

ConPolicy

Institut für Verbraucherpolitik

30. Januar 2012

Beschäftigten- und Verbraucherinteressen: Bündnispartner oder Opponenten?

Diese Studie wurde gefördert durch die Hans Böckler Stiftung

ConPolicy GmbH
Institut für Verbraucherpolitik
Moltkestraße 5
53604 Bad Honnef
www.conpolicy.de

Ansprechpartner:
Dr. Christian Thorun
thorun@conpolicy.de
Tel: 02224 - 187 95 93

Hans **Böckler**
Stiftung

Fakten für eine faire Arbeitswelt.

Zusammenfassung

Verglichen mit etablierten Politikfeldern wie der Wirtschafts- oder Sozialpolitik stellt die Verbraucherpolitik ein noch relativ junges Handlungsfeld dar. Daher verwundert es auch nicht, dass es an einer systematischen Auseinandersetzung mit der Frage mangelt, in welchem Verhältnis Verbraucherinteressen zu anderen Interessen, wie etwa denen von Beschäftigten, stehen. Stehen sie vor dem Hintergrund der Verbrauchererwartung, möglichst günstig konsumieren zu können, in einem Spannungsverhältnis? Oder zeigen Erfahrungen etwa mit den Privatisierungen und Liberalisierungen, dass sowohl Beschäftigte als auch Verbraucher in einigen Aspekten gemeinsame Verlierer von diesen waren - es demnach gemeinsame Schnittmengen in den Interessen gibt?

Ziel dieser Studie ist es, einen Beitrag zur Klärung des (Spannungs-) Verhältnisses zwischen Verbraucher- und Beschäftigteninteressen zu leisten und Handlungsempfehlungen für die zukünftige Zusammenarbeit aus der Analyse abzuleiten. Hierfür werden eine Analyse der Programmatiken von Organisationen, die Beschäftigten- und Verbraucherinteressen vertreten, sowie zwei Fallstudien in den Märkten für Telekommunikation und Elektrizität durchgeführt.

Die Analyse zeigt, dass sich beide Interessen trotz ihres gemeinsamen historischen Ursprungs in der Arbeiterbewegung des 19. Jahrhunderts etwa hinsichtlich ihrer *Tiefe* voneinander unterscheiden. Während sich die Gewerkschaften intensiv mit wirtschafts- und wettbewerbspolitischen Fragen beschäftigen, setzen sich Verbraucherorganisationen bislang nur in einem sehr eingeschränkten Maß mit grundlegenden Fragen der Wirtschafts- und Wettbewerbspolitik auseinander. So ist beispielsweise unklar, welche Schlussfolgerungen Verbraucherorganisationen aus ihrer Kritik an den Liberalisierungen und Privatisierungen ziehen: Bedarf es eines Mehr oder eines Weniger an Wettbewerb?

Überdies zeigt die Analyse, dass es sowohl Kooperations- als auch Spannungsfelder gibt. Kooperationsfelder ergeben sich insbesondere dort, wo schlechte Arbeitsbedingungen zu unsicheren Produkten und einer unzureichenden Dienstleistungs- und Servicequalität führen. Dies betrifft beispielsweise sowohl die Provisionsorientierung im Vertrieb von Finanzprodukten, unter der Beschäftigte und Verbraucher in gleicher Weise leiden, als auch Einsparungen und Ausgliederungen des Kundenservices oder den immensen Konkurrenzdruck, der in einigen Märkten zu verbraucherschädigenden Vertriebspraktiken führt.

Spannungsfelder ergeben sich vor allem in zwei Bereichen. Zum einen zielt die Verbraucherpolitik auf günstige Preise ab. Es ist bislang jedoch unklar, in wie weit die Verbraucherpolitik hierbei in Kauf nimmt, dass günstige Preise ggf. auf dem Rücken der Beschäftigten etwa durch niedrigere Löhne und schlechtere Arbeitsbedingungen erzielt werden. Zwar erkennen die Verbraucherorganisationen an, dass gute Produkte und Dienstleistungen nicht zum Nulltarif zu haben sind. Es ist aber unklar, wie weit sie hierbei die Beschäftigteninteressen nach guter Arbeit als gleichwertiges Ziel mitberücksichtigen. Zum anderen können Maßnahmen, die aus Sicht des Verbraucherschutzes als notwendig erachtet werden, zu gravierenden Belastungen einzelner Unternehmen bzw. Branchen führen. In der Vergangenheit gab es wiederholt Fälle, in denen die Vertreter der Beschäftig-

ten die verbraucherpolitisch eingeforderten Maßnahmen wegen ihrer negativen Auswirkungen auf die Wettbewerbsfähigkeit einiger Unternehmen bzw. Branchen ablehnten.

Aus der Analyse werden die folgenden Handlungsempfehlungen abgeleitet:

- Ein gemeinsames Bewusstsein für die Kooperations- und Spannungsfelder entwickeln und Interessenkonflikte offen thematisieren.
- Die Kooperation mit dem Ziel ausbauen, Missstände und deren Ursachen zu identifizieren und gemeinsam zu politisieren.
- Die Zusammenarbeit beim Thema provisionsgetriebener Vertrieb ausweiten.
- Die Kooperation beim Thema Verbraucherschutz auf den Wohlfahrtsmärkten aufnehmen.
- Das Bewusstsein der Verbraucherorganisationen für die Zusammenhänge zwischen den Arbeitsbedingungen in Deutschland und der Qualität von Produkten und Dienstleistung schärfen.
- Die Positionierung der Verbraucherorganisationen zu Grundsatzfragen der Wirtschafts- und Wettbewerbspolitik klären.
- Gemeinsam an nachhaltigen Wachstumsmodellen arbeiten.

Inhaltsverzeichnis

Tabellen	5
Abbildungen	5
1. Einleitung	6
1.1. Zielsetzung und Fragestellungen der Studie	6
1.2. Methodik	7
1.2.1. Methodisches Vorgehen	7
1.2.2. Methodische Einschränkungen	8
2. Die Programmatiken im Vergleich	9
2.1. Die Programmatik der Gewerkschaften	9
2.2. Die Programmatik der Verbraucherorganisationen	12
2.3. Gegenüberstellung der Programmatiken	14
2.3.1. Unterschiede in inhaltlicher Breite und Tiefe der Interessen	15
2.3.2. Potentielle Interessenkongruenzen	18
2.3.3. Potentielle Interessengegensätze	20
3. Fallstudien	21
3.1. Analyseraster	21
3.2. Fallstudie 1: Der Telekommunikationsmarkt	22
3.2.1. Bewertungen aus Beschäftigtensicht	23
3.2.2. Bewertungen aus Verbrauchersicht	24
3.2.3. Gegenüberstellung der Analyseergebnisse	29
3.3. Fallstudie 2: Der Elektrizitätsmarkt	30
3.3.1. Bewertungen aus Beschäftigtensicht	30
3.3.2. Bewertungen aus Verbrauchersicht	32
3.3.3. Gegenüberstellung der Analyseergebnisse	37
4. Schlussfolgerungen	38
4.1. Übergreifende Beobachtungen aus der Analyse der Programmatiken und Fallstudien	38
4.1.1. Unterschiede in inhaltlicher Breite und Tiefe der Interessen	38
4.1.2. Potentielle Interessenkongruenzen	39
4.1.3. Potentielle Interessengegensätze	40
4.2. Gemeinsame Handlungsfelder	42
4.2.1. Ein gemeinsames Bewusstsein für die Kooperations- und Spannungsfelder entwickeln und Interessenkonflikte offen thematisieren	42
4.2.2. Die Kooperation mit dem Ziel ausbauen, Missstände und deren Ursachen zu identifizieren und gemeinsam zu politisieren	42
4.2.3. Die Zusammenarbeit beim Thema provisionsgetriebener Vertrieb ausweiten	43
4.2.4. Die Kooperation beim Thema Verbraucherschutz auf den Wohlfahrtsmärkten aufnehmen	43
4.2.5. Das Bewusstsein der Verbraucherorganisationen für die Zusammenhänge zwischen den Arbeitsbedingungen in Deutschland und der Qualität von Produkten und Dienstleistungen schärfen	44

4.2.6. Die Positionierung der Verbraucherorganisationen zu Grundsatzfragen der Wirtschafts- und Wettbewerbspolitik klären	44
4.2.7. Gemeinsam an nachhaltigen Wachstumsmodellen arbeiten	46
Anhang 1: Teilnehmerliste des Expertenworkshops	47
Bibliographie	48

Abbildungsverzeichnis

Tabellen

1	Tabelle 1: Übersicht über Beschäftigteninteressen und Beispiele für aktuelle Forderungen, die sich aus diesen ableiten	11
2	Tabelle 2: Übersicht über Verbraucherinteressen und Beispiele für aktuelle Forderungen, die sich aus diesen ableiten	14
3	Tabelle 3: Bewertungskategorien aus Sicht der Beschäftigten und Verbraucher	22
4	Tabelle 4: Bewertung der Privatisierungs- und Liberalisierungsfolgen im Telekommunikationsmarkt	29
5	Tabelle 5: Bewertung der Privatisierungs- und Liberalisierungsfolgen im Elektrizitätsmarkt	37
6	Tabelle 6: Bewertungen der Privatisierungs- und Liberalisierungsfolgen aus den zwei Fallstudien	38

Abbildungen

7	Abbildung 1: Illustration der Beschäftigteninteressen	15
8	Abbildung 2: Illustration der Verbraucherinteressen	16
9	Abbildung 3: Beschäftigte auf dem Telekommunikationsmarkt 1998-2010	23
10	Abbildung 4: Einschätzung der Preisentwicklung nach erfolgter Privatisierung durch die Bürger in Prozent (2008)	26
11	Abbildung 5: Thematische Aufteilung der Anfragen und Beschwerden 2010 bei der Bundesnetzagentur	27
12	Abbildung 6: Wesentliche Themen der Anfragen und Beschwerden 2009 und 2010, die bei der Bundesnetzagentur zur Telekommunikation eingegangen sind	27
13	Abbildung 7: Nettowertschöpfung aller Elektrizitätsunternehmen in Deutschland	32
14	Abbildung 8: Elektrizitätspreise Industrie, Gewerbe und Haushalte im Grundversorgungstarif in ct/kWh	34
15	Abbildung 9: Wesentliche Themen der Anfragen und Beschwerden 2009 und 2010 im Bereich Elektrizität bei der Bundesnetzagentur	35

1. Einleitung

Arbeitsplatzsicherung, gute Arbeitsbedingungen und höhere Löhne und Gehälter auf der einen Seite, möglichst niedrige Verbraucherpreise auf der anderen Seite: Vordergründig betrachtet scheinen *Beschäftigten-* und *Verbraucherinteressen* in einem Spannungsverhältnis zu stehen.

Während dieses Spannungsverhältnis nicht zu vernachlässigen ist, stellt sich die Lage in der Realität jedoch differenzierter dar.¹ Zum einen haben vergangene Liberalisierungen und Privatisierungen beispielsweise nicht automatisch dazu geführt, dass sich die Verbraucherpreise reduziert hätten. Während Arbeitsplätze wegfielen, Arbeitsbedingungen sich verschlechterten, und Verbraucher einen minderwertigeren Service bei steigenden Preisen verzeichneten, profitierten am Ende im Wesentlichen die Anteilseigner durch höhere Unternehmensgewinne. Arbeitnehmer und Verbraucher waren gemeinsame Verlierer.

Zum anderen zielt die Verbraucherpolitik nicht lediglich auf billige, sondern auf günstige Produkte und Dienstleistungen ab. Sie erkennt an, dass qualitativ hochwertige Angebote und ein kompetenter Service nicht zum Nulltarif zu haben sind. Diese differenziertere Betrachtungsweise erklärt auch, warum sich Interessenvertreter von Verbraucher- und Arbeitnehmerorganisationen in der Vergangenheit wiederholt gemeinsam für politische Ziele einsetzten. Hierzu zählen Forderungen nach einem verbesserten Verbraucherschutz bei Finanzdienstleistungen,² einer eingeschränkten Privatisierung der Deutschen Bahn AG³ oder gegen Fahrpreiserhöhungen bei der Bahn.⁴

Allerdings ist festzustellen, dass das Verhältnis zwischen Beschäftigten- und Verbraucherinteressen bislang unklar und unreflektiert ist. Dieses Defizit hat Folgen: So gibt es Beispiele dafür, dass Repräsentanten der Beschäftigten und Verbraucher im politischen Prozess gegeneinander agierten oder sich Akteure der Verbraucherpolitik nicht für Maßnahmen einsetzten, die von Repräsentanten der Beschäftigten vorgetragen wurden, obwohl diese auch den Verbrauchern genutzt hätten.

1.1. Zielsetzung und Fragestellungen der Studie

Diese Untersuchung zielt zum einen darauf ab, mehr konzeptionelle Klarheit über das Verhältnis von Beschäftigten- und Verbraucherinteressen zu erzielen. Überschneiden sie sich? Stehen sie konträr zueinander? Oder muss man diese differenziert betrachten? Zum anderen soll das (Spannungs-) Verhältnis zwischen den beiden Interessen anhand von zwei Fallstudien exemplarisch herausgearbeitet

¹ Siehe hierzu auch: Otmar Lell, 'Dienste für Bürger und Verbraucher: Politische Perspektiven für Stromversorgung, Wasserwirtschaft und Bahnverkehr', *WISO Diskurs*, (Mai 2010), S. 37.

² Siehe hierzu Fußnote 22.

³ Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Teilprivatisierung der Bahn: Gesetzentwurf ausbremsen, damit die Bahn fährt - DGB und vzbv fordern Stopp des Ausverkaufs öffentlichen Eigentums und Bahnpolitik mit Zukunft', (09/10/2007).

⁴ Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Mobilität sicherstellen. Gegen Fahrpreiserhöhungen. Für die Verbraucher- und Beschäftigteninteressen!', (08/09/2008).

werden. Aus den Analyseergebnissen werden Handlungsempfehlungen für die zukünftige Kooperation und eine gemeinsame politische Interessenvertretung abgeleitet.

Im Rahmen der Analyse werden daher die folgenden Fragen beantwortet:

- **Konzeptionell:** Welche Spannungs- und Kooperationsfelder ergeben sich aus den Gewerkschafts- und verbraucherpolitischen Programmatiken?
- **Empirisch:** Inwieweit bestätigen oder widerlegen konkrete Erfahrungen mit der Privatisierung und Liberalisierung in zwei Fallstudien die Hypothesen über das (Spannungs-) Verhältnis zwischen den beiden Interessen, die sich aus der Analyse der Programmatiken ergeben?
- **Handlungsleitend:** Welche Schlussfolgerungen ergeben sich aus der Analyse für die politische Interessenvertretung von Beschäftigten und Verbrauchern?

1.2. Methodik

1.2.1. Methodisches Vorgehen

Um die Fragen zu beantworten, werden drei Arbeitsschritte durchgeführt:

1. Analyse der Programmatiken: Im ersten Schritt wird eine Analyse der gewerkschaftlichen und verbraucherpolitischen Programmatiken in Form einer Dokumentenanalyse von Satzungen, Grunderklärungen und -vorträgen durchgeführt. Ziel dieser Analyse ist es, abstrakt Schnittmengen und Konfliktlinien zwischen Beschäftigten- und Verbraucherinteressen zu identifizieren.

2. Fallstudien: Im zweiten Analyseschritt werden zwei Fallstudien durchgeführt. Ziel der Analyse der Fallstudien ist es, anhand konkreter Beispiele die abstrakt aus der Programmatik abgeleiteten Hypothesen aus dem ersten Arbeitsschritt zu testen und zu präzisieren. Kriterien für die Auswahl der Fallstudien sind die Relevanz des Marktes aus Beschäftigten- und Verbraucherperspektive und die Umsetzbarkeit (insb. Verfügbarkeit von Literatur). Aus diesem Grund werden die Märkte Telekommunikation und Elektrizitätsversorgung ausgewählt. - So weist der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) darauf hin, dass „die Verbraucher den größten Ärger gerade in solchen Bereichen haben, die durch die Auflösung staatlicher Monopole neu geschaffen wurden und lange Jahre Teil der Daseinsvorsorge für die Bürger waren: im Telekommunikationsmarkt, in der Alters- und Gesundheitsvorsorge oder der Energieversorgung.“⁵

Neben einer Literaturlauswertung fließen in diesen Arbeitsschritt auch die Ergebnisse eines Expertenworkshops ein.⁶

3. Schlussfolgerungen: Auf der Grundlage der ersten beiden Analyseschritte werden Schlussfolgerungen abgeleitet. Hierbei steht die Beantwortung der Leit-

⁵ Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Mehr Strategie in die Verbraucherpolitik - Deutscher Verbrauchertag 2011 fragt nach der Rolle des Staates', (25/05/2011).

⁶ Der Expertenworkshop fand am 29.11.2011 in Berlin statt. Ich danke den Teilnehmerinnen und Teilnehmern sehr herzlich für ihre Anmerkungen, die sich insbesondere in den Schlussfolgerungen niederschlagen haben. - Eine Teilnehmerliste findet sich im Anhang.

fragen der Untersuchung im Vordergrund: Welche Schnittmengen und Interessengegensätze existieren zwischen Beschäftigten- und Verbraucherinteressen? Was kann aus der Analyse der Programmatiken und der Fallstudien hinsichtlich zukünftiger Kooperationsfelder und der jeweiligen Interessenvertretung gelernt werden?

1.2.2. Methodische Einschränkungen

Methodisch ist einschränkend anzumerken, dass diese Untersuchung keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt. Sie stellt jedoch einen Aufschlag für eine überfällige Diskussion dar. Während Arbeitnehmerorganisationen und arbeitnehmernahe Think Tanks bereits eine systematische Bewertung der Privatisierungs- und Liberalisierungserfolge und -misserfolge öffentlicher Dienstleistungen aus ihrer Sicht angestoßen haben, fehlt eine solche analytische Bestandserhebung jedoch noch weitgehend für die Verbraucherorganisationen. Ein Ziel dieser Studie ist es, einen fundierten ersten Beitrag hierfür zu leisten. Allerdings kann diese Studie - wegen begrenzt zur Verfügung stehender Ressourcen - diese Fragestellung aus Verbrauchersicht nicht umfassend beantworten. Sie wird die Debatte jedoch durch drei Beiträge bereichern:

1. Die bislang von den Verbraucherorganisationen im Wesentlichen „aus dem Bauch“ geführte Diskussion wird fachlich unterfüttert.
2. Es wird eine Methodik entwickelt und exemplarisch angewendet, mit deren Hilfe eine Privatisierungs- und Liberalisierungsbilanz aus Verbrauchersicht erstellt werden kann. - Diese Methodik könnte zukünftig vertieft und in weiteren Fallstudien angewandt werden.
3. Durch die Gegenüberstellung der Privatisierungsbilanzen aus Beschäftigten- und Verbrauchersicht werden Unterschiede, Schnittmengen und Interessengegensätzen zwischen den beiden Interessen herausgearbeitet.

