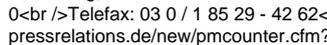




100 Tage Verbraucherlotse ? Positive Bilanz zum Start des neuen Bürgerservice

100 Tage Verbraucherlotse - Positive Bilanz zum Start des neuen Bürgerservice
Aigner: Lotse hat sich als nützliche Orientierungshilfe etabliert
Der neue "Verbraucherlotse" hat sich in kurzer Zeit zu einer wichtigen Informationsquelle für Verbraucher entwickelt. 100 Tage nach dem Start zog Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner am Donnerstag eine erste positive Bilanz: "Bereits nach wenigen Wochen hat sich der Lotse als wichtige Orientierungshilfe etabliert. Auch bei den jüngsten Lebensmittelskandalen hat sich die Hotline bewährt als zentrale Anlaufstelle für die Fragen, Anliegen und Hinweise der Verbraucher."
Über 5.300 Verbraucherinnen und Verbraucher haben sich in den ersten 100 Tagen an den Verbraucherlotsen gewandt. Die meisten Anfragen erreichten das Lotsen-Team per Telefon unter 0228 - 24 25 26 27 (circa 3.100 Anfragen), immerhin fast 2.000 Verbraucher meldeten sich unter info@verbraucherlotse.de per Mail. Zusendungen per Brief und Fax waren hingegen mit gut 200 eher selten.
"Vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern haben wir mit einer Auskunft oder einem Ansprechpartner weiterhelfen können. Die Abläufe haben sich inzwischen gut eingespielt. Offene Fragen werden recherchiert und die Bürger schnellstmöglich zurückgerufen oder per E-Mail benachrichtigt", bilanziert Dr. Hanns-Christoph Eiden, Präsident der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung, die den Verbraucherlotsen im Auftrag des BMELV betreibt.
Das Spektrum der angefragten Themen ist ein Spiegelbild des Verbraucheralltags - es reicht von der Lebensmittelkennzeichnung über den Stromanbieterwechsel bis zur Flugverspätung. Teils wurde nach grundlegenden Verbraucherrechten gefragt wie etwa dem Gewährleistungs- oder Widerrufsrecht, an anderer Stelle wurden sehr konkrete Anliegen vorgetragen, zum Beispiel: Was muss ich bei einem Stromanbieterwechsel beachten? Wie soll ich mich verhalten, wenn ich eine Rechnung erhalte, obwohl ich keinen Kaufvertrag abgeschlossen habe? Habe ich bei einem Flugstreik Anspruch auf eine Entschädigung? Die Festplatte meines Computers ist defekt - wer haftet für den Schaden? Aber auch bloße Meinungsäußerungen oder Broschüren-Bestellungen treffen beim Lotsen ein.
Insgesamt ist die Anfragenlage stark durch das Tagesgeschehen bestimmt. Dies haben gerade die zurückliegenden Wochen gezeigt, als die Verbraucherlotsen zum europaweiten Pferdefleisch-Skandal oder dem Fall von belastetem Futtermittel Rede und Antwort standen. Neue Themen werden stets aktuell in das zentrale Wissensmanagement-System eingespeist, um ähnliche Verbraucheranfragen möglichst rasch und ohne Umwege bedienen zu können. Da der Verbraucherlotse keine Rechtsberatung durchführen kann, werden Verbraucher, die rechtlichen Beistand suchen, an geeignete Stellen, etwa die Verbraucherzentralen, weitergelotst.
Der Verbraucherlotse wurde am 10. Dezember 2012 von Bundesverbraucherministerin Ilse Aigner als neuer Info-Dienst für die Verbraucher gestartet. Die zentrale Anlaufstelle für Bürgerinnen und Bürger ist von Montag bis Donnerstag (8 bis 18 Uhr) unter der Rufnummer 0228 - 24 25 26 27 erreichbar. Zudem können dem Verbraucherlotsen auch E-Mails (info@verbraucherlotse.de), Briefe und Faxe (0228 - 68 45 72 20) zugesandt werden.
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 Bundesinstitut 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 vielfältigen 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.