bei einem erhöhten Anfrageaufkommen, etwa bei akutem Informationsbedarf zu Fragen der Lebensmittelsicherheit, könnte der Verbraucherlotse innerhalb eines Tages personell deutlich aufgestockt werden. Ergänzend ist geplant, die Verbraucheranfragen und -hinweise zeitnah auszuwerten, um möglichst schnell und zielgerichtet auf aktuelle Themen reagieren zu können. Um herauszufinden, ob das neue Angebot die Erwartungen der Öffentlichkeit und die eigenen Ansprüche erfüllt, haben das BMELV und die BLE in der nun gestarteten Anlaufphase ein begleitendes Monitoring installiert.
Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)
Wilhelmstraße 54
10117 Berlin
Deutschland
Telefon: 03 0 / 1 85 29 - 0
Telefax: 03 0 / 1 85 29 - 42 62
Mail: poststelle@bmelv.bund.de
URL: <http://www.bml.de>

Pressekontakt

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

10117 Berlin

bml.de
poststelle@bmelv.bund.de

Firmenkontakt

Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz (BMELV)

10117 Berlin

bml.de
poststelle@bmelv.bund.de

Mit Organisationserlass des Bundeskanzlers vom 22. Januar 2001 wurde das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Forsten (BML) zu einem Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (BMVEL) umgebildet. Dem neuen Ministerium wurden aus dem Geschäftsbereich des Bundesministeriums für Gesundheit die Zuständigkeiten für den Verbraucherschutz sowie aus dem Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie die Zuständigkeit für die Verbraucherpolitik übertragen. Darüber hinaus erfolgte die Verlagerung des Bundesinstituts für gesundheitlichen Verbraucherschutz und Veterinärwesen (BgVV) in den Geschäftsbereich des BMVEL. Mit der Umorganisation erhält der vorsorgende Verbraucherschutz in Deutschland einen neuen Stellenwert. Dies soll unter anderem auch durch eine neue Landwirtschaftspolitik zum Ausdruck kommen, die den Erwartungen und Bedürfnissen der Verbraucher Rechnung trägt, ein partnerschaftliches Verhältnis zwischen Landwirtschaft und Verbrauchern fördert, den Tierschutz weiterentwickelt und den Grundsatz der Nachhaltigkeit in der Landwirtschaft verankert. Da ein großer Teil der Politikbereiche des Ministeriums gemeinschaftsrechtlichen Regelungen unterliegt, besteht die wichtigste Aufgabe des Ministeriums darin, die vielschichtigen Interessen innerhalb Deutschlands zu kanalisieren und als deutsche Interessenlage in den Meinungsbildungs- und Rechtssetzungsprozess der Europäischen Union einzubringen. Darüber hinaus trägt das Ministerium dafür Sorge, dass Gemeinschaftsrecht in Deutschland ordnungsgemäß angewandt werden kann. Zum Geschäftsbereich des Ministeriums zählen - neben dem neu hinzugekommenen BgVV - unter anderem das Bundessortenamt, zehn Bundesforschungsanstalten sowie die Zentralstelle für Agrardokumentation und -information. Darüber hinaus hat das Ministerium die Aufsicht über vier Anstalten des öffentlichen Rechts, darunter die Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung.