

verbraucherzentrale

Bayern

Die Marktwächter Finanzmarkt & Digitale Welt

Verbraucherkommission Bayern

05.02.2015

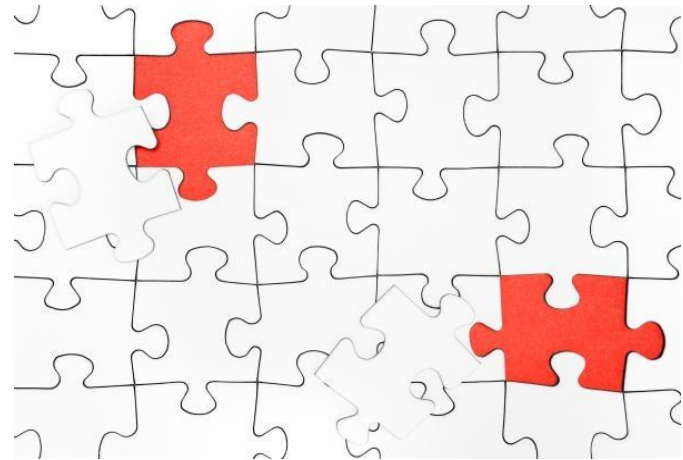
Überblick

- I. Gute Gründe für die Marktwächter
- II. Das Marktwächter-Prinzip
- III. Grundstrukturen des künftigen Marktwächters
- IV. Prozesse und Produkte: Arbeitsweisen des Marktwächters ab 2015

I. Gute Gründe für die Marktwächter

Gegenwärtige Situation

- intransparente Märkte
- unfaire Kostenverteilung
- Schwarze Schafe
- teure Schadensreparaturen



⇒ Aufsichtsdefizit in Teilbereichen und verunsicherte Verbraucher

Gegenwärtige Situation

1,2 Mio. Verbraucheranfragen und Beschwerden wurden 2013 von den Verbraucherzentralen erfasst

→ in Geschäftsfeldern der Digitalen Welt: ca. 340.000



Rolle der Marktwächter

- Verbraucherorientierte Marktbeobachtung
- Frühwarnsystem
- Authentische Verbrauchervertretung (VZn und vzbv)
- Verzahnung staatlicher Aufsicht und zivilgesellschaftlicher Beobachtung
- Politische Empfehlungen

⇒ **Transparenz, Evidenz, Verbraucherschutz**

II. Das Marktwächter-Prinzip

Das Marktwächter-Prinzip



Das Marktwächter-Prinzip

Erkennen

- Systematisches und vertieftes Monitoring der Märkte
 - Statistische Auswertung von Beratungskontakten
 - Sonder-Untersuchungen
 - Frühwarnnetzwerk
 - Verbraucherportal
 - Fokusgruppen
 - Marktchecks
 - Gutachten

Informieren

- Weitergabe von Erkenntnissen an Aufsichtsbehörden
- Information der Verbraucher über Erkenntnisse
- Öffentlichkeitsarbeit

Handeln

- Bei Gesetzesverstoß: Abmahnung und Unterlassungsklagen
- Ultima ratio: Warnungen

Win-Win für alle

<p>Verbraucher</p> <ul style="list-style-type: none">• Orientierung• Vertrauen• Sicherheit• Mehr Chancen als Risiken• Weniger Verluste	<p>Politik</p> <ul style="list-style-type: none">• Erkenntnisgewinne• Bessere Entscheidungsgrundlagen• Zielgenaue Gesetze
<p>Aufsicht</p> <ul style="list-style-type: none">• Erkenntnisgewinne• Bessere Überprüfungsgrundlagen• Größerer Handlungsspielraum	<p>Unternehmer</p> <ul style="list-style-type: none">• Fairer Wettbewerb• Stärkung redlicher Unternehmer• Erkenntnisgewinne• Weniger skandalbetrieben

Erkennen

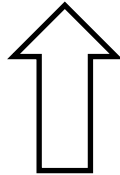
Informieren

Handeln

III. Grundstrukturen des künftigen Marktwächters

Erkenntnisse aus der Verbraucherberatung

Finanzmarktwächter



Marktwächter Digitale Welt



Empirische Erkenntnisse aus der Verbraucherberatung

verbraucherzentrale <i>Baden-Württemberg</i>	verbraucherzentrale <i>Bayern</i>	verbraucherzentrale <i>Berlin</i>	verbraucherzentrale <i>Brandenburg</i>	verbraucherzentrale <i>Bremen</i>	verbraucherzentrale <i>Hamburg</i>	verbraucherzentrale <i>Hessen</i>	verbraucherzentrale <i>Mecklenburg-Vorpommern</i>
verbraucherzentrale <i>Niedersachsen</i>	verbraucherzentrale <i>Nordrhein-Westfalen</i>	verbraucherzentrale <i>Rheinland-Pfalz</i>	verbraucherzentrale <i>Saarland</i>	verbraucherzentrale <i>Sachsen</i>	verbraucherzentrale <i>Sachsen-Anhalt</i>	verbraucherzentrale <i>Schleswig-Holstein</i>	verbraucherzentrale <i>Thüringen</i>

Aufbau des Finanzmarktwächters



Aufbau des Digitalen Marktwächters



Empirische Erkenntnisse aus der bundesweiten Verbraucherberatung

verbraucherzentrale Baden-Württemberg	verbraucherzentrale Bayern	verbraucherzentrale Berlin	verbraucherzentrale Brandenburg	verbraucherzentrale Bremen	verbraucherzentrale Hamburg	verbraucherzentrale Hessen	verbraucherzentrale Mecklenburg-Vorpommern
verbraucherzentrale Niedersachsen	verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen	verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz	verbraucherzentrale Saarland	verbraucherzentrale Sachsen	verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt	verbraucherzentrale Schleswig-Holstein	verbraucherzentrale Thüringen

verbraucherzentrale
Bundesverband

Spezialisierung im DMW-Team

5 Schwerpunkt-Verbraucherzentralen

- Fachliche Verantwortung für einen Teilmarkt
- Marktbeobachtung für einen Teilmarkt
- Statistische Erfassung von Verbraucherbeschwerden und kontinuierliche Auswertung der Verbrauchieranfragen
- Fachliche Leitung für Entwicklung und Durchführung von Sonderuntersuchungen

Rolle des vzbv

- Wissenschaftliche/methodische Beratung zu Untersuchungsdesigns
- Qualitätsmanagement bei Datenerfassung und –nutzung
- Politische Forderungen und deren Vertretung
- Dialogprozesse und Veranstaltungen
- Prozesssteuerung und Projektmanagement

Die neue Qualität entsteht durch Systematisierung und Standardisierung

Kontinuierliches und fokussiertes Monitoring

- Vertiefung der bundesweit einheitlichen und verpflichtenden Erfassung (Verfeinerung Datenmaterial)
- Punktuell vertiefende Untersuchungen in den Marktwächterthemen (Falldokumentation; Hypothesenprüfung in Sonderuntersuchungen)
- Durchführung von Reihenuntersuchungen
- Ergänzung der Daten durch Erreichen anderer Zielgruppen (Portal), Methodenmix

Ausbau der Frühwarnfunktion

- Aufbau flexibler Strukturen und Mechanismen zur schnelleren Reaktion (Frühwarnnetzwerk auf Grundlage von Indikatorenbeobachtung / Monitoring)

Effektives Qualitätsmanagement

- Durchsetzung bundesweiter Standards und Einführung von Kriterien des Qualitätsmanagements (Untersuchungsdesign, Erhebung und Nutzung von Daten)

Zeitplanung

Vorprojekt (01.10.2014 – 31.01.2015)

- Personeller Aufbau
- Erster Austausch mit beteiligten Akteuren (Politik, Behörden, Wissenschaft, Anbieter etc.)
- Konzeptionelle Arbeiten: Geschäftsprozesse, Marktbeobachtung, Verbraucherinformation und Kommunikation, Gremien, Fortbildung

Aufbau, Anlauf und Umsetzung ab 2015 ff.

- Stufenweise Entwicklung und jährlicher Aufbau
- Qualitätsgesicherte Marktbeobachtung und statistische Auswertung von Verbraucherbeschwerden
- Regelmäßige Stakeholderdialoge
- Durchführung von vertiefenden Einzeluntersuchungen
- Direktkommunikation mit und Information von Verbrauchern (Portal)

Markt- bzw. Beobachtungssegmente

Dienstleistungen in der digitalen Welt

- VZ Bayern

Waren in der digitalen Welt

- VZ Brandenburg

Nutzergenerierte Inhalte

- VZ Nordrhein-Westfalen

Digitale Güter

- VZ Rheinland-Pfalz

Telekommunikationsdienstleistungen

- VZ Schleswig-Holstein

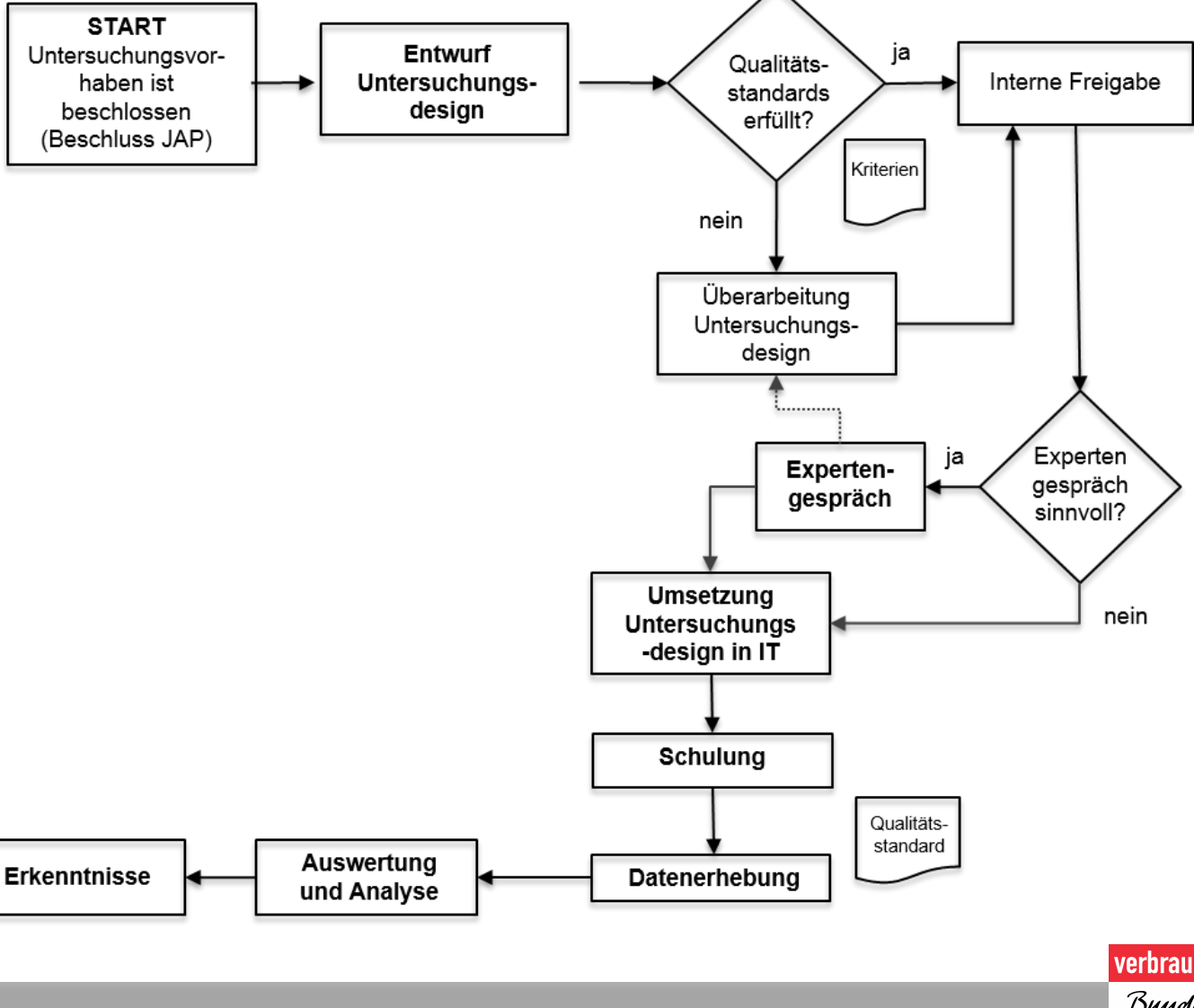
IV. Prozesse und Produkte: Arbeitsweisen des Marktwächters ab 2015

Der Marktwächter agiert nach definierten Prozessen

- Marktbeobachtung
 - Kontinuierliches Monitoring (Sensorfunktion)
 - Durchführung von vertieften Untersuchungen
 - Erstellen von Berichten
 - Konsultation von Experten (Expertengespräche)
- Weitergabe von Erkenntnissen
 - Weitergabe von Erkenntnissen und Daten an Behörden
 - Information von Anbietern, Politik, Verbrauchern über Erkenntnisse
- Kontinuierlicher Austausch mit Dritten / Stakeholdern
 - Marktwächter-Beirat
 - Anbieterdialoge
 - Fachsymposien
 - Verbraucherportal

Durchführung einer Sonderuntersuchung

Jahresarbeitsplanung MW (JAP)



Entstehungsprozess:

- Themenfindung aus diversen Quellen (eigene Daten, Netzwerk, Evaluierung, Gesetzesvorhaben)
- Machbarkeitsprüfung / Priorisierung
- Planungsgespräche 16+1
- Beschluss
- Gegenstand der Planung: planbare Produkte

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**

verbraucherzentrale

Bayern

Kontakt:

Marion Breithaupt-Endres - geschäftsführender Vorstand
Verbraucherzentrale Bayern e.V..
Mozartstraße 9, 80336 München
Tel.: 089 539 87 38
breithaupt-endres@vzbayern.de