Überdies ist darauf hinzuweisen, dass die Ableitung von Beschäftigten- und Verbraucherinteressen aus den Programmatiken der Gewerkschaften und Verbraucherorganisationen methodisch nicht unproblematisch ist. Denn es kann gut sein, dass diese Organisationen auch Eigen- oder Partikularinteressen anstelle der Interessen der Beschäftigten bzw. der Verbraucher verfolgen.

Da der Aufwand für eine methodische Alternative (wie etwa die Durchführung von Befragungen von Beschäftigten und Verbrauchern) jedoch so groß und mit anderen methodischen Problemen verbunden wäre, scheint das in dieser Studie gewählte Vorgehen angemessen zu sein.

2. Die Programmatiken im Vergleich

Dieses zweite Kapitel geht der Frage nach, welche Spannungs- und Kooperationsfelder sich aus den Programmatiken von Interessenorganisationen der Beschäftigten und Verbraucher ergeben. Durch eine Gegenüberstellung der Ausrichtungen der Programmatiken werden auf *konzeptioneller Ebene* Unterschiede, Schnittmengen und Konfliktfelder identifiziert.

Für die Analyse der Programmatiken wird primär auf Satzungen und Grundsatzprogramme und -reden der Organisationen eingegangen.

2.1. Die Programmatik der Gewerkschaften

Die Vision einer lebenswerten Zukunft, in der Freiheit, soziale Gerechtigkeit und Wohlstand gewährleistet sind, leitet die deutschen Gewerkschaften seit den Ursprüngen der Arbeiterbewegung im 19. Jahrhundert. Als Gegenmacht gegen Arbeitgeber- und Kapitalinteressen vertreten sie die Interessen der Menschen, die im Arbeitsleben stehen, die eine Ausbildung und Arbeit anstreben, arbeitslos oder im Ruhestand sind.⁷

Während der Interessengegensatz zwischen Kapital und Arbeit auch bis heute prägend für das Selbstverständnis der Gewerkschaften ist, nehmen sie auch zur Kenntnis, dass neue Widersprüche gesellschaftspolitisches Gewicht erhalten haben. Das Grundsatzprogramm des Deutschen Gewerkschaftsbunds (DGB) von 1996 führt hierzu aus: „Konflikte zwischen den Geschlechtern, zwischen ökonomischer Entwicklung und ökologischer Erneuerung, zwischen zunehmender Globalisierung und ethischer oder nationalistischer Verengung sind ebenfalls Ursache von Unterdrückung und Unfreiheit, von Abhängigkeit und Ausbeutung.“⁸

Dieses umfassendere Verständnis von Interessengegensätzen, die Einfluss auf die Beschäftigten haben, schlägt sich auch in den Satzungen der Gewerkschaften nieder. In den Satzungszwecken und -zielen finden sich Formulierungen wie diese des DGBs. Hier heißt es: „Der Bund und die in ihm vereinigten Gewerkschaften:⁹

- vertreten die gesellschaftlichen, wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Interessen der Arbeitnehmerinnen und der Arbeitnehmer;
- treten für die weitere Demokratisierung von Wirtschaft, Staat und Gesellschaft ein;
- setzen sich für den Ausbau und die Sicherung des sozialen und demokratischen Rechtsstaats, seiner freiheitlich-demokratischen Grundordnung und der Unabhängigkeit der Gewerkschaftsbewegung ein;

⁷ 'Die Zukunft gestalten: Grundsatzprogramm des Deutschen Gewerkschaftsbundes' (1996), S. 2.

⁸ Ibid., S. 3.

⁹ 'Satzung des Deutschen Gewerkschaftsbundes' (2010), § 2. 'Satzung: ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft - zuletzt geändert durch den 3. Ordentlichen Bundeskongress 17.-24. September 2011 in Leipzig' (2011), S. 5. und 'Satzung der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie' (2009), § 3.

- setzen sich für die Verwirklichung der Geschlechterdemokratie und der gleichberechtigten Teilhabe von Frauen und Männern in allen Bereichen und Verwaltungen, in Wirtschaft, Gesellschaft und Politik, auch unter Anwendung der Strategie des Gender-Mainstreaming, ein;
- werden aktiv Diskriminierung in Wirtschaft, Staat und Gesellschaft aus Gründen des Geschlechts, der Rasse, der ethnischen Herkunft, der Religion oder der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung bekämpfen;
- bekennen sich zur Schaffung eines vereinten Europas mit demokratischer Gesellschaftsordnung;
- treten für eine allgemeine und weltweit kontrollierte Abrüstung, für die Verwirklichung und Erhaltung des Friedens und der Freiheit im Geiste der Völkerverständigung ein.“

Diese Ziele finden sich auch in Grundsatzreden von Vertretern der Gewerkschaftsorganisationen und den von ihnen artikulierten Interessen und Forderungen wieder.¹⁰ Die Tabelle 1 verdichtet die Beschäftigteninteressen und fasst aktuelle Forderungen, die sich aus ihnen ergeben, exemplarisch zusammen.

Beschäftigteninteressen	Beispiele für Forderungen, die sich aus den Interessen ableiten
Wirtschaftliche Interessen	
- Schaffung eines gerechten und solidarischen Wirtschaftssystems	- Kritik am Neoliberalismus - Regulierung der Finanzwirtschaft durch Maßnahmen wie Verbot von Leerverkäufen, Begrenzung der Macht von Ratingagenturen, wirksame Finanztransaktionssteuer und mehr Verbraucherschutz - Kampf gegen zunehmende Einkommens- und Vermögensunterschiede
- Verteidigung des Sozialstaates	- Weiterentwicklung und Verteidigung der sozialen Sicherung im Fall von Erwerbslosigkeit, Krankheit, Invalidität, Behinderung, Pflegebedürftigkeit und im Alter
- Gute Arbeit	- Kampf gegen prekäre Arbeitsverhältnisse u.a. durch ein Ende der Subventionen von Mini- und Midijobs, kein Missbrauch der Zeitarbeit, Ende der Tariffucht und Austrocknung des Niedriglohnssektors - Einsatz für Fünftagewoche, kürzere Arbeitszeiten und einen gesetzlichen und tariflichen Urlaubsanspruch
- Sicherung und Steigerung der Einkommen	- Einführung eines Mindestlohns, der ein Leben in Würde ermöglicht und durch den sich Beschäftigte selbst und eine Familie ernähren können
- Tarifverträge	- Abschluss und Durchsetzung von Tarifverträgen und anderen kollektiven Vereinbarungen

¹⁰ Siehe hierzu beispielsweise: Michael Sommer, 'Grundsatzreferat: Gerechtigkeit in der Krise - Solidarisch in die Zukunft' (2010). 'Grundsatzprogramm des Deutschen Gewerkschaftsbundes' (1996). oder 'ver.di: Grundsatzklärung - Unser Selbstverständnis, unsere Werte, unsere Leitbilder' (2010).

Beschäftigteninteressen	Beispiele für Forderungen, die sich aus den Interessen ableiten
- Rücknahme von Deregulierung, Privatisierung und Liberalisierung	- Kritik an Entsolidarisierung in der Krankenversicherung und Eintreten für die paritätische Finanzierung des Gesundheitswesens - Kampf gegen die Rente mit 67
Weitere Demokratisierung von Wirtschaft, Staat und Gesellschaft	
- Mitbestimmung	- Ausbau der Mitbestimmung in Betrieben, Verwaltungen und öffentlichen Einrichtungen sowie der Selbstverwaltung in der Sozialversicherung
- Demokratisierung der Wirtschaft	- Verteidigung des Streikrechts, Ausbau der Streikfreiheit und Kampf gegen die Aussperrung
- Verteidigung von Freiheiten	- Verwirklichung und Verteidigung der grundgesetzlich garantierten Kunst-, Informations-, Wissenschafts- und Meinungsfreiheit
Ausbau und Sicherung des sozialen und demokratischen Rechtsstaates	
- Bildung	- Gleiche Bildungschancen, so dass niemand benachteiligt und ausgegrenzt wird, gebührenfreies Bildungswesen, Ausbau der Kinderbetreuung
- Politische Bildung	- Förderung und Unterstützung der gewerkschaftlichen Jugendarbeit und der politischen Bildung sowie der Jugendbildungsarbeit
Gleichberechtigung und Antidiskriminierung	
- Verwirklichung der Gleichberechtigung	- Verwirklichung der Geschlechterdemokratie und der gleichberechtigten Teilhabe von Frauen und Männern in Betrieb, Wirtschaft und Gesellschaft - Förderung der sozialen Integration der Migrantinnen und Migranten
- Kampf gegen Diskriminierung	- Einsatz für eine pluralistische Gesellschaft, in der Toleranz und gleiche Rechte gelten, unabhängig von ethnischer Herkunft, Geschlecht, Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, vom Alter oder von sexueller Identität
Nachhaltige Entwicklung	
- Nachhaltiges Wirtschaften und nachhaltige Lebensführung	- Gemeinsame Klimapolitik international durchsetzen - Investitionen in neue umweltschonende Produkte und Dienstleistungen
Schaffung eines demokratischen, sozialen und friedlichen Europas	
- Weiterentwicklung der EU	- Soziale Grundrechte haben Vorrang vor den Grundfreiheiten des europäischen Binnenmarktes - Weitere Demokratisierung der EU
Verwirklichung und Erhalt des Friedens und der Freiheit im Geiste der Völkerverständigung	
- Gerechte Weltordnung	- Sicherstellung des Rechts auf Nahrung, Wasser, gesundes Leben, auf körperliche Unversehrtheit, auf Selbstbestimmung und sozialen Zusammenhalt und andere Menschenrechte
- Abrüstung	- Forderung nach einer allgemeinen und weltweit kontrollierten Abrüstung

Tabelle 1: Übersicht über Beschäftigteninteressen und Beispiele für aktuelle Forderungen, die sich aus diesen ableiten

2.2. Die Programmatik der Verbraucherorganisationen

Das Entstehen von Verbraucherorganisationen ist eng mit der Industrialisierung und dem Aufkommen der Arbeiterbewegung verbunden. Die Industrialisierung hatte zur Folge, dass Verbraucher nicht mehr primär mit kleinen, lokal operierenden Bauern, Handwerkern und Gewerbetreibenden, sondern mit größeren und überregional agierenden Unternehmen handelten. Überdies ermöglichte die industrielle Produktion, dass große Teile der Bevölkerung mit Konsumgütern versorgt werden konnten.

Diese Entwicklungen führten sowohl zur Entstehung von Arbeiterbewegungen, als auch zu ersten Verbraucherorganisationen, den Konsumgenossenschaften. Diese wurden von der Arbeiterbewegung getragen und verfolgten das Ziel, die Verhandlungsposition der einzelnen Verbraucher gegenüber den Anbietern bei der Beschaffung von Waren durch die Bündelung von Einkaufsmacht zu stärken. Die enge Verbindung zwischen Gewerkschaften und Verbraucherorganisationen zeigt sich auch heute noch institutionell in dem Umstand, dass der DGB seit Mitte der 1970 Jahre als Dachverband der Gewerkschaften für die Verbraucherpolitik zuständig und in der Funktion auch in Gremien der Stiftung Warentest, sowie des Verbraucherzentrale Bundesverbandes vertreten ist.

Überdies entwickelte sich die Frauenbewegung zu einer zweiten Säule der Verbraucherbewegung. Die 1903 gegründete Hausfrauenbewegung des Katholischen Frauenbundes¹¹ oder der 1915 gegründete Deutsche Hausfrauen Bund¹² legten Schwerpunkte auf eine verbesserte Verbraucherbildung, Information und Beratung.

In den Prioritäten der heutigen Verbraucherorganisationen finden sich viele der historischen Themen wieder - wie etwa die Forderungen nach sicheren Produkten und das Recht auf Informationen. In den jeweiligen Handlungsfeldern werden jedoch auch neue Schwerpunkte gesetzt, wie etwa beim Thema des Verbraucherschutzes in der digitalen Welt.

Die Satzung des Dachverbands der deutschen Verbraucherorganisationen, des vzbv benennt vier wesentliche Ziele, die der Verein verfolgt:¹³

- die Verbraucherinteressen wahrzunehmen,
- den Verbraucherschutz zu fördern,
- die Stellung des Verbrauchers in der sozialen Marktwirtschaft zu stärken und
- zur Verwirklichung einer nachhaltigen Entwicklung beizutragen.

Zwar konkretisiert die Satzung, welche Aufgaben notwendig sind, um die Ziele zu erreichen, sie definiert jedoch nicht näher, was unter Verbraucherinteressen zu verstehen ist. Aufschluss hierüber geben die vier Verbrauchergrundrechte, die

¹¹ Siehe hierzu: <http://www.frauenbund.de/index.php?id=35>

¹² Siehe hierzu: <http://www.dhb-netzwerk-haushalt.de/>

¹³ 'Satzung des Bundesverbands der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.', (1. November 2000), § 2 Abs. 1.

der US Präsident John F. Kennedy im Jahr 1962 proklamierte und die die Verbraucherorganisationen seitdem weiterentwickeln. Die Dachorganisation der internationalen Verbraucherorganisationen Consumers International hebt acht Rechte hervor, für die sich Verbraucherorganisationen heute weltweit einsetzen:¹⁴

- Das Recht auf die Befriedigung existentieller Bedürfnisse.
- Das Recht auf Sicherheit.
- Das Recht informiert zu werden.
- Das Recht auswählen zu können.
- Das Recht gehört zu werden.
- Das Recht auf Wiedergutmachung.
- Das Recht auf Verbraucherbildung.
- Das Recht auf eine intakte Umwelt.

In Grundsatzreden, die die Vorstände des Verbraucherzentrale Bundesverbands Edda Müller und Gerd Billen in den vergangenen Jahren gehalten haben, finden sich diese Rechte und sich hieraus ableitende konkrete Forderungen in den unterschiedlichen Handlungsfeldern wieder.¹⁵

Die folgende Tabelle 2 formuliert die oben genannten Rechte als Interessen um und fasst exemplarisch Beispiele für aktuelle Forderungen, die sich aus ihnen ableiten, zusammen.

Verbraucherinteressen	Beispiele für Forderungen, die sich aus den Interessen ableiten
Befriedigung existentieller Bedürfnisse	
- Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen	- Vermeidung von Versorgungssperren bei der Stromversorgung - Zugang zu einem Girokonto für Jederman
Schutz der Gesundheit und Sicherheit	
- Gesundheitlicher Verbraucherschutz	- Sicherheitslücken bei Lebensmitteln, Kleidung, Baustoffen, Spielzeug und technischen Geräten schließen - Marktüberwachung und -kontrolle in den Bundesländern und in der Europäischen Union ausbauen

¹⁴ Siehe hierzu: <http://www.consumersinternational.org/who-we-are/consumer-rights>

¹⁵ Edda Müller, 'Der Verbraucher als Akteur in einer globalisierten Welt - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2007 in Berlin' (2007). Gerd Billen, 'Verbraucher nicht nur fordern, sondern auch fördern - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2009 in Berlin', (12. Mai 2009). Gerd Billen, 'Zwischen Mündigkeit und Bevormundung - Aktuelle verbraucherpolitische Herausforderungen - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2011 in Berlin' (2011). Überdies finden sich weitere Anforderungen etwa in: 'Commission Recommendation on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and enquiries' (C(2010)3021 final, 2010), S. 44-51. und OECD, 'Consumer Policy Toolkit' (2010).

Verbraucherinteressen	Beispiele für Forderungen, die sich aus den Interessen ableiten
- Finanzieller Verbraucherschutz	- Schutz der Verbraucher als ein Ziel der Finanzaufsicht verankern - Verbot von Finanzprodukten, die ein zu hohes Risiko für Verbraucher darstellen
- Informationelle Selbstbestimmung	- Verbraucher müssen das Recht haben, selbst darüber zu bestimmen, in welchem Umfang Verbraucherdaten gespeichert und verarbeitet werden
Schutz der wirtschaftlichen Interessen	
- Marktzugang	- Zugang zu Breitbandversorgung auch in ländlichen Regionen
- Niedrige Preise	- Kritik an überhöhten Strom- und Gaspreisen wegen eines Oligopols - Kritik an überhöhten Roaminggebühren in der Mobilkommunikation
- Unkomplizierter Anbieterwechsel	- Leichtere Rufnummermitnahme - Versorgungssicherheit beim Anbieterwechsel (keine Unterbrechung der Stromversorgung bzw. des Internetzugangs)
Zugang zu relevanten und vergleichbaren Informationen	
- Zugang zu relevanten und vergleichbaren Informationen	- Kritik an irreleitenden Werbeaussagen wie etwa bei Lebensmitteln - Kritik an Tarif-Tricksereien und unverständlichen und überkomplexen Informationen etwa bei Telekommunikationsleistungen - Kritik an nicht vorhandener Unabhängigkeit von Anbietervergleichsportalen im Internet - Nährwertampel, damit Verbraucher leichter gesunde von ungesunden Lebensmitteln unterscheiden können
- Unabhängige Verbraucherberatung	- Forderung nach einer flächendeckenden unabhängigen Verbraucherberatung
Nachhaltige Entwicklung	
- Informationen über Herstellungsbedingungen und Umwelteigenschaften	- Kritik an Energiekennzeichnung - Weniger, dafür aber aussagekräftigere und verlässlichere Qualitätssiegel - Ausbau der unabhängigen Energieberatung
- Anreize für einen nachhaltigen Konsum	- Anreizprogramme, die Verbraucher darin unterstützen, in effiziente Haushaltsgeräte, bessere Heizungen und Wärmedämmung zu investieren
Wiedergutmachung erlittenen Schadens	
Rechtsdurchsetzung	- Bessere Möglichkeiten für Sammelklagen
Verbraucherbildung	
- Verbraucherbildung an Schulen	- Einführung eines Fachs „Verbraucherbildung“ an den Schulen

Tabelle 2: Übersicht über Verbraucherinteressen und Beispiele für aktuelle Forderungen, die sich aus diesen ableiten

2.3. Gegenüberstellung der Programmatiken

Konsum- und Wohnungsbaugenossenschaften und Mietervereine gehörten historisch gesehen zu den ersten Verbraucherorganisationen. Diese Initiativen waren

eng mit der Arbeiterbewegung verschränkt und gingen größtenteils aus ihr hervor. In der folgenden Gegenüberstellung der gewerkschaftlichen und verbraucherpolitischen Programmatiken geht es um die Frage, ob es trotz des gleichen Ursprungs auf *konzeptioneller Ebene* auch Unterschiede und Konfliktfelder zwischen den Interessen von Beschäftigten und Verbrauchern gibt.

2.3.1. Unterschiede in inhaltlicher Breite und Tiefe der Interessen

Ein Vergleich der inhaltlichen Breite und Tiefe der Beschäftigten- und Verbraucherinteressen fördert zwei signifikante Unterschiede hervor. Zum einen umfassen die Interessen der Beschäftigten, so wie sie von den Gewerkschaften vertreten werden, ein sehr **breites Spektrum** von gesellschaftspolitischen Themen. Forderungen wie die nach einer gerechten Weltordnung und Abrüstungen gehen weit über die eng an den wirtschaftlichen Interessen der Beschäftigten orientierten Forderungen nach guter Arbeit oder der Einführung eines Mindestlohns hinaus.

In der Breite der Interessen drückt sich das gewerkschaftliche Verständnis aus, nach dem die Verwirklichung von Freiheit, sozialer Gerechtigkeit und Wohlstand von weit mehr abhängt als einem intakten Interessenausgleich zwischen Kapital und Arbeit. Es geht aus Gewerkschaftssicht demnach auch darum, die *Voraussetzungen* für einen Interessenausgleich etwa in Form von demokratischen und sozialstaatlichen Rahmenbedingungen zu gewährleisten und ggf. zu verteidigen.

Im Unterschied dazu beziehen sich die von den Verbraucherorganisationen vertretenen Interessen der Verbraucher sehr unmittelbar auf die Rolle der Individuen als Akteure im Marktgeschehen. Diese sollen etwa Zugang zu einer möglichst großen Auswahl an günstigen Produkten haben. Die Voraussetzungen, die einen solchen Konsum und die Interessenvertretung der Verbraucher erst ermöglichen, stellen keine Kernbestandteile der verbraucherpolitischen Programmatik dar.

Die einzige Ausnahme hiervon stellt das Interesse an einer nachhaltigen Entwicklung dar. Dieses Interesse geht über ein eng verstandenes Verbraucherinteresse hinaus und setzt bei der Verantwortung der Verbraucher für gesamtgesellschaftliche Belange und Lebenschancen auch zukünftiger Generationen an.

Die folgenden zwei Abbildungen illustrieren die unterschiedliche Breite der jeweiligen Interessen. Während die Beschäftigteninteressen als konzentrische

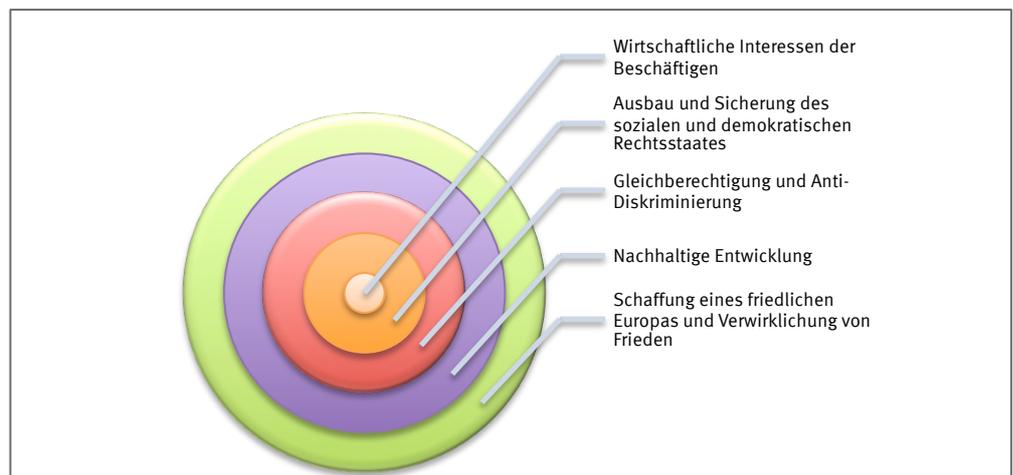


Abbildung 1: Illustration der Beschäftigteninteressen

Kreise dargestellt werden können, bei denen die unmittelbaren wirtschaftlichen Belange der Beschäftigten im Zentrum und weitergehende gesamtgesellschaftliche Interessen weiter außen stehen, können die Verbraucherinteressen als unterschiedliche Aspekte eines sehr eng definierten Interessenkreises dargestellt werden. Das Interesse nach einer nachhaltigen Entwicklung stellt hierbei die Ausnahme dar.



Abbildung 2: Illustration der Verbraucherinteressen

Zum anderen unterscheiden sich die vertretenden Beschäftigten- und Verbraucherinteressen hinsichtlich ihrer **Tiefe**. Während sich die Gewerkschaften beispielsweise mit den vorherrschenden wirtschaftspolitischen Paradigmen der jeweiligen Zeit auseinandersetzen (heute: Kritik am Neoliberalismus) oder die Folgen der Deregulierung und Privatisierung scharf kritisieren, setzen sich die Verbraucherorganisationen (bislang) nur sehr eingeschränkt mit solch grundlegenden Fragestellungen auseinander.

Ein Beispiel für diesen Punkt stellt die derzeitige Diskussion über das verbraucherpolitische Leitbild dar. Seit einigen Jahren kritisieren Verbraucherorganisationen und verbrauchernahe Wissenschaftler, dass das im politischen Raum dominierende Leitbild des *mündigen Verbrauchers* nicht auf lebensnahen Annahmen beruhe.¹⁶ Interessanter Weise wird in der Debatte zwar die dem Leitbild zu

¹⁶ Ministerium Für Innovation , Wissenschaft Und Forschung NRW, Ministerium Für Klimaschutz , Umwelt, Landwirtschaft, Natur- Und Verbraucherschutz NRW, und Verbraucherzentrale NRW 'Thesenpapier zum Leitbild des mündigen Verbrauchers' (2011), Hans-W. Micklitz et al., 'Der vertrauende, der verletzte oder der verantwortungsvolle Verbraucher? Plädoyer für eine differenzierte Strategie in der Verbraucherpolitik: Stellungnahme des Wissenschaftlichen Beirats Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV' (2010), Christoph Strünck et al., 'Wollen wir wirklich alle den "mündigen Verbraucher"? - Wie

Grunde liegende Annahme eines rational agierenden Individuums (homo oeconomicus) hinterfragt. Die Kritik richtet sich jedoch nicht gegen den Neoliberalismus, auf dem das Leitbild des mündigen Verbrauchers zum Teil beruht.

Diese Unterschiede der Interessen in Breite und Tiefe haben gewichtige Implikationen hinsichtlich der Kooperationspotentiale zwischen beiden Organisationen:

- **Eine Zusammenarbeit zwischen beiden Interessenorganisationen ist von vornherein auf Themen beschränkt, die die wirtschaftlichen Interessen der Beschäftigten und Verbraucher tangieren. Die Breite der Kooperationsfelder ist daher thematisch eingeschränkt.** Solange die Verbraucherorganisationen die Interessen der Verbraucher primär hinsichtlich der Rolle der Individuen im Marktgeschehen auslegen, ist es aus Sicht der Gewerkschaften unrealistisch, die Verbraucherorganisationen als Kooperationspartner für Forderungen etwa nach Abrüstung, Schaffung eines sozialen Europas oder den Ausbau und die Sicherung des sozialen und demokratischen Rechtsstaates gewinnen zu wollen. - Diese Beschränkung der Verbraucherorganisationen sollte jedoch nicht so verstanden werden, dass die Verbraucherorganisationen diesen weitergehenden Zielen ablehnend gegenüber stünden. Diese Ziele gehen jedoch über das heute eher eng ausgelegte Mandat der Verbraucherorganisationen hinaus.
- **Verbraucherorganisationen verfügen (bislang) nicht über eine tieferegehende wirtschafts- und wettbewerbspolitische Programmatik - sie eignen sich daher aus Gewerkschaftssicht nicht dafür, eine grundlegende Kritik am Wirtschaftssystem zu artikulieren.** Aus diesem Grund haben sich Verbraucherorganisationen in der Debatte über die Regulierung des Finanzmarktes auch nahezu ausschließlich auf Fragen des Verbraucherschutzes bei Finanzdienstleistungen konzentriert und grundlegendere Aspekte wie den Umgang mit ungedeckten Leerverkäufen oder die Rolle von Rating-Agenturen nicht adressiert. In wie weit die jüngste Entscheidung der Verbraucherorganisationen, sich u.a. auch für eine Einführung einer Finanztransaktionssteuer einzusetzen, einen Paradigmenwechsel andeutet, kann hier nicht beantwortet werden.¹⁷

Ein weiteres Beispiel für diesen Punkt stellen die Reaktionen auf die Finanz- und Eurokrisen dar. Zwar fordern die Verbraucherorganisationen in der Folge der Krisen eine Neujustierung der Rolle des Staates gegenüber der Wirtschaft. Allerdings artikuliert sich die Kritik weniger eindeutig als es bei den Gewerkschaften der Fall ist. Während der DGB-Vorsitzende Michael Sommer in seiner Grundsatzrede im Jahr 2010 beispielsweise die „verhängnisvolle[n] Jahre von Deregulierung, Privatisierung und zügelloser Globalisierung“ eindeutig kritisiert,¹⁸ stellt der vzbv-Vorstand Gerd Billen in seiner Grundsatzrede im Rahmen des 3. Deutschen Verbrauchertags im Jahr 2011

Interessengruppen ein Leitbild instrumentalisieren: Stellungnahme des Wissenschaftlichen Beirats Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV', (Dezember 2010).

¹⁷ Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Finanzmarkt zähmen - Schuldenkrise bewältigen: Resolution (Beschluss der Mitgliederversammlung)', (23/11/2011).

¹⁸ Michael Sommer, 'Grundsatzreferat: Gerechtigkeit in der Krise - Solidarisch in die Zukunft' (2010), S. 1. Siehe hierzu auch: DGB Bundesvorstand, 'Privatisierung - Verscherbelung kommunalen Tafelsilbers: Auswirkungen auf den Staat, die Verbraucher und die Beschäftigten', *Profil*, (Januar 2011), S. 4.

die Frage „Wie viel Staat braucht der Verbraucher?“ und antwortet im Verlauf seines Beitrags moderater, dass „Mehr Markt [...] nicht überall“ hilft.¹⁹

2.3.2. Potentielle Interessenkongruenzen

Hinsichtlich der Frage nach Interessenkongruenz weist die Analyse der Programmatiken auf drei Bereiche:

Erstens besteht durch die sehr breite Definition der wirtschaftlichen Beschäftigteninteressen grundsätzlich eine starke Interessenkongruenz zwischen Beschäftigten- und Verbraucherinteressen. So kann die wirtschaftliche Stellung der Beschäftigten nicht nur durch höhere Löhne und Gehälter, sondern auch durch eine effektivere Verwendung der Einkommen verbessert werden. Die Verbraucherinteressen wie die nach einer hohen Anzahl von Konsumalternativen, einem günstigen Preis-Leistungsverhältnis und Verbraucherinformationen sind daher kompatibel mit den Interessen der Beschäftigten. Beschäftigte haben etwa ein großes Interesse daran, dass ihr Geld im Rahmen der privaten Altersvorsorge sicher und möglichst gewinnbringend angelegt ist.

Zweitens resultiert eine tiefgreifendere Interessenüberschneidung aus den Interessen des Schutzes der Gesundheit und Sicherheit der Verbraucher. Diese besteht darin, dass die Produktion sicherer und hochwertiger Produkte zumeist auch einhergeht mit Qualitätssicherungsmaßnahmen auf Unternehmensebene, die mit positiven Effekten u.a. auf die Arbeitssicherheit von Beschäftigten verbunden sind. Gleiches gilt für eine hohe Service- und Dienstleistungsqualität, die auf Unternehmensseite mit guten Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten einhergeht.²⁰ Dieser Punkt lässt sich im Finanzdienstleistungsbereich exemplarisch verdeutlichen (siehe hierzu das Beispiel zum Provisionsdruck beim Vertrieb von Finanzdienstleistungen im Kasten).

Beispiel: Provisionsdruck beim Vertrieb von Finanzdienstleistungen

Verbraucherorganisationen kritisieren eine Fehl-, Unter- und Überversorgung von Verbrauchern mit Finanzprodukten. Als einen wesentlichen Grund für die Missstände heben sie den Verkaufsdruck hervor, unter denen Vertriebsmitarbeiter etwa bei Banken und Versicherungen stehen. Dieser führt dazu, dass Verbrauchern häufig nicht die Produkte verkauft werden, die ihren Bedürfnissen am besten entsprechen, sondern solche, die dem Vertriebsmitarbeiter bzw. seinem Vorgesetzten die höchsten Provisionen versprechen.

Allerdings schadet der Verkaufsdruck nicht nur Verbrauchern, sondern auch den Beschäftigten selbst. So kritisieren Gewerkschaften beispielsweise, dass die Bankmitarbeiter unter den kaum zu erreichenden Zielvorgaben leiden würden. Sie heben hervor, dass ein „Verkaufen auf Teufel komm raus“ [...] der Arbeitsethik der meisten Kundenberater“ widerspräche und dass „[p]sychische Beeinträchtigungen als Folge eines dauerhaften ‚gegen seine Überzeugung

¹⁹ Gerd Billen, 'Zwischen Mündigkeit und Bevormundung - Aktuelle verbraucherpolitische Herausforderungen - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2011 in Berlin' (2011), S. 1, 7.

²⁰ Siehe hierzu auch: 'Summary report of the project 'Privatisation of Public Services and the Impact on Quality, Employment and Productivity' (PIQUE)', (2009), S. 3.

handeln' [...] daher nicht selten“ seien. Sie weisen überdies darauf hin, dass die Fehlincitivierung bereits ungeheure Ausmaße angenommen habe. So hätten die Verbände DBV (Deutscher Bankangestellten Verband) und der DHV (Berufsgewerkschaft) im Jahr 2008 einen Tarifvertrag unterschrieben, der bis zu 14 Prozent variable Bestandteile des Jahresgehalts zulässt. Das bedeutet, dass die Beschäftigten nahezu zwei Monatsgehälter im Jahr verlieren können, wenn sie die Zielvorgaben nicht einhalten.²¹

Aus diesem Grund sprachen sich in den vergangenen Jahren Gewerkschaften und Verbraucherorganisationen wiederholt gemeinsam für mehr Verbraucherschutz im Finanzdienstleistungsbereich und gegen den Provisionsdruck aus.²²

Drittens besteht in einer globalisierten Welt aus Gewerkschaftssicht nahezu eine Notwendigkeit, mit den Verbraucherorganisationen zu kooperieren, um nationale Arbeits- und Sozialstandards gegen einen internationalen Unterbietungswettbewerb zu verteidigen. In ihrer Rede anlässlich des ersten Deutschen Verbrauchertags im Jahr 2007 wies die damalige vzbv-Vorsitzende Müller darauf hin, dass deutsche Gewerkschaften für die Löhne und den Erhalt von Arbeitsplätzen in Deutschland zu sorgen hätten. Sie hätten jedoch weder ein Mandat noch die Macht, um für die Arbeitsbedingungen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in den aufstrebenden Schwellenländern und in den Ländern der Dritten Welt zu kämpfen.

Sie forderte in ihrer Rede daher, „den Verbraucher als ‚dritte Kraft‘ und verantwortlichen Akteur ins Spiel zu bringen“.²³ In einer globalisierten Welt hätten Verbraucher eine doppelte Verantwortung: „Mit ihren Kaufentscheidungen übernehmen sie Verantwortung für den Erhalt einer sozial gerechten und umweltverträglichen eigenen Volkswirtschaft. Sie sind auch mitverantwortlich für die wirtschaftliche, soziale und ökologische Entwicklung in den Lieferländern.“²⁴ - Mit ihren Ausführungen knüpft Müller an Forderung des Begründers der Verbraucherbewegung nach dem Zweiten Weltkrieg, Gustav Dahrendorf, an. Dieser verfolgte mit der Gründung der Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände - einer der Vorgängerorganisationen des vzbv - das Ziel, den „Verbraucher aus seiner Vereinzelung [zu] befreien“ und ihn, aus der Rolle des „vergessenen Sozialpartners“ zum „Subjekt der Wirtschaft“ zu machen.²⁵ - Er erkannte demnach schon früh, dass ein funktionierender Wettbewerb nicht nur einen Ausgleich zwi-

²¹ Claus Matecki, 'Verbraucherschutz in die Finanzaufsicht' (2010), S. 3, 4. und Thomas Breisig et al., *Sie müssen es nicht verstehen, Sie müssen es nur verkaufen - Vertriebssteuerung in Banken* (edition sigma - Forschung der Hans-Böckler-Stiftung, 2010).

²² Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Ad-hoc-Paket zum Anlegerschutz reicht nicht aus - Gemeinsame Pressemitteilung von vzbv und DGB', (26/05/2009). Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Verbraucherschutz in die Finanzaufsicht! - DGB und vzbv fordern Bundesregierung zum Handeln auf', (13/09/2010). DGB, 'Pressemitteilung: Verbraucher und Beschäftigte am Finanzmarkt endlich wirksam schützen', (13/03/2011). und DGB, 'Pressemitteilung: DGB und Verbraucherzentrale NRW einig: Bankkunden werden schlecht beraten', (11/11/2011).

²³ Edda Müller, 'Der Verbraucher als Akteur in einer globalisierten Welt - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2007 in Berlin' (2007), S. 3.

²⁴ Ibid.

²⁵ Gustav Dahrendorf, *Der Mensch das Mass aller Dinge* (Hamburg: Verlagsgesellschaft deutscher Konsumgenossenschaften, 1955), S. 206.

schen Kapital und Arbeit, sondern auch zwischen Kapital, Arbeit und Verbrauchern finden müsse.

2.3.3. Potentielle Interessengegensätze

Allerdings resultiert insbesondere aus dem Verbraucherinteresse nach Schutz der wirtschaftlichen Interessen auch ein Konfliktpotential für die Interessen von Beschäftigten und Verbrauchern. Folgt man der Marktlogik, profitieren Verbraucher von einem funktionierenden Wettbewerb durch eine hohe Anzahl von Konsumalternativen, einer hohen Innovationsgeschwindigkeit und niedrigen Preisen. Im Einzelfall können Verbraucher allerdings nicht wissen, ob preiswerte Produkte auf Kosten der Beschäftigten hergestellt werden. Ggf. sind Verbraucher auch gleichgültig gegenüber der Frage, unter welchen Bedingungen die Produkte hergestellt wurden. In der Frage des Preises tritt demnach das Spannungsverhältnis klar zu Tage.

Ein weiteres Beispiel für diesen Interessenkonflikt stellen die erweiterten Ladenöffnungszeiten im Einzelhandel dar. Während sich Verbraucherorganisationen für eine Ausweitung einsetzten, um Verbrauchern mehr Möglichkeiten für den Einkauf zu geben, sprachen sich die Gewerkschaften dagegen aus. Sie kritisierten die mit der Ausweitung verbundenen Arbeitszeitverlagerungen.

Auch ist es denkbar, dass verbraucherschützende Maßnahmen die Wettbewerbsfähigkeit einiger Unternehmen und Branchen so stark belasten, dass sich die betroffenen Beschäftigten und deren Interessenvertreter gegen diese aussprechen. So setzten sich beispielsweise einige Betriebsräte aus dem Versandhandelsbereich im Zuge der Datenschutznovelle aus dem Jahr 2008 vehement gegen Verschärfungen in der Weitergabe von personenbezogenen Daten ein. Sie sahen hierin eine Gefahr für die Beschäftigten, die bei Unternehmen arbeiten, die von dieser Maßnahme betroffenen waren.

3. Fallstudien

Dieses dritte Kapitel zielt darauf ab, Interessenkongruenzen und -gegensätze zwischen Beschäftigten- und Verbraucherinteressen in zwei Fallstudien herauszuarbeiten. Bei den Fallstudien handelt es sich um die Telekommunikations- und Elektrizitätsmärkte.

Aufbauend auf den konzeptionellen Ergebnissen des zweiten Kapitels wird in einem ersten Schritt ein Analyseraster mit Bewertungskategorien aus Beschäftigten- und Verbrauchersicht erstellt. Im zweiten und dritten Abschnitt folgen die Analysen der Fallstudien.

Bei den Bewertungen der Privatisierungs- und Liberalisierungsfolgen handelt es sich insbesondere bei denen aus der Beschäftigtensicht um die Einschätzungen von Gewerkschaften und gewerkschaftsnahen Wissenschaftlern und Forschungseinrichtungen. Da diese Untersuchung Schnittmengen zwischen Beschäftigten- und Verbraucherinteressen auf der Grundlage der heutigen Sichtweisen der Organisationen, die diese Interessen artikulieren, auslotet, besteht keine Notwendigkeit, diese Einschätzungen kritisch zu hinterfragen. Anders verhält es sich bei der Bewertung aus Verbrauchersicht. Hier müssen die Bewertungen teilweise selbst vorgenommen werden, da die Verbraucherorganisationen nicht in jedem Fall eine umfassende systematische Bilanzierung der Privatisierungs- und Liberalisierungsfolgen in den beiden Märkten erstellt haben.

3.1. Analyseraster

Um die beiden Märkte aus Beschäftigten- und Verbrauchersicht zu analysieren, sind Bewertungskategorien aufzustellen. Die Grundlage hierfür stellen die im zweiten Kapitel identifizierten Interessen dar. Allerdings werden diese reduziert auf solche, die sich auf die *wirtschaftlichen Interessen der Beschäftigten und Verbraucher* beziehen. Der Grund hierfür ist, dass einige weitergehende Interessen für eine Marktanalyse nicht relevant sind. So bleiben etwa die Beschäftigteninteressen nach Demokratisierung, Ausbau und Sicherung des sozialen und demokratischen Rechtsstaates sowie die Verbraucherinteressen nach Verbraucherbildung und Wiedergutmachung unberücksichtigt.²⁶

Die Tabelle 3 fasst die Bewertungskategorien zusammen, die den folgenden Fallstudien zugrunde liegen.

²⁶ Dieser Fokus auf die unmittelbaren Beschäftigten- und Verbraucherinteressen führt u.a. auch dazu, dass Fragen nach den Auswirkungen der Privatisierung und Liberalisierung dieser Märkte aus Sicht der Gebietskörperschaften, die mit diesen Maßnahmen eine Entlastung der Haushalte erhofften, sowie nach den Auswirkungen auf die Steuerungs- und Handlungsmöglichkeiten für die Politik unberücksichtigt bleiben. Die gemeinsame Bilanz der Friedrich-Ebert-Stiftung und ver.di geht beispielsweise auch auf diese Aspekte ein. Friedrich Ebert Stiftung und ver.di 'Öffentliche Dienstleistungen: unverzichtbarer Baustein der Daseinsvorsorge! - Zwei Jahrzehnte Privatisierung: Bilanz und Ausblick' *WISO Diskurs* (2009).

Bewertungskategorien ... aus Sicht der Beschäftigten	... aus Sicht der Verbraucher
Beschäftigungsniveau - Ab- oder Aufbau von Arbeitsplätzen - Existenz flächendeckender Tarifverträge	Marktzugang und Wettbewerbssituation - Anbieterstruktur - Vorhandensein von Konsumalternativen
Gute Arbeit²⁷ und Einkommen - Arbeitszeiten, Urlaubsansprüche - Arbeitsbelastung - Lohnsteigerungen oder -einbußen - Spreizung des Lohnniveaus	Preise - Preisentwicklung
	Dienstleistungs- und Servicequalität / Informationen - Kundenzufriedenheit - Zugang zu relevanten und vergleichbaren Informationen
	Anbieterwechsel - Hürden für einen Anbieterwechsel

Tabelle 3: Bewertungskategorien aus Sicht der Beschäftigten und Verbraucher

3.2. Fallstudie 1: Der Telekommunikationsmarkt

Die Beschlussfassung und das Grünbuch der Europäischen Kommission über die Entwicklung des gemeinsamen Marktes für Telekommunikationsdienstleistungen und Telekommunikationsgeräte aus dem Jahr 1987 führten auch in Deutschland in den 1980 und 1990er Jahren zu einer grundlegenden Reform des Post- und Fernmeldewesens. Diese wurde in mehreren Stufen umgesetzt und mündete darin, dass die Deutsche Telekom aus dem Verbund Deutsche Post ausgegliedert, an die Börse geführt und der Telekommunikationsmarkt im Januar 1998 liberalisiert und damit für den europaweiten Wettbewerb geöffnet wurde.

Die Politik erhoffte sich durch die Liberalisierung einen erhöhten Wettbewerb, von dem Verbraucher durch günstigere Preise, einer höheren Innovationsgeschwindigkeit und einem besseren Service profitieren. Auch sollten die Arbeitnehmer durch eine Zunahme von Arbeitsplätzen einen Vorteil davon tragen.

Im Folgenden werden die Auswirkungen der Privatisierung und Liberalisierung aus Beschäftigten- und Verbrauchersicht analysiert.

²⁷ Im Rahmen dieser Untersuchung wird gute Arbeit lediglich auf die in der Tabelle genannten Aspekte bezogen, um den Umfang der Analyse zu beschränken. Eine wesentlich umfassendere Definition von guter Arbeit liegt dem DGB-Index Gute Arbeit zugrunde. Siehe hierzu: DGB-Index Gute Arbeit, 'Der Report 2010: Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen in Deutschland beurteilen' (2010).

3.2.1. Bewertungen aus Beschäftigtensicht

3.2.1.1. Beschäftigungsniveau und Tarifverträge

Die Privatisierung und Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes hatten aus Sicht der Beschäftigten sowohl negative Auswirkungen auf das Beschäftigungsniveau als auch auf die Tarifverträge.

So errechnen Brandt und Schulten, dass in diesem Markt im Zeitraum von 1994 bis 2007 im Saldo rund 63.400 Stellen weggefallen sind. Zwar richteten die neuen Wettbewerber in diesem Zeitraum knapp 14.000 neue Stellen ein, allerdings baute die Deutsche Telekom AG im Inland rund 77.000 Arbeitsplätze ab.²⁸ ver.di geht sogar von 100.000 Arbeitsplätzen aus, die im Zuge der Liberalisierung abgebaut wurden.²⁹

Zahlen der Bundesnetzagentur bestätigen den Befund eines signifikanten Beschäftigungsrückgangs im Telekommunikationsmarkt in Deutschland. Wie die Abbildung 3 zeigt, sank die Beschäftigung im Zeitraum von 1998 bis 2010 um ein Fünftel von 221.800 auf 176.400 Beschäftigte.³⁰

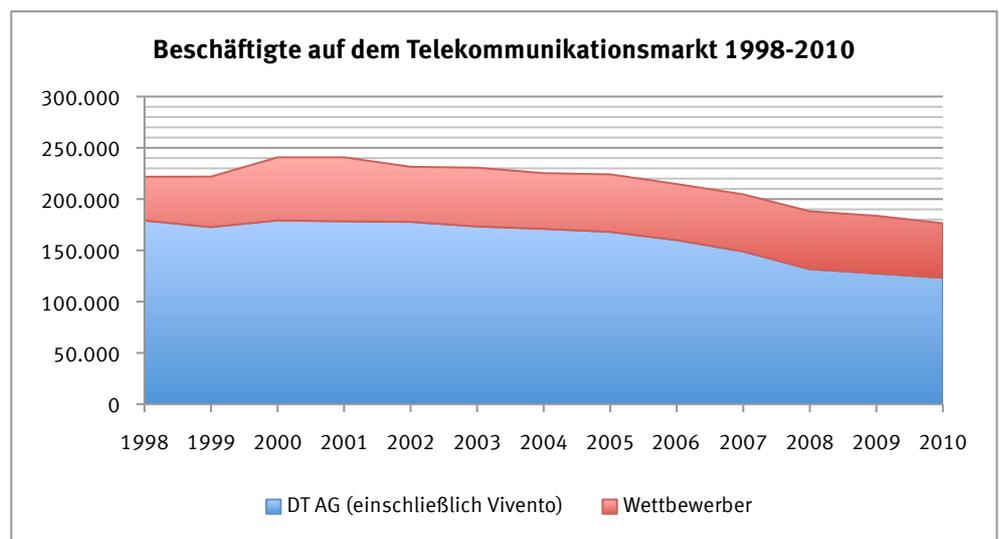


Abbildung 3: Beschäftigte auf dem Telekommunikationsmarkt 1998-2010

Überdies hatten die Privatisierung und Liberalisierung gravierende Auswirkungen auf das Tarifvertragssystem. So führte die Marktöffnung im Telekommunikationsbereich zu einer Zwei-Klassen-Tarifstruktur innerhalb von Betrieben und einem hochgradig fragmentierten System von Tarifverträgen im Gesamtmarkt.

Brandt und Schulten zeigen auf, dass die Tariflandschaft im Telekommunikationsbereich heute im Wesentlichen aus Haustarifverträgen besteht. So wurde im Jahr 2001 beispielsweise bei der Deutschen Telekom AG ein neues Tarifvertrags-

²⁸ Torsten Brandt und Thorsten Schulten, 'Jobverluste überwiegen', *Böckler impuls*, 14 (2008).

²⁹ Nach Angaben von Christoph Heil, ver.di-Bundesverwaltung, Fachbereich 9, Mitbestimmungs- und Branchenpolitik.

³⁰ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 71.

werk verabschiedet, das die vorherigen Tarifverträge ablöste. Parallel hierzu wurde die „Vertöchterungspolitik“ auch tarifvertraglich nachvollzogen, sodass aus einem ursprünglich einheitlichen Tarifbereich zwölf eigenständige Haustarifverträge für einzelne Töchterunternehmen des Telekomkonzerns entstanden. Das Ergebnis ist ein Zwei-Klassen-System, in dem die Altbeschäftigten in der Regel einen tarifpolitischen Bestandsschutz erhielten, wohingegen die Neueingestellten zu oft erheblich schlechteren Konditionen (niedrigerem Einkommen und höheren Wochenarbeitszeiten) beschäftigt werden.³¹

Zudem weisen die beiden Wissenschaftler darauf hin, dass die Fragmentierung der Tarifsysteme im Gesamtmarkt zugenommen hat. Der Grund hierfür liegt darin, dass bei den kleineren und mittelständischen Wettbewerbern mit lokaler oder regionaler Reichweite zumeist überhaupt keine Tarifverträge existieren. Bei den landesweit operierenden Wettbewerbern verhandelt überdies nicht die für die Deutsche Telekom AG zuständige Gewerkschaft ver.di, sondern die IG Metall, Transnet oder IG BCE. Dies liegt daran, dass die Ursprünge dieser Wettbewerber aus der Metallindustrie, der Bundesbahn oder dem Chemiesektor entstammen.³²

3.2.1.2. Gute Arbeit und Einkommen

Die zahlreichen Umstrukturierungs- und Reorganisationsmaßnahmen bei der Deutschen Telekom AG gingen nicht spurlos an den Beschäftigten vorbei und sorgten für Arbeitsplatzverschlechterungen. Denn diese waren verbunden mit Eingruppierungsstreitigkeiten, Standortschließungen und -verlagerungen, Versetzungen, Umqualifizierungen, der Einführung neuer Techniken und einer Leistungsverdichtung. Sauerland argumentiert, dass die „ständige Unruhe und Unsicherheit [...] zu starken Belastungen/Überlastungen und teils auch massiven Motivationsverlusten bei den Beschäftigten“³³ führte.

Überdies wurden neue Management- und Führungsmethoden eingeführt. Hierzu zählen etwa die Einführung von Leistungsbeurteilungssystemen mit Entgelt-schnittstellen, das „Führen mit Zielen“, variable Entgelte, „Business Reengineering“, Mitarbeiter-Jahresgespräche, die Einführung von Teamarbeit sowie eines „Total Credity Management“ und die damit verbundenen Zertifizierungsanforderungen für EFQM (European Foundation for Quality Management).³⁴

3.2.2. Bewertungen aus Verbrauchersicht

Telekommunikationsdienstleistungen sind für Verbraucher von zentraler Bedeutung. Zwar wendeten deutsche Haushalte im Jahr 2009 monatlich im Durchschnitt lediglich 2,6 Prozent ihrer privaten Konsumausgaben (dies entspricht ca. 60 Euro) für Telefon, Mobilfunk und Internet auf.³⁵ Allerdings durchdringen Telekommunikationsdienstleistungen (wie Telefongespräche, SMS und MMS) und

³¹ Torsten Brandt und Thorsten Schulten, 'Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und die Erosion des Flächentarifvertrags', *WSI Mitteilungen*, 10 (2008), S. 572.

³² *Ibid.* S. 572, 573.

³³ Frank Sauerland, 'Telekommunikation', in: Torsten Brandt et al. (eds.), *Europa im Ausverkauf: Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und ihre Folgen für die Tarifpolitik* (2008), S. 98.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ Statistisches Bundesamt, 'Wirtschaftsrechnung: Laufende Wirtschaftsrechnung - Einnahmen und Ausgaben privater Haushalte 2009', Fachserie 15 Reihe 1 (21/06/2011), S. 19.

mittels Telekommunikationstechnologien zur Verfügung gestellte Dienstleistungen (wie Online-Handel, soziale Netzwerke und Informationsportale) das Alltagsleben.

Diese Durchdringung lässt sich an einigen Zahlen ablesen: Waren im Jahr 2003 nicht ganz drei Viertel der deutschen Haushalte mit mindestens einem Mobiltelefon ausgestattet, waren es 2010 bereits knapp 90 Prozent. Vergleichbar rasant war die Entwicklung bei den Internetzugängen für private Haushalte. Hier verfügten 2003 nur 43 Prozent der Haushalte über einen Zugang zum Internet. Im Jahr 2010 hatten bereits 73 Prozent der Haushalte einen Internetzugang.³⁶

3.2.2.1. Marktzugang und Wettbewerbssituation

Die Märkte für Festnetztelefonie, Mobilfunk und Internet sind auf der Ebene von Anbietern, die auch über eine eigene Netzinfrastruktur verfügen, durch oligopolistische Marktstrukturen gekennzeichnet. So hatte die Deutsche Telekom AG, der dominante Festnetzbetreiber, im Jahr 2010 einen Marktanteil von rund 65 Prozent.³⁷ Der Markt für Mobilfunk wird von vier Firmen dominiert, von denen kein Unternehmen über eine marktbeherrschende Stellung verfügt.³⁸ Im Markt für Breitbandanschlüsse im Festnetz hat die Deutsche Telekom AG eine dominante Position mit einem Marktanteil von 46 Prozent inne.³⁹

Wegen dieser oligopolistischen Strukturen unterliegen diese Anbieter zumindest teilweise der Aufsicht. So reguliert die Bundesnetzagentur bei der Deutschen Telekom AG beim Festnetz Tarife und Verbindungen aus dem Festnetz in inländische Fest- und Mobilfunknetze. Beim Mobilfunk ist die Bundesnetzagentur für die Vergabe von Frequenzen zuständig, und der Endkundenpreis für Roaming-Dienstleistungen wird auf EU-Ebene reguliert.⁴⁰ Überdies übernimmt die Monopolkommission eine wichtige Beobachterfunktion. Alle zwei Jahre erstellt sie ein Sondergutachten zur Entwicklung des Wettbewerbs im Telekommunikationsmarkt.

„Virtuelle“ Anbieter unterliegen keiner Regulierung. Im Bereich Festnetz zählt die Webseite verivox.de über 60 Call-by-Call-Anbieter auf, im Bereich Mobilfunk sind es über 50 Anbieter und beim Internet über 100. Allerdings kann die hohe Zahl der Anbieter nicht automatisch als ein Indiz für einen hohen Wettbewerb auf den Märkten gesehen werden, da zahlreiche Anbieter miteinander verbunden sind.

Insgesamt ist die Wettbewerbssituation im Telekommunikationsbereich daher als leicht positiv zu bewerten, auch wenn diese durch eine konsequente Regulierung aufrecht und weiterentwickelt werden muss.

³⁶ Statistisches Bundesamt, 'Wirtschaftsrechnung: Laufende Wirtschaftsrechnung - Ausstattung privater Haushalte mit ausgewählten Gebrauchsgütern 2010', Fachserie 15 Reihe 2 (11/08/2011), S. 13.

³⁷ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 72.

³⁸ Monopolkommission 'Telekommunikation 2009: Klaren Wettbewerbskurs halten - Sondergutachten der Monopolkommission gemäß § 121 Abs. 2 TKG' (2009), S. 37.

³⁹ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 76.

⁴⁰ Siehe hierzu beispielsweise: 'Verordnung (EG) 544/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Juni 2009 zur Änderung der Verordnung 717/2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und der Richtlinie 2002/21/EG über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste' (2009).

3.2.2.2. Preise

Die Entwicklung der Preise wird aus Verbraucherperspektive von unterschiedlicher Seite als positiv bezeichnet. So kommen Dewenter und Haucap in einer Analyse der Auswirkungen der Liberalisierung der Telekommunikationsbranche in Deutschland aus dem Jahr 2004 zum Ergebnis, dass diese „bisher als großer Erfolg gewertet“ werden kann, von der „die Verbraucher in großem Umfang profitiert haben“. Für den Zeitraum von 1997 bis 2003 errechnen sie einen Gewinn auf Verbraucherseite in Höhe von 17 Mrd. Euro.⁴¹ Die Autoren Stopka, Pessier und Christofzik gehen in ihrer Berechnung aus dem Jahr 2008 für den Zeitraum von 1997 bis 2007 sogar von einem kumulierten Verbrauchervorteil in Höhe von ca. 100 Mrd. Euro aus.⁴²

Diese Ergebnisse werden auch durch Verbraucherbefragungen gestützt. So schätzen die Hälfte der befragten Verbraucher die Preisentwicklung nach erfolgter Privatisierung des Telekommunikationsmarktes als positiv ein: Während 29 Prozent angaben, dass die Preise höher seien, sagten 50 Prozent, dass sie niedriger ausfielen.⁴³ Wie die Abbildung 4 zeigt, fällt die Einschätzung über die Preisentwicklung im Telekommunikationsbereich nach erfolgter Privatisierung im Vergleich mit anderen Sektoren eindeutig am positivsten aus.

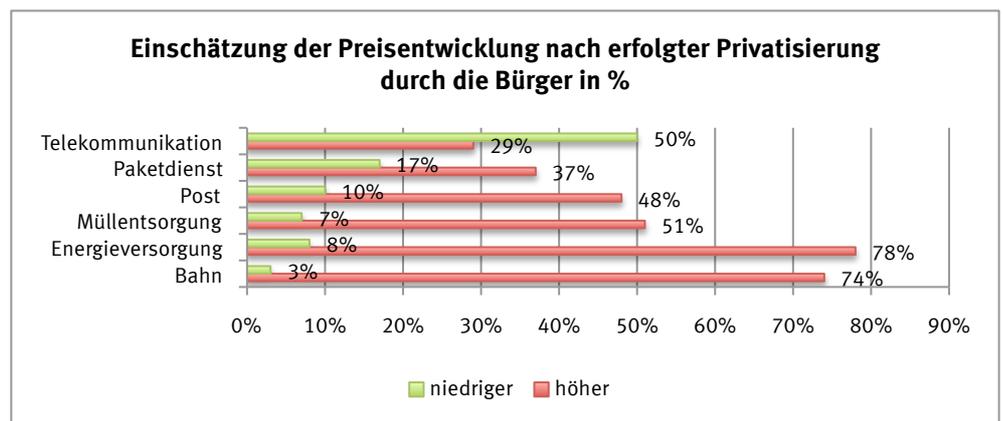


Abbildung 4: Einschätzung der Preisentwicklung nach erfolgter Privatisierung durch die Bürger in Prozent (2008)

3.2.2.3. Dienstleistungs- und Servicequalität / Informationen

Regierungsstellen und Verbraucherorganisationen weisen wiederholt darauf hin, dass die Verbraucher unzufrieden mit der Qualität von Telekommunikationsdienstleistungen und den Verbraucherinformationen sind. Im Verbraucherbarometer der Europäischen Kommission schnitten die Telekommunikationsdienst-

⁴¹ Ralf Dewenter und Justus Haucap, 'Die Liberalisierung der Telekommunikationsbranche in Deutschland' *Universität der Bundeswehr Hamburg, Diskussionspapier Nr. 27* (2004), S. 22, 23.

⁴² Ulrike Stopka, René Pessier, und Gunnar Christofzik, 'Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes - Revision liberalisierungsbedingter Wohlfahrtswirkungen auf Verbraucherseite' *Fakultät Verkehrswissenschaft - Diskussionspapier zur Telekommunikation Nr. 1* (2008), S. 2.

⁴³ Forsa, 2008. Zitiert nach: Friedrich Ebert Stiftung und ver.di 'Öffentliche Dienstleistungen: unverzichtbarer Baustein der Daseinsvorsorge! - Zwei Jahrzehnte Privatisierung: Bilanz und Ausblick' *WISO Diskurs* (2009), S. 16.

leistungen Festnetzanschlüsse, Mobiltelefonie und Internet vor Finanz-, Strom- und Zugtransportdienstleistungen im Jahr 2011 am schlechtesten ab.⁴⁴

Dieses negative Bild wird auch durch die Bundesnetzagentur bestätigt. Knapp 80 Prozent der 69.886 beim Verbraucherservice der Bundesnetzagentur eingegangenen Anfragen und Beschwerden aus dem Jahr 2010 bezogen sich auf Telekommunikationsdienstleistungen. Abbildung 5 gibt die Verteilung der Anfragen und Beschwerden wieder.⁴⁵

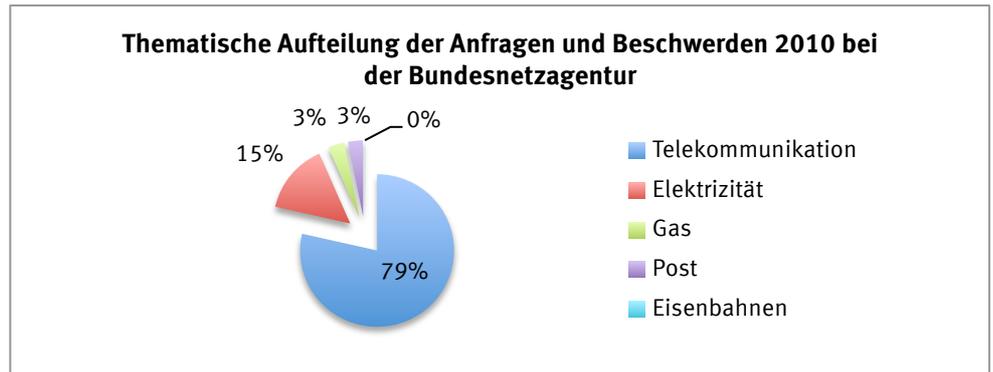


Abbildung 5: Thematische Aufteilung der Anfragen und Beschwerden 2010 bei der Bundesnetzagentur

Der Jahresbericht weist darauf hin, dass Verbraucher sich insbesondere mit Fragen und Beschwerden zu Vertragsangelegenheiten, Rufnummernmissbrauch / unerlaubter Telefonwerbung, TK-Rechnungen und zum Anbieterwechsel an den Verbraucherservice wendeten. Abbildung 6 gibt Aufschluss über die Verteilung der Anfragen und Beschwerden in den Jahren 2009 und 2010.⁴⁶

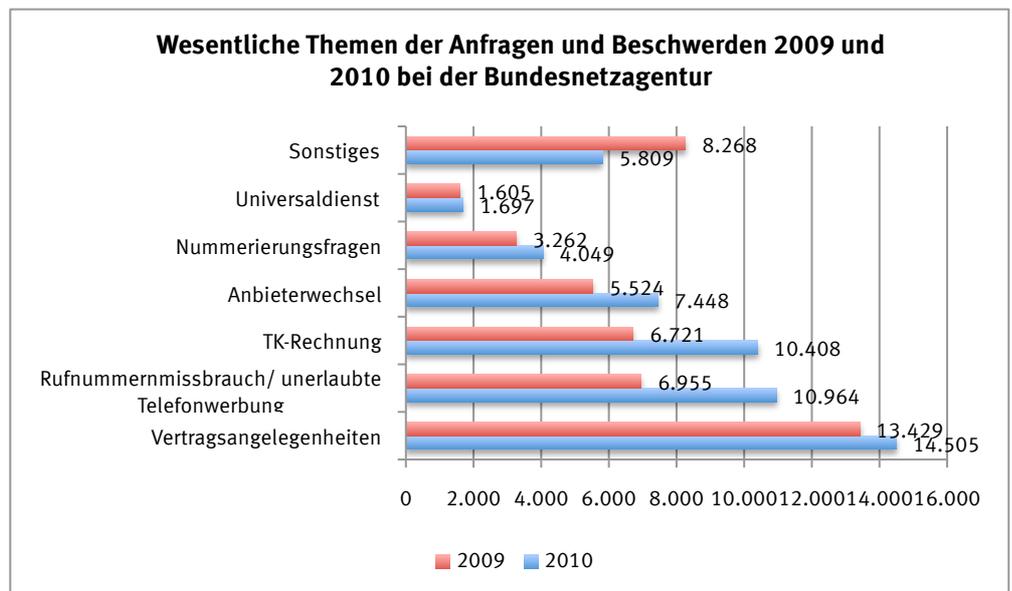


Abbildung 6: Wesentliche Themen der Anfragen und Beschwerden 2009 und 2010, die bei der Bundesnetzagentur zur Telekommunikation eingegangen sind

⁴⁴ DG Sanco, 'The Consumer Markets Scoreboard - 6st edition', (2011), S. 6.

⁴⁵ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 18. Auch im Jahr 2009 lag der Anteil von Anfragen und Beschwerden im Bereich Telekommunikationsdienstleistungen bei 80 Prozent - wenn auch auf einem insgesamt niedrigeren Niveau. Siehe hierzu: Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2009' (2010), S. 25.

⁴⁶ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 19.

Der Grund für die Vielzahl von Anfragen und Beschwerden zum Thema Vertragsangelegenheiten liegt darin, dass Verbraucher über einen ungenügenden Kundenservice bei der Klärung aufgetretener Probleme wie beispielsweise bei Anschlussstörungen klagen. Überdies gab es eine Vielzahl von Beschwerden zu untergeschobenen Verträgen. Den Endkunden wurde oft erst mit der Abrechnung der Leistung über die Rechnung des Telekommunikationsanbieters bewusst, dass sie einen Vertrag abgeschlossen haben und die Leistungen kostenpflichtig sind.

Überdies bemängelten Verbraucher die Informationspolitik der Anbieter. Nicht nur vermissen Verbraucher bei der großen Produkt- und Tarifvielfalt die konkreten Leistungsdaten und Vertragsbedingungen auch bemängeln sie, dass Leistungsversprechen oft nicht eingehalten werden. Dies betrifft insbesondere die tatsächlich bereitgestellten Übertragungsgeschwindigkeiten bei DSL-Anschlüssen, die oftmals nicht den Leistungsversprechen entsprechen („Bis-zu-Problematik“).

Verbraucherorganisationen wie der vzbv weisen zudem auf das Problem der Warteschleifen hin. So stellt es ein Ärgernis für Verbraucher dar, dass sie lange in Warteschleifen warten und für dieses Warten auch noch zahlen müssen, obwohl keine Serviceleistung erbracht wurde.⁴⁷ Mit der Verabschiedung des TKG-Änderungsgesetzes durch den Bundestag im Oktober 2011 wurde eine Regelung eingeführt, die es Anbietern verbietet, Entgelte für die Zeit zu verlangen, die ihre Kunden bei einem Anruf in einer Warteschleife verbringen. Von dieser Regelung sind sowohl Anrufe aus dem Fest- wie aus dem Mobilfunknetz abgedeckt. Der Gesetzentwurf muss nun vom Bundesrat beschlossen werden.⁴⁸

3.2.2.4. Anbieterwechsel

Die Bundesnetzagentur berichtet in ihrem Jahresbericht 2010, dass der Anbieterwechsel heute nicht mehr primär vom marktbeherrschenden Unternehmen - der Deutschen Telekom AG - zu einem Wettbewerber, sondern auch von Wettbewerbern zu Wettbewerbern erfolgt. Allerdings habe die Anzahl von Anfragen und Beschwerden infolge eines Anbieterwechsels mit 35 Prozent auf nun knapp 7.500 stark zugenommen. Die Rufnummermitnahme stellt Verbraucher immer wieder vor Probleme. So traten Schwierigkeiten insbesondere dann auf, wenn der Kunde selbst und nicht über den aufnehmenden Anbieter gekündigt hatte oder er wegen zeitlicher Verzögerungen erneut den Anbieter wechseln wollte.⁴⁹

Im Jahresbericht 2009 hob die Bundesnetzagentur auch die Probleme mit nicht eingehaltenen Technikerterminen, mangelndem Kundenservice, sowie Schwierigkeiten bei der Rufnummermitnahme hervor.⁵⁰

⁴⁷ Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Verbraucherchutz im Telekommunikationsmarkt - Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen vom 15.09.2010' (2010).

⁴⁸ 'Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Technologie' *Bundestag Drucksache 17/7521* (2011).

⁴⁹ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 19, 20.

⁵⁰ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2009' (2010), S. 25.

Mit der Verabschiedung des Telekom-Pakets im November 2009 verfolgt der EU-Gesetzgeber das Ziel, einige der Defizite beim Anbieterwechsel auszuräumen. So sieht das Maßnahmenpaket beispielsweise vor, dass Festnetz- und Mobilfunkanschlüsse bei einem Anbieterwechsel künftig innerhalb eines Arbeitstages umgeschaltet werden müssen und dass Verbraucher das Recht erhalten, ihre Rufnummer mitzunehmen. Zudem werden Anbieter verpflichtet, neben Verträgen mit zweijähriger Laufzeit auch Verträge mit einjähriger Laufzeit anzubieten.⁵¹ Diese Regelungen wurden mit der Verabschiedung des TKG-Änderungsgesetzes Ende Oktober 2011 durch den Bundestag weitgehend übernommen. Der Bundesrat muss nun noch zustimmen.⁵²

3.2.3. Gegenüberstellung der Analyseergebnisse

Die Bewertungen der Auswirkungen der Privatisierung und Liberalisierung des Telekommunikationsmarkts aus Beschäftigten- und Verbrauchersicht kommen zu unterschiedlichen Ergebnissen. Während sich die Bilanz aus Beschäftigtensicht als eindeutig negativ darstellt, fällt die Bilanz aus Verbrauchersicht uneinheitlich aus. So konnten Verbraucher klar von gesunkenen Preisen profitieren. Der erhöhte Wettbewerb hatte jedoch auch ambivalente Effekte. So profitieren Verbraucher von einer größeren Angebotsvielfalt, allerdings existieren Probleme in der Service- und Dienstleistungsqualität und beim Anbieterwechsel. Auch verlieren Verbraucher die Übersicht in der Angebots- und Tarifvielfalt. Die Tabelle 4 fasst die Bewertungsergebnisse zusammen.

Bewertungskategorien	Bewertungen
... aus Sicht der Beschäftigten	
Beschäftigungsniveau und Tarifverträge	↓
Gute Arbeit und Einkommen	↓
... aus Sicht der Verbraucher	
Marktzugang und Wettbewerb	↗
Preise	↑
Dienstleistungs- und Servicequalität / Informationen	↘
Anbieterwechsel	↘

Tabelle 4: Bewertung der Privatisierungs- und Liberalisierungsfolgen im Telekommunikationsmarkt

⁵¹ 'Richtlinie 2009/136/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2009 zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten, der Richtlinie 2002/58/EG über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation und der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz' (2009).

⁵² 'Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Technologie' *Bundestag Drucksache 17/7521* (2011).

3.3. Fallstudie 2: Der Elektrizitätsmarkt

Auch die deutsche Elektrizitätswirtschaft unterlag in den letzten anderthalb Jahrzehnten einem radikalen Wandel. Galt der Elektrizitätsmarkt bis in die 1990er Jahre hinein als ein natürliches Monopol, verfolgte die Europäische Kommission seit Anfang der 1990er Jahre das Ziel, die Strommärkte in Europa zu liberalisieren, um einen wettbewerbsfähigen europäischen Elektrizitätsbinnenmarkt zu schaffen. Ein wesentlicher Meilenstein auf diesem Weg stellte die EU-Binnenmarktrichtlinie 96/92/EG für Elektrizität von 1996 dar, die im Jahr 1998 durch das deutsche Energiewirtschaftsgesetz umgesetzt wurde.

Als Begründung für die Liberalisierung wurden den Verbrauchern sinkende Preise und eine bessere Energieversorgungssicherheit versprochen. Überdies sah die Europäische Kommission einen liberalisierten Strommarkt als eine Vorbedingung für die Bekämpfung des Klimawandels an.

3.3.1. Bewertungen aus Beschäftigtensicht

3.3.1.1. Beschäftigungsniveau und Tarifverträge

Ähnlich wie beim Telekommunikationsmarkt hatten Privatisierung und Liberalisierung auch im Elektrizitätsmarkt sowohl negative Auswirkungen auf das Beschäftigungsniveau als auch auf die Tarifverträge.

Bontrup und Marquardt geben an, dass sich die Zahl der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten von 1992 bis 2006 von 290.168 auf 207.480 um ca. 30 Prozent verringerte.⁵³

Überdies hat auch in diesem Sektor eine Fragmentierung der Tarifstrukturen stattgefunden. Die Privatisierung und Liberalisierung hatten zur Folge, dass die öffentliche Hand Beteiligungen an den großen Stromkonzernen aufgab und Stadtwerke Anteile auf lokaler Ebene an große Stromkonzerne verkaufte.

Das hatte Auswirkungen auch auf die Tarifverträge. So werden die Beschäftigten der drei großen Stromerzeuger E.ON, RWE und Vattenfall heute über Konzerntarifverträge entlohnt. EnBW fällt hingegen unter einen regionalen Flächentarifvertrag. Darüber hinaus existiert für die überwiegend im kommunalen Besitz befindlichen Stadtwerke der Tarifvertrag Versorgungsbetriebe (TV-V). Brandt und Schulten weisen darauf hin, dass die materiellen Unterschiede bezogen auf das Jahreseinkommen bei etwa 40 Prozent liegen. Die Autoren folgern daher: „Diese großen Unterschiede bringen die Gefahr, dass die Tarifregelungen in einen Dumpingkreislauf geraten.“⁵⁴

⁵³ Heinz-J. Bontrup und Ralf-M. Marquardt, *Kritisches Handbuch der deutschen Elektrizitätswirtschaft: Branchenentwicklung, Unternehmensstrategien, Arbeitsbeziehungen* (Hans Böckler Stiftung - Forschung; Berlin, 2010), S. 93, 94. Siehe hierzu auch: Heinz-Josef Bontrup und Ralf-Michael Marquardt, 'Beschäftigungsbedingungen und Unternehmenskultur in der Elektrizitätswirtschaft', *WSI-Mitteilungen*, 6 (2010).

⁵⁴ Torsten Brandt und Thorsten Schulten, 'Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und die Erosion des Flächentarifvertrags', *WSI Mitteilungen*, 10 (2008), S. 574. Siehe hierzu auch: Heinz-J. Bontrup und Ralf-M. Marquardt, *Kritisches Handbuch der deutschen Elektrizitätswirtschaft: Branchenentwicklung, Unternehmensstrategien, Arbeitsbeziehungen* (Hans Böckler Stiftung - Forschung; Berlin, 2010), Abschnitt 2.1.4.2.

3.3.1.2. Gute Arbeit und Einkommen

Untersuchungen hinsichtlich guter Arbeitsbedingungen zeigen, dass sich die Anforderungen an die Beschäftigten stark gewandelt haben. Dies hatte zum einen damit zu tun, dass die Unternehmen der Energiewirtschaft eine viel stärkere Kundenorientierung einnehmen mussten. Diese führte dazu, dass neue Bereiche aufgebaut wurden, die in Wettbewerbsmärkten, nicht jedoch in der Energiewirtschaft typisch waren. Hierzu zählen etwa Vertrieb, Marketing, Call Center und Customer Care. Die Beschäftigten mussten auf diese Umstellungen flexibel und mobil reagieren. Bergelin argumentiert, dass heute weit mehr als „die Hälfte der Beschäftigten [...] eine andere Tätigkeit aus[üben] als vor der Liberalisierung.“⁵⁵

Zum anderen hat nicht nur die Anzahl der Wochenarbeitsstunden zugenommen, sondern auch die Arbeitszeiten - insbesondere in Servicebereichen - wurden ausgedehnt und die Arbeitsbelastung hat sich verdichtet.⁵⁶ So gaben in einer Erhebung 57 Prozent der Befragten an, dass die Arbeitszeit seit 1998 (stark) zugenommen habe. Überdies gaben 64 Prozent an, dass sich die Arbeitsbedingungen seit der Liberalisierung 1998 (stark) verschlechtert hätten.⁵⁷

Hinsichtlich der Einkommensentwicklung zeigt eine Analyse von Bontrup, Marquardt und Voß, dass von der Privatisierung und Liberalisierung des Strommarktes in erster Linie nicht die Arbeitnehmer, sondern die Anteilseigner profitiert hätten. So gingen die Personalkosten in Folge des Personalabbaus sowie von Kürzungen bei übertariflichen Leistungen und betrieblicher Altersversorgung im Zeitraum von 1998 bis 2005 um jährlich insgesamt 2,5 Prozent zurück. Dennoch erhöhten sich die Entgelte der verbliebenen Beschäftigten jahresdurchschnittlich um 2,4 Prozent. Dieser Zuwachs liegt allerdings unterhalb der Produktivitätssteigerung, die durchschnittlich 6 Prozent pro Jahr betrug.

Überdies zeigen die drei Wissenschaftler, dass der Produktivitätsschub zu einer starken Umverteilung zugunsten der Bezieher von Kapitaleinkommen geführt habe. Während die Gewinne im Jahr 1998 knapp 18 Prozent der gesamten Wertschöpfung ausmachten, lag die Gewinnquote im Jahr 2005 bei 29 Prozent. Die Gewinne nahmen in diesem Zeitraum um insgesamt 105 Prozent zu. Dies entspricht einem jährlichen Zuwachs der Gewinne in Höhe von 11 Prozent.

Abbildung 7 verdeutlicht die Veränderungen in der Nettowertschöpfung aller Elektrizitätsunternehmen in Deutschland im Vergleich 1998 und 2005. Hiernach ist erkennbar, dass die Anteilseigner profitierten, während die Beschäftigten Einbußen hinnehmen mussten.⁵⁸

⁵⁵ Sven Bergelin, 'Energiewirtschaft', in: Torsten Brandt et al. (eds.), *Europa im Ausverkauf: Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und ihre Folgen für die Tarifpolitik* (Hamburg, 2008), S. 128.

⁵⁶ 'Summary report of the project 'Privatisation of Public Services and the Impact on Quality, Employment and Productivity' (PIQUE)', (2009), S. 33.

⁵⁷ Heinz-J. Bontrup und Ralf-M. Marquardt, *Kritisches Handbuch der deutschen Elektrizitätswirtschaft: Branchenentwicklung, Unternehmensstrategien, Arbeitsbeziehungen* (Hans Böckler Stiftung - Forschung; Berlin, 2010), S. 276.

⁵⁸ Heinz-Josef Bontrup, Ralf-Michael Marquardt, und Werner Voß, 'Stromversorger: Rendite auf Kosten der Beschäftigten', *WSI-Mitteilungen*, 4 (2008). Siehe hierzu auch: Heinz-Josef Bontrup und Ralf-Michael Marquardt, 'Beschäftigungsbedingungen und Unternehmenskultur in der Elektrizitätswirtschaft', *WSI-Mitteilungen*, 6 (2010).

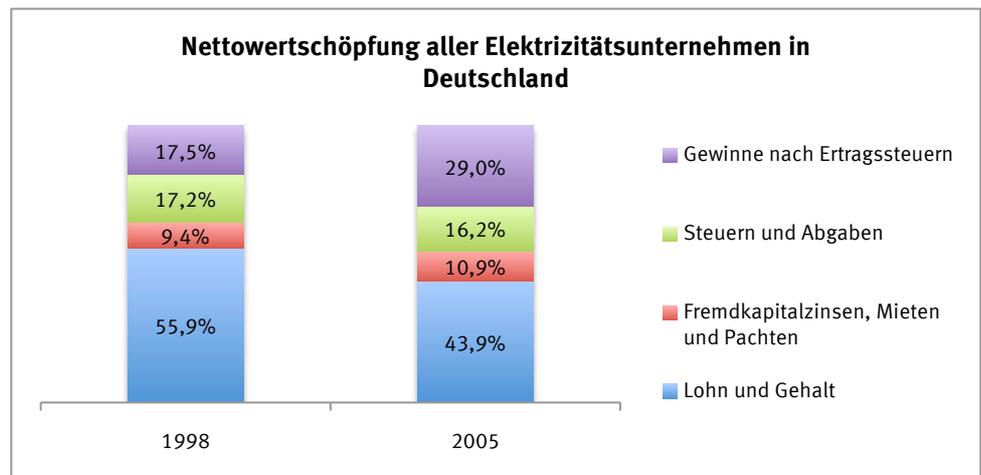


Abbildung 7: Nettowertschöpfung aller Elektrizitätsunternehmen in Deutschland

3.3.2. Bewertungen aus Verbrauchersicht

Die Versorgung mit Elektrizität ist von grundlegender Bedeutung für die Wirtschaft und die privaten Haushalte. Zwar geben deutsche Verbraucher lediglich 2,8 Prozent ihres verfügbaren Einkommens (d.h. ca. 61 Euro) für Elektrizität aus,⁵⁹ allerdings haben sich die Strompreise für private Haushalte im Zeitraum von 2007 bis 2011 um 25 Prozent verteuert.⁶⁰ Diese aus Verbrauchersicht negative Preisentwicklung sowie der im Jahr 2011 beschlossene Ausstieg aus der Atomenergie haben zu einer Debatte über die Zukunft der Stromversorgung und die Auswirkungen auf Verbraucher in Deutschland geführt.

3.3.2.1. Marktzugang und Wettbewerbssituation

Auf den ersten Blick suggerieren Zahlen über Anbieter und Tarifoptionen einen funktionierenden Wettbewerb auf dem Elektrizitätsmarkt. So zeigt die Monopolkommission, dass deutsche Verbraucher am Stichtag 1. Februar 2011 im Durchschnitt zwischen 85 Anbietern pro Postleitzahlengebiet auswählen konnten. Überdies existierten 6.152 Tarifvarianten, die sich hinsichtlich ihrer Vertragslaufzeiten, Rabatte, Preisgarantien und Kautions- sowie Voraus- bzw. Abschlagzahlungen unterschieden.⁶¹

Der zweite Blick offenbart jedoch, dass der Elektrizitätsmarkt noch weit von einem funktionierenden Wettbewerb entfernt ist. Auf der Erzeugerstufe dominieren weiterhin die vier größten Erzeuger E.ON, RWE, Vattenfall und EnBW mit ca. 80 Prozent.⁶² Daher bewertet das Bundeskartellamt die Wettbewerbssituation in einer Sektoruntersuchung aus dem Jahr 2011 auch nach wie vor als unbefriedigend.⁶³ Auch die Monopolkommission kritisiert in ihrem Sondergutachten aus

⁵⁹ Statistisches Bundesamt, 'Wirtschaftsrechnung: Laufende Wirtschaftsrechnung 2009 - Private Konsumausgaben privater Haushalte in Deutschland nach SEA-Codes', (2011), Datenblatt V04.

⁶⁰ Statistisches Bundesamt, 'Daten zur Energiepreisentwicklung: Lange Reihen von Januar 2000 bis September 2011', (28/10/2011), Datenblatt 5.10.2.

⁶¹ Monopolkommission 'Energie 2011: Wettbewerbsentwicklung mit Licht und Schatten - Sondergutachten gemäß 62 Abs. 1 EnWG' (2011), S. 230.

⁶² Ibid., S. 166.

⁶³ Bundeskartellamt, 'Sektoruntersuchung Stromerzeugung Stromgroßhandel - Bericht gemäß § 32e Abs. 3 GWB' (2011), S. 30.

dem Jahr 2011, dass „auf den Energiemärkten weiterhin unterschiedliche und zum Teil erhebliche Wettbewerbsdefizite [bestehen], die konsequent angegangen werden sollten.“⁶⁴

Auch werden Wettbewerbsverzerrungen und eine verfehlte Subventionspolitik im Rahmen des Erneuerbare Energie Gesetzes (EEG) von Verbraucherverbänden bemängelt. Diese kritisieren eine politische Festlegung der Vergütungssätze, die beispielsweise dazu führt, dass ein Zwei-Personen-Haushalt mit 3.000 Kilowattstunden Verbrauch pro Jahr eine Mehrbelastung für die Solarförderung in Höhe von rund 128 Euro tragen müsse.⁶⁵

In jüngster Zeit wird überdies die Herausforderungen der Energiearmut und damit verbundene Versorgungssperren im Fall nichtbeglichener Rechnungen thematisiert. Solche Sperren haben eine besondere Relevanz, da die Stromversorgung zu den existentiellen Bedürfnissen der Verbraucher gehört. So kann eine Stromsperre dazu führen, dass Räume und Wasser nicht beheizt werden können, wenn das Heizsystem auf Elektrizität angewiesen ist. Der vzbv zitiert Erhebungen der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, nach denen in dem Bundesland jährlich rund 225.000 Haushalte von einer Versorgungsunterbrechung betroffen sind. Der vzbv warnt daher davor, dass gerade Personen, die über Einnahmen verfügen, die knapp über den zu Transferleistungen berechtigten Einkommen liegen, von Energiearmut betroffen sein werden, wenn die Strompreise weiter steigen.⁶⁶

3.3.2.2. Preise

Die Preisentwicklung im Strommarkt wird von Wettbewerbshütern und Verbraucherschützern als problematisch angesehen. So weist die Bundesnetzagentur darauf hin, dass die Einzelhandelspreise für Haushaltskunden zwischen 2006 und 2010 um knapp 24 Prozent gestiegen sind. Diese Steigerungsrate liegt weit aus höher als bei Industrie- bzw. Gewerbekunden, bei denen diese 10,5 bzw. 11,2 Prozent betrug. Für einen Haushaltskunden mit einem Jahresverbrauch von 3.500 kWh erhöhten sich die Preise in diesem Zeitraum daher um rund 158 Euro im Jahr.⁶⁷

Nach Angaben der Bundesnetzagentur ist ein Großteil des Preisanstiegs auf den gestiegenen Preisbestandteil „Energiebeschaffung und Vertrieb“ zurückzuführen. Insgesamt wären die Preise sogar noch stärker gestiegen, wenn die Bundesnetzagentur die Netzentgelte nicht gesenkt hätte.⁶⁸ Die Abbildung 8 illustriert die Energiepreisentwicklung für Industrie, Gewerbe und Haushalte im Zeitraum von 2006 bis 2010.⁶⁹

⁶⁴ Monopolkommission 'Energie 2011: Wettbewerbsentwicklung mit Licht und Schatten - Sondergutachten gemäß 62 Abs. 1 EnWG' (2011), S. 3.

⁶⁵ Holger Krawinkel, 'Ziele statt Zahlen', *vpk*, (November 2011).

⁶⁶ Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Versorgungssperren vermeiden - Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands zur Unterbrechung der Strom- und Gasversorgung bei schutzbedürftigen Personen', (7 März 2011), S. 2, 3.

⁶⁷ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 165, 168.

⁶⁸ *Ibid.*, S. 168.

⁶⁹ *Ibid.*, S. 166.

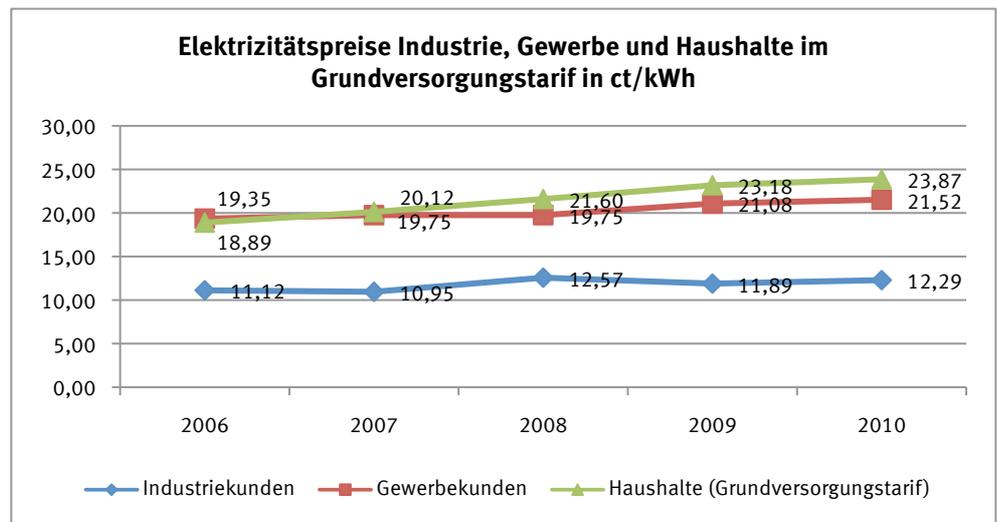


Abbildung 8: Elektrizitätspreise Industrie, Gewerbe und Haushalte im Grundversorgungstarif in ct/kWh

Im europäischen Vergleich fallen die Strompreise in Deutschland überdies mit am höchsten aus. Während die Preise im 2. Halbjahr 2009 für Haushaltskunden im EU27-Durchschnitt (inkl. aller Steuern und Abgaben) bei 17 ct pro kWh lagen, betragen sie in Deutschland 21 ct pro kWh. Lediglich in Polen, der Slowakei und Ungarn lagen die Preise höher.⁷⁰

Diese Preisentwicklung wird auch von Verbrauchern als negativ wahrgenommen. In der im Abschnitt 3.2.2.2 zitierten Verbraucherbefragung gaben 78 Prozent an, dass die Preise nach der Privatisierung und Liberalisierung der Energieversorgung höher seien, wohingegen nur 8 Prozent der Meinung sind, dass die Preise niedriger ausfielen. Eine negativere Beurteilung der Liberalisierungs- und Privatisierungsergebnisse hinsichtlich der Preisentwicklung gibt es nur noch für die Bahn (siehe hierzu Abbildung 4 auf Seite 26).

3.3.2.3. Dienstleistungs- und Servicequalität/ Informationen

Was die Verbraucherezufriedenheit mit Elektrizitätsdienstleistungen angeht, sind die Verbraucher mit diesen ähnlich unzufrieden wie mit Telekommunikationsdienstleistungen. Im Verbraucherbarometer der Europäischen Kommission aus dem Jahr 2011 schnitten sie knapp hinter den Telekommunikationsdienstleistungen und vor Zugtransport- und Finanzdienstleistungen am schlechtesten ab.⁷¹

Nimmt man die Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern, die sich an die Bundesnetzagentur wenden, zur Grundlage, entsteht ein leicht anderes Bild. Hier schneiden die Telekommunikationsleistungen deutlich am schlechtesten ab. Allerdings beziehen sich 15 Prozent der Anfragen und Beschwerden auf Elektrizität. Damit landet dieser Bereich auf dem zweitschlechtesten Platz. (Abbildung 5 auf Seite 27 gibt die Verteilung der Anfragen und Beschwerden wieder.) Überdies

⁷⁰ ECME Consortium 'The functioning of retail electricity markets for consumers in the European Union - prepared for DG Sanco' (2010), S. 313.

⁷¹ DG Sanco, 'The Consumer Markets Scoreboard - 6st edition', (2011), S. 6.

hat die Anzahl von Anfragen und Beschwerden zu Energieleistungen im Jahr 2010 im Vergleich zum Vorjahr spürbar um ein Viertel zugenommen.

Dem Jahresbericht der Bundesnetzagentur zufolge bezogen sich die Mehrzahl der 12.801 Anfragen und Beschwerden auf die Stromrechnung, Vertragsangelegenheiten, erneuerbare Energien, Verzögerungen beim Lieferantenwechsel, Strompreise/-tarife und Messeinrichtungen. Die Abbildung 9 zeigt die Verteilung der Anfragen und Beschwerden in den Jahren 2009 und 2010.⁷²

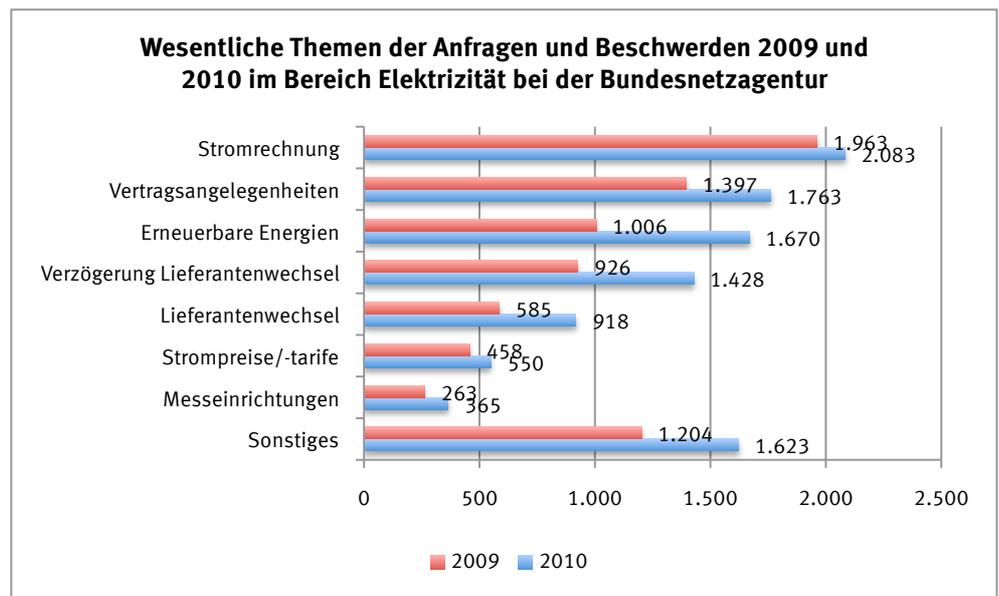


Abbildung 9: Wesentliche Themen der Anfragen und Beschwerden 2009 und 2010 im Bereich Elektrizität bei der Bundesnetzagentur

Die meisten Anfragen und Beschwerden bezogen sich auf Unstimmigkeiten bei der Energieabrechnung und damit verbundene vertragliche Streitigkeiten. Die Bundesnetzagentur sieht die Probleme in dem „zunehmenden Wettbewerb im Energievertrieb und den entstehenden vielschichtigen Vertragsstrukturen mit Elementen aus Neukunden-, Bestandskunden-, Tarif- und Haushaltsboni, Vorauszahlungen, Sonderabschlägen sowie Frei-Kilowattstunden“ begründet. So beschwerten sich Verbraucher etwa über erhebliche Verzögerungen bei Jahres- und Schlussrechnungen sowie Unregelmäßigkeiten bei der Guthabenerstattung. Überdies bestand ein hoher Beratungsbedarf zum Thema erneuerbare Energien hinsichtlich des Anschlusses von dezentralen Erzeugungsanlagen und die Vergütungsansprüche aus dem EEG.⁷³

Die oben zitierte Untersuchung der Europäischen Kommission zeigt überdies, dass sich deutsche Verbraucher im europäischen Vergleich stark überdurchschnittlich bei Problemen direkt an die Anbieter wenden (91 Prozent der Befragten Deutschen vs. 65 Prozent im EU-Durchschnitt), sie jedoch unterdurchschnittlich mit der Art und Weise zufrieden waren, wie auf ihre Beschwerde reagiert wurde. So gaben nur 24 Prozent der Befragten an, sehr zufrieden oder zufrieden

⁷² Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 22.

⁷³ Ibid., S. 21.

mit der Reaktion gewesen zu sein (der EU-Durchschnitt liegt bei 28 Prozent), wohingegen 72 Prozent nicht oder gar nicht mit der Reaktion zufrieden waren (der EU-Durchschnitt liegt bei 70 Prozent).⁷⁴

Vor diesem Hintergrund hat am 1. November 2011 eine Schlichtungsstelle Energie ihre Arbeit aufgenommen, die bei Konflikten zwischen Verbrauchern und ihren Energieversorgern vermitteln soll. Der Verein wird getragen vom Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW), dem vzbv sowie dem Verband kommunaler Unternehmen (VKU) und dem Bundesverband Neuer Energieanbieter (bne).⁷⁵

3.3.2.4. Anbieterwechsel

Wollen Verbraucher ihren Energieanbieter wechseln, haben sie die Möglichkeit, beim Grundversorger in einen anderen Tarif oder zu einem anderen Lieferanten zu wechseln. Nach Angaben der Bundesnetzagentur haben derzeit knapp 45 Prozent der Haushaltskunden einen Grundversorgungsvertrag beim Grundversorger, gut 41 Prozent einen anderen Vertrag bei ihrem Grundversorger und 14 Prozent einen Vertrag bei einem anderen Lieferanten.⁷⁶

Während der Anteil der Haushaltskunden mit einem Grundversorgungsvertrag 2009 im Vergleich zu 2008 um gut sechs Prozentpunkte zurückging, stieg der Anteil der Haushaltskunden, die über einen anderen Vertrag beim Grundversorger verfügten um gut drei Prozentpunkte. Der Anteil von anderen Elektrizitätslieferanten an der Versorgung der Haushaltskunden stieg im gleichen Zeitraum um knapp drei Prozentpunkte.⁷⁷

Der Grundversorgungstarif ist weiterhin die teuerste Vertragsart. Die Bundesnetzagentur weist daher darauf hin, dass Verbraucher durch einen Tarif- oder Anbieterwechsel deutliche Einsparungen erzielen könnten.⁷⁸ Zu diesem Fazit gelangt auch eine Untersuchung, die von der Europäischen Kommission in Auftrag gegeben wurde. Diese kommt zu dem Ergebnis, dass deutsche Verbraucher im europäischen Vergleich über das höchste Einsparpotential von durchschnittlich bis zu 273 Euro jährlich verfügen würden.⁷⁹

Die Gründe für die nicht sehr ausgeprägte Wechselbereitschaft scheinen mit der Komplexität der Angebots- und Tarifstrukturen zu tun zu haben. Die Untersuchung der Europäischen Kommission zeigt, dass Verbraucher es relativ schwer finden, diese zu durchschauen und zu vergleichen. Zwar schneidet Deutschland im europäischen Vergleich gut ab, allerdings liegt der Durchschnittswert auf die Aussage „Es ist einfach die Angebote unterschiedlicher Stromanbieter zu vergleichen.“ bei 5,9 auf einer Skala von 0 (stimme voll und ganz zu) bis 10 (stimme

⁷⁴ European Commission, 'Commission Staff Working Paper: The functioning of the retail electricity markets for consumers in the European Union (SEC(2010) 1409 final)' (2010), S. 28.

⁷⁵ Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Startschuss für Schlichtungsstelle Energie', (25/10/2011).

⁷⁶ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 170.

⁷⁷ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 170. Siehe hierzu auch: European Commission, 'Commission Staff Working Paper: The functioning of the retail electricity markets for consumers in the European Union (SEC(2010) 1409 final)' (2010), S. 23.

⁷⁸ Ibid., S. 168.

⁷⁹ European Commission, 'Commission Staff Working Paper: The functioning of the retail electricity markets for consumers in the European Union (SEC(2010) 1409 final)' (2010), S. 6.

voll und ganz nicht zu).⁸⁰ Auch beziehen sich eine Vielzahl von Anfragen und Beschwerden, die die Bundesnetzagentur entgegen nimmt, auf Beschwerden zum Anbieterwechsel. Ein Hauptproblem stellen Verzögerungen dar.⁸¹

3.3.3. Gegenüberstellung der Analyseergebnisse

Sowohl aus Beschäftigten- wie aus Verbrauchersicht fällt die Liberalisierungsbilanz im Elektrizitätsmarkt negativ aus. Während Arbeitsplätze wegfielen und das Tarifvertragssystem ausgehöhlt wurde, wurde das Ziel eines funktionierenden Wettbewerbs verfehlt. So leiden Verbraucher unter steigenden Strompreisen, unzureichender Service- und Dienstleistungsqualität, und der Anbieterwechsel gestaltet sich oft auch nicht reibungslos.

Die Tabelle 5 fasst die Bewertungsergebnisse zusammen.

Bewertungskategorien	Bewertungen
... aus Sicht der Beschäftigten	
Beschäftigungsniveau und Tarifverträge	↓
Gute Arbeit und Einkommen	↓
... aus Sicht der Verbraucher	
Marktzugang und Wettbewerb	↓
Preise	↓
Dienstleistungs- und Servicequalität / Informationen	↓
Anbieterwechsel	↓

Tabelle 5: Bewertung der Privatisierungs- und Liberalisierungsfolgen im Elektrizitätsmarkt

⁸⁰ Ibid., S. 14.

⁸¹ Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010' (2011), S. 21.

4. Schlussfolgerungen

Dieses Schlusskapitel zielt darauf ab, die Ergebnisse aus der Analyse der Programmatiken und der Fallstudien zu verdichten und Handlungsempfehlungen für zukünftige Kooperationsmöglichkeiten und die politische Interessenvertretung von Beschäftigten und Verbrauchern abzuleiten.

4.1. Übergreifende Beobachtungen aus der Analyse der Programmatiken und Fallstudien

Die Analyse der Programmatiken hat Unterschiede, Kooperations- und Konfliktfelder identifiziert. Auch gelangt die Auswertung der Fallstudien zu unterschiedlichen Bewertungen der Folgen der Privatisierungen und Liberalisierungen der Telekommunikations- und Elektrizitätsmärkte. Die folgende Tabelle 6 fasst die Ergebnisse aus den Fallstudien zusammen. In dem folgenden Abschnitt werden übergreifende Beobachtungen hervorgehoben.

Bewertungskategorien	Telekommunikationsmarkt	Elektrizitätsmarkt
... aus Sicht der Beschäftigten		
Beschäftigungsniveau und Tarifverträge	↓	↓
Gute Arbeit und Einkommen	↓	↓
... aus Sicht der Verbraucher		
Marktzugang und Wettbewerb	↗	↓
Preise	↑	↘
Dienstleistungs- und Servicequalität / Informationen	↘	↘
Anbieterwechsel	↘	↘

Tabelle 6: Bewertungen der Privatisierungs- und Liberalisierungsfolgen aus den zwei Fallstudien

4.1.1. Unterschiede in inhaltlicher Breite und Tiefe der Interessen

Der Vergleich der Programmatiken hat gezeigt, dass sich die Interessen von Beschäftigten und Verbrauchern, so wie sie derzeit durch die jeweiligen Interessenorganisationen artikuliert werden, in inhaltlicher *Breite* und *Tiefe* voneinander unterscheiden. Diese Beobachtung wird zumindest hinsichtlich der Beobachtung zur Tiefe durch die Fallstudien erhärtet.

Was die inhaltliche *Breite* angeht, können die Fallstudien hierzu keine Aussagen treffen. Der Grund hierfür liegt darin, dass sich die im Abschnitt 3.1 identifizierten Bewertungskategorien bewusst auf solche beschränken, die unmittelbar an

den wirtschaftlichen Interessen der Beschäftigten und Verbraucher ansetzen und nicht auch noch Fragen etwa zur Demokratisierung von Wirtschaft, Staat und Gesellschaft, der Verbraucherbildung oder der Wiedergutmachung berücksichtigen.

Hinsichtlich der inhaltlichen *Tiefe*, stellt die Analyse der Programmatiken fest, dass sich Verbraucherorganisationen bislang nur in einem sehr eingeschränkten Maß mit grundlegenden Fragen der Wirtschafts- und Wettbewerbspolitik auseinandersetzen. Dieser Befund wird durch die Fallstudien bestätigt: Bei aller Kritik der Verbraucherorganisationen an den Unvollkommenheiten in den beiden untersuchten Märkten ist unklar, welche Schussfolgerungen sie aus den Privatisierungen und Liberalisierungen ziehen: Bedarf es stärkeren Wettbewerbs, um bestehende Hürden in den liberalisierten Märkten zu beseitigen oder geringeren Wettbewerb? Während sie auf der einen Seite die Maßnahmen der Europäischen Kommission für einen stärkeren Wettbewerb im Telekommunikationsmarkt begrüßen,⁸² sprechen sie sich für eine Rekommunalisierung in der Energiepolitik und Stromerzeugung aus.⁸³

In den vergangenen Jahren scheint sich beim vzbv jedoch zumindest bei netzgebundenen Märkten die Position herauskristallisiert zu haben, dass die Netze und die Erzeugung in netzgebundenen Märkten eigentumsrechtlich voneinander zu trennen sind,⁸⁴ oder es sogar ein staatliches Monopol geben sollte. So forderte vzbv-Vorstand Gerd Billen etwa eine staatlich kontrollierte Deutsche Stromnetz AG.⁸⁵

Im Hinblick auf die Leitfrage, ob sich aus der unterschiedlichen Tiefe und der uneinheitlichen Positionierung zur Liberalisierung und Privatisierung Spannungs- oder Kooperationsfelder für die beiden Interessen ergeben, kann diese nicht eindeutig beantwortet werden. In der Frage der Rekommunalisierung von Grundversorgungsleistungen könnte ein Kooperationspotential bestehen. Wie weit dieses reicht, müsste jedoch an anderer Stelle vertieft werden. Für den Bereich der Telekommunikation sieht es derzeit nicht so aus, als würden Verbraucherorganisationen die Privatisierungs- und Liberalisierungspolitik grundsätzlich in Frage stellen.

4.1.2. Potentielle Interessenkongruenzen

Aus der Analyse der Programmatiken ergibt sich hinsichtlich potentieller Interessenkongruenzen erstens, dass aus der breiten Definition der wirtschaftlichen Interessen der Beschäftigten eine grundsätzlich sehr starke Interessenüberschneidung zwischen Beschäftigten- und Verbraucherinteressen resultiert. Die wirtschaftliche Stellung der Beschäftigten kann demnach nicht nur durch höhere

⁸² Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Günstiger Telefonieren und Simsen ab 1. Juli - Verbraucherzentrale Bundesverband begrüßt neue EU-Roamingentgelte', (01/07/2009).

⁸³ Gerd Billen, 'Zwischen Mündigkeit und Bevormundung - Aktuelle verbraucherpolitische Herausforderungen - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2011 in Berlin' (2011), S. 7. Zudem ist die Verbraucherzentrale Hamburg Mitinitiatorin einer Volksinitiative, die das Ziel der Rekommunalisierung der Hamburger Energienetze verfolgt. Für weitere Informationen, siehe: <http://unser-netz-hamburg.de/>

⁸⁴ Gerd Billen, 'Verbraucher nicht nur fordern, sondern auch fördern - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2009 in Berlin', (12. Mai 2009), S. 8.

⁸⁵ Gerd Billen, 'Zwischen Mündigkeit und Bevormundung - Aktuelle verbraucherpolitische Herausforderungen - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2011 in Berlin' (2011), S. 7.

Einkommen verbessert werden, sondern auch durch eine effektivere Verwendung der Einkommen.

Die Fallstudie zur Telekommunikation zeigt jedoch sehr eindeutig, dass diese Interessenkongruenz dann an Grenzen stößt, wenn das aus Verbrauchersicht erstrebenswerte Ziel günstiger Preise auf Kosten der Beschäftigten erzielt wird. In diesem Fall überwiegt aus Beschäftigtensicht eindeutig das Interesse an Arbeitsplätzen, höheren Einkommen und guter Arbeit gegenüber dem Vorteil, dass verfügbare Einkommen effektiver einsetzen zu können.

Zweitens ergibt die Analyse der Programmatiken eine Interessenkongruenz bei der Frage nach sicheren Produkten und einer hohen Dienstleistungs- und Servicequalität. Die Fallstudien haben aus Verbrauchersicht gezeigt, dass Verbraucher gerade in diesen beiden Märkten sehr unzufrieden mit der Dienstleistungs- und Servicequalität sind. Anders als im Finanzdienstleistungsbereich haben Verbraucherorganisationen und Gewerkschaften das Thema eines hohen Provisionsdrucks etwa im Vertrieb von Telekommunikationsdienstleistungen und das Thema der Kosteneinsparungen im Service bislang allerdings noch nicht zum Anlass genommen, gemeinsam gegen diese Problemursachen vorzugehen. Statt beispielsweise beim Problem der untergeschobenen Verträge auf die strukturellen Ursachen für diese verbraucherunfreundlichen Marktpraktik einzugehen (wie dem Provisionsdruck), setzen sich Verbraucherorganisationen bislang zumeist für gesetzgeberische Einzelmaßnahmen ein.

Aus dieser Diagnose folgt, dass es Zeit für Verbraucherorganisationen und Gewerkschaften wäre, genauer zu ergründen, ob und wenn ja, in wie weit es Interessenkongruenzen auch in anderen (Dienstleistungs-) Märkten gibt, die von den Problemen und -ursachen ähnlich wie im Finanzdienstleistungsbereich gelagert sind.

Drittens legt die Analyse der Programmatiken nahe, dass die Gewerkschaften zur Verhinderung eines internationalen Unterbietungswettbewerbs von Arbeits- und Sozialstandards auf die Verbraucherorganisationen angewiesen sind. Dieser Aspekt wird durch die Fallstudien nicht weiter betrachtet. Dies hat damit zu tun, dass die Globalisierung nur sehr bedingt Auswirkungen auf die Elektrizitäts- und Telekommunikationsmärkte haben, da deren Leistungen weitgehend national produziert bzw. zur Verfügung gestellt werden.

4.1.3. Potentielle Interessengegensätze

Hinsichtlich potentieller Interessengegensätze verweist die Analyse der Programmatiken auf zwei Problemfelder.

Zum einen kann das Verbraucherinteresse nach Schutz der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher im Widerspruch etwa zu den Beschäftigteninteressen nach guter Arbeit und steigenden Einkommen stehen. Wie im vorherigen Abschnitt bereits aufgezeigt, tritt das Problem eindeutig in der Bewertung der Preisentwicklung im Telekommunikationsmarkt zutage. Hier sehen Verbraucher eine überwiegend positive Preisentwicklung, die aus der Privatisierung und Liberalisierung resultiert. Diese Einschätzung wird auch von Verbraucherorganisationen geteilt.

Die Frage ist daher, als wie gravierend Verbraucherorganisationen das Problem wahrnehmen, dass der Preisvorteil zum Teil aus einer Benachteiligung der Beschäftigten resultiert. Anknüpfungspunkte hierfür bietet zum einen, dass ein besserer Service - wie er von Verbrauchern und Verbraucherorganisationen gefordert wird - nicht zum Nulltarif zu haben ist. Zum anderen könnte das Interesse der Verbraucher nach einer nachhaltigen Entwicklung, die auch faire Arbeitsbedingungen in Deutschland umfasst, einen Anknüpfungspunkt darstellen. - Hier ist jedoch offen, wie sich die Verbraucherorganisationen zu diesem Punkt positionieren.

Zum anderen hat die Analyse der Programmatiken gezeigt, dass Maßnahmen des Verbraucherschutzes, die die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen oder Branchen gefährden können, ggf. auf Widerstand bei Beschäftigten und deren Interessenvertretern stoßen können. Der folgende Exkurs zur Netzneutralität verdeutlicht dieses Problem im Themenbereich Telekommunikation.

Beispiel: Konträre Interessen beim Thema Netzneutralität

In den vergangenen Jahren ist im Themenfeld des digitalen Verbraucherschutzes eine Debatte über die Netzneutralität entbrannt. Hintergrund der Debatte ist die Tatsache, dass die Unternehmen, die für die Übertragung der Daten im Internet zuständig sind - die Internet Service Provider wie die Deutsche Telekom AG -, unter einer Überlastung der Netze klagen und vor Engpässen in den Übertragungskapazitäten in den kommenden Jahren warnen. Als Haupttreiber für die Zunahme des Datenverkehrs werden die Content-Provider wie Youtube oder Facebook gesehen. Diese beteiligen sich jedoch nicht an den Kosten der Datenübertragung. Aus der Sicht der Internet Service Provider wäre es daher sinnvoll, wenn die Content-Provider auch an den Kosten der Datenübermittlung beteiligt würden. Um diese Kostenbeteiligung durchzusetzen, müssten die Internet Service Provider die Datenpakete im Internet inspizieren, um unterschiedliche Datenpakete entweder gar nicht oder nur langsam durchzulassen.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband wie auch andere internationale Verbraucherorganisationen haben sich in den vergangenen Jahren wiederholt gegen eine solche Diskriminierung von Datenpaketen und für die „Netzneutralität“, d.h. die Gleichbehandlung aller Datenpakete im Internet, ausgesprochen.⁸⁶

Im Gegensatz dazu hat sich ver.di gegen die Netzneutralität ausgesprochen, um Staus im Internet zu vermeiden und für eine faire Kostenverteilung zu sorgen. Diese Positionierung löste in der Internet-Gemeinschaft und bei Verbraucherorganisationen Erstaunen aus. Hierbei stieß nicht nur die Positionierung an sich, sondern auch die Art und Weise wie in der ver.di-Mitgliederzeitschriftenbeilage KOMM über dieses Thema berichtet wurde, auf

⁸⁶ Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Verbraucherschutz im Telekommunikationsmarkt - Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen in der Fassung vom 02.03.2011 (Regierungsentwurf)', (18/03/2011). Und TACD, 'Resolution on Network Neutrality', INFOSOC 42-09 (April 2010).

Ablehnung. Hier beschäftigten sich mehrere Beiträge mit dem Thema.⁸⁷ Netzpolitik.org befand, dass sich diese Berichte wie eine Werbebroschüre der „Deutsche Telekom-Lobbyisten“ lesen.⁸⁸

Dieses Beispiel zeigt, dass Beschäftigten- und Verbraucherinteressen bei einem Thema, das die Wettbewerbsfähigkeit einzelner (gewichtiger) Unternehmen angeht, konträr zueinander liegen können.⁸⁹

4.2. Gemeinsame Handlungsfelder

Diese übergreifenden Beobachtungen haben Implikationen für die Interessenvertretung von Gewerkschaften und Verbrauchern und mögliche gemeinsame Aktivitäten. In diesem Abschnitt werden diesbezüglich Handlungsempfehlungen ausgesprochen.

4.2.1. Ein gemeinsames Bewusstsein für die Kooperations- und Spannungsfelder entwickeln und Interessenkonflikte offen thematisieren

Obwohl die Verbraucherbewegung historisch eng mit der Arbeiterbewegung verknüpft ist, ist das Bewusstsein für das Interessenverhältnis zwischen den beiden Akteuren im praktischen Alltag von Gewerkschaften und Verbraucherorganisationen heute nur unzureichend vorhanden. **Daher sollten die Arbeitsbeziehungen zwischen den Organisationen sowohl auf Bundes- wie auch auf Landesebene ausgebaut werden, um an einem gemeinsamen Bewusstsein für die Kooperationspotentiale zu arbeiten.**

Überdies sollten Interessenkonflikte nicht „unter den Tisch“ gekehrt, sondern adressiert werden. Beispiele wie die widersprüchlichen Interessen im Telekommunikationsmarkt nach günstigen Preisen auf der einen und guten Arbeitsbedingungen auf der anderen Seite sowie der Exkurs zur unterschiedlichen Positionierung zur Netzneutralität verdeutlichen den Bedarf hierfür.

Als einen ersten Schritt in diese Richtung sollten Veranstaltungen zu diesem Thema durchgeführt werden, um Positionen auszutauschen. Als Themen bieten sich diese Handlungsempfehlungen bzw. die Fallstudien an.

4.2.2. Die Kooperation mit dem Ziel ausbauen, Missstände und deren Ursachen zu identifizieren und gemeinsam zu politisieren

Verbraucherorganisationen sind stark darin, Probleme im Markt wahrzunehmen. Die Problemwahrnehmung setzt jedoch voraus, dass die Probleme auch „handgreiflich“ sind. Wenn es jedoch etwa um die Missachtung von Hygienevorschriften in der Futtermittel- und Lebensmittelproduktion geht, sind die Probleme nicht immer unmittelbar sichtbar. In solchen Fällen würden Verbraucherorganisationen

⁸⁷ KOMM: Heft 3/2011

⁸⁸ „Netzneutralität: ver.di kopiert bei Deutsche Telekom“, *netzpolitik.org*, 23/03/2011.

⁸⁹ Ein weiteres Beispiel hierfür stellt ein Positionspapier von ver.di zum Urheberrecht dar. In diesem wird u.a. ein Stoppschild bei Urheberrechtsverletzungen gefordert. Vor dem Hintergrund der sehr kontrovers geführten Diskussion um Netzsperrungen für kinderpornographische Inhalte löste dieses Papier - zumal es von einer Gewerkschaft kam - Erstaunen aus. Siehe hierzu: Dirk von Gehlen, 'Verdi: Gewerkschaft an der Sperrspitze', *sueddeutsche.de*, 2010.

von „Insider“-Informationen profitieren. Gleichzeitig ist es nicht unwahrscheinlich, dass Beschäftigte von einer Politisierung der unzureichenden Produktionsbedingungen profitierten. Diese könnte dazu führen, dass sich die Arbeitsbedingungen verbessern, um höhere Produktionsstandards einzuhalten.

Haben Verbraucherorganisationen ein Problem im Markt identifiziert, benötigen sie überdies oft auch Unterstützung in der Identifikation der Problemursache. Eine Kenntnis der Betriebsabläufe und Marktpraktiken ist hierfür hilfreich. Mitarbeiter von Unternehmen und die Betriebsräte kennen diese.

Gewerkschaften und Verbraucherorganisationen sollten daher ihre Kooperation mit dem Ziel ausbauen, Missstände, die zulasten beider Gruppen gehen, und deren Ursachen zu identifizieren und dann zu politisieren.

4.2.3. Die Zusammenarbeit beim Thema provisionsgetriebener Vertrieb ausweiten

Verbraucher und Beschäftigte sind gemeinsame Verlierer eines provisionsorientierten Vertriebs (siehe hierzu etwa das Beispiel „Provisionsdruck beim Vertrieb von Finanzprodukten“). Bislang kooperieren Gewerkschaften und Verbraucherorganisationen in diesem Themengebiet allerdings ausschließlich bei Finanzdienstleistungen. **Daher sollte überprüft werden, ob diese Zusammenarbeit nicht noch weiter ausgebaut werden sollte und sich eine Kooperation nicht auch in anderen Handlungsfeldern anbietet - wie etwa in den Telekommunikations- und Elektrizitätsmärkten oder im Einzelhandel.**

Auf Landesebene haben die Verbraucherzentrale NRW und der DGB im November 2011 einen regelmäßigen Erfahrungsaustausch zu Finanzdienstleistungsthemen vereinbart. Die Verbraucherzentrale verspricht sich hiervon, aus erster Hand näheres über die Vertriebspraktiken und neuen „Maschen“ zu erfahren, um ggf. noch frühzeitiger intervenieren zu können. Aus Sicht der Gewerkschaften bietet sich eine Kooperation mit der Verbraucherorganisation an, da diese die Verhandlungsposition der Gewerkschaften gegenüber den Arbeitgebern stärken kann.⁹⁰

4.2.4. Die Kooperation beim Thema Verbraucherschutz auf den Wohlfahrtsmärkten aufnehmen

Immer mehr Bereiche der öffentlichen Daseinsvorsorge werden aus der staatlichen Fürsorge hin zu einer marktbasierter Bereitstellung verlagert. Jüngstes Beispiel hierfür ist die Diskussion über die Pflegeversicherung, für die Verbraucher zukünftig eigenverantwortlich stärker vorsorgen sollen. Erfahrungen etwa aus der Riesterversicherung zeigen jedoch, dass ein solch marktbasierter Ansatz aus Verbrauchersicht aus mehreren Gründen mit Problemen einhergeht.⁹¹

Potentielle Interessenüberschneidungen zwischen den Akteuren sollte daher in diesem Themenfeld weiter ergründet werden. Ein solcher Dialog setzt jedoch

⁹⁰ DGB, 'Pressemitteilung: DGB und Verbraucherzentrale NRW einig: Bankkunden werden schlecht beraten', (11/11/2011).

⁹¹ Siehe hierzu etwa: Wolfram Lamping, 'Verbraucherkompetenz und Verbraucherschutz auf Wohlfahrtsmärkten: Neue Herausforderungen an eine sozialpolitische Verbraucherpolitik', *Vierteljahreshefte zur Wirtschaftsforschung* (78: DIW Berlin, 2009), S. 44-62. Kornelia Hagen und Lucia Reisch, 'Riesterrente: Politik ohne Marktbeobachtung', *Wochenbericht des DIW Berlin*, 8/2010 (2010), 2-14. Kornelia Hagen und Wolfram Lamping, 'Karenzzeit, "Pflege-Riester", Bürgerversicherung - Was hilft weiter?', *DIW Wochenbericht*, 39 (2011), 3-15.

voraus, dass insbesondere die Verbraucherorganisationen mehr Klarheit über ihre wirtschafts- und wettbewerbspolitischen Grundüberzeugungen erlangen (siehe hierzu auch Handlungsempfehlung 4.2.6).

4.2.5. Das Bewusstsein der Verbraucherorganisationen für die Zusammenhänge zwischen den Arbeitsbedingungen in Deutschland und der Qualität von Produkten und Dienstleistungen schärfen

Damit günstige Preise nicht zu Lasten der Beschäftigten in Form von schlechteren Arbeitsbedingungen erzielt werden, sollten Gewerkschaften Verbraucherorganisationen sehr viel stärker als bislang über die Entwicklungen der Arbeitsbedingungen in Deutschland informieren. Hierbei gilt es u.a. zu verdeutlichen, welche Zusammenhänge zwischen schlechten Arbeitsbedingungen und der Qualität von Produkten und Dienstleistungen bestehen.

4.2.6. Die Positionierung der Verbraucherorganisationen zu Grundsatzfragen der Wirtschafts- und Wettbewerbspolitik klären

Verbraucherorganisationen verfügen bislang nicht über eine konsistente wirtschafts- und wettbewerbspolitische Positionierung. Dieser Umstand hat mehrere Implikationen: Er erklärt etwa, warum Verbraucherorganisationen in den zwei betrachteten Märkten uneinheitliche Haltungen zur Privatisierung und Liberalisierung einnehmen oder warum sich die Verbraucherorganisationen bislang lediglich mit dem Thema der *Einkommensverwendung* und nicht mit der Frage der *Einkommenserzielung* beschäftigen.

Daher sollten Verbraucherorganisationen als mittelfristiges Ziel eine Programmatik zur Wirtschafts- und Wettbewerbspolitik erarbeiten. In diesem Prozess sollten u.a. die folgenden Fragen adressiert werden:

- **Bilanz der Privatisierung und Liberalisierung:** Zu welchen Ergebnissen haben die Privatisierungen und Liberalisierungen in den vergangenen Jahren in den unterschiedlichen Märkten aus Sicht der Verbraucher geführt? Welche Schlussfolgerungen sind aus der Bilanzierung zu ziehen? - Eine solche Bilanzierung aus Verbrauchersicht könnte die Privatisierungs- und Liberalisierungsdebatte stark voranbringen, da in dieser bislang ein einseitiger Fokus auf die Auswirkungen auf die Beschäftigten bzw. auf die Wettbewerbs- und Preisentwicklung gelegt wurde. Fragen nach der Kundenzufriedenheit und der Dienstleistungs- und Servicequalität bleiben bislang nahezu unberücksichtigt.
- **Rolle von Staat und Markt:** Welche Implikationen resultieren aus der Bilanz der Privatisierung und Liberalisierung hinsichtlich der Rollenverteilung zwischen Staat und Markt?
- **Einkommenserzielung und Einkommensverwendung:** In wie weit sollte es Aufgabe der Verbraucherorganisationen sein, nicht nur eine effektive Ein-

kommensverwendung zu ermöglichen, sondern auch für ausreichende Einkommen und eine gerechte Einkommensverteilung zu sorgen.⁹²

- **Ziele der Verbraucherpolitik gehören auf den Prüfstand:** Ein Verbrauchergrundrecht besteht darin, auswählen zu können. Was folgt für dieses Grundrecht jedoch aus der Tatsache, dass Verbraucher die vielen Auswahlmöglichkeiten heute zunehmend als eine Qual empfinden? In wie weit gilt es beispielsweise zu verhindern, dass Verbrauchern auf einigen Märkten eine „Pseudo“-Auswahl geboten wird. - So können Verbraucher etwa im Elektrizitätsmarkt aus tausenden Tarifen auswählen. Diese vielen Optionen spiegeln jedoch keinen wirklichen Wettbewerb wieder, da der Markt von einem Oligopol von vier Unternehmen beherrscht wird. Überdies ist zu fragen, ob das Ziel möglichst vieler Auswahlmöglichkeiten bei homogenen Gütern - wie Strom - überhaupt sinnvoll ist. Sollten bei diesen nicht andere Regulierungsmodelle wie die der Regulierung der Erzeugungskosten angewandt werden?
- **Keine Problemkosmetik betreiben:** Unseriöse Vertriebsmethoden - wie untergeschobene Verträge oder unerlaubte Werbeanrufe - werden heute von der Verbraucherpolitik im Wesentlichen durch gesetzliche Einzelmaßnahmen adressiert. Es stellt sich jedoch die Frage, ob diese Probleme nicht sehr viel tiefgreifendere Ursachen haben. So mag es vor dem Hintergrund des enormen Wettbewerbsdrucks in den Vertriebsstufen der liberalisierten Märkte nicht überraschen, dass gerade diese Märkte durch unseriöse Marktpraktiken auffallen. - Müsste sich die Verbraucherpolitik daher nicht stärker als bislang mit diesen grundsätzlichen Fragestellungen beschäftigen?
- **Fehlanreize in der Interessenvertretung der Verbraucher adressieren:** Verbraucherorganisationen profitieren - so überraschend dies klingen mag - von den Unzulänglichkeiten, die die Liberalisierung und Privatisierung mit sich gebracht haben. Denn die neuen Probleme geben den Verbraucherorganisationen eine Daseinsberechtigung. Es stellt sich jedoch die Frage, ob die Finanzierung der deutschen Verbraucherorganisationen, die heute zum Großteil aus staatlichen Mitteln erfolgt, nicht zu Fehlanreizen führt. Überspitzt könnte man sagen, dass die deutschen Verbraucherorganisationen ein Interesse an Marktunzulänglichkeiten haben, da diese die öffentlichen Zuwendungen an die Verbraucherorganisationen rechtfertigen. - Es ist daher zu fragen, ob andere Finanzierungsformen die Fehlincitivierung verringern würden.

Die Verbraucherorganisationen sollten diese Fragestellungen nicht nur klären, um nach außen hin kohärent und effektiv zu agieren. Eine Klärung könnte auch neue und weitergehende Kooperationspotentiale mit Gewerkschaften etwa bei der Debatte um die Rekommunalisierung staatlicher Aufgaben eröffnen.⁹³ - Zwar muss diese Entwicklungsarbeit von den Verbrauchorganisationen selbst gelei-

⁹² Siehe hierzu auch: Michael-Burkhard Piorkowsky, 'Ja, sie lebt - aber sie ist halbseitig gelähmt und auf einem Auge blind - Ein Kommentar zur Verbraucherforschung sowie zur Verbrauchertheorie und Verbraucherpolitik' (2011), S. 2.

⁹³ Für eine Argumentation pro Rekommunalisierung aus Gewerkschaftssicht siehe: Torsten Brandt und Thorsten Schulten, 'Jobverluste überwiegen', *Böckler impuls*, 14 (2008). oder Dgb Bundesvorstand, 'Wir wollen unser Schwimmbad zurück!', 02/2011 (30/06/2011).

stet werden,⁹⁴ die Gewerkschaften könnten diese Aktivitäten jedoch flankierend begleiten.

4.2.7. Gemeinsam an nachhaltigen Wachstumsmodellen arbeiten

Der globale Klimawandel, die demographische Entwicklung sowie die Ressourcenübernutzung stellen Grundforderungen von Beschäftigten- und Verbraucherorganisationen in Frage. Kann Vollbeschäftigung weiterhin ein Ziel der Gewerkschaften darstellen? Geht es im Konsum wirklich überwiegend darum, mehr und effektiver zu konsumieren?

Klar ist, dass gerade die Bevölkerungen in den entwickelten Nationen vor der Herausforderung stehen, Konsum- und Arbeitsmodelle zu entwerfen, die zukunftsfähig sind. Hierbei gilt es auszuformulieren, wie ein quantitatives Wachstum durch ein qualitatives ersetzt werden kann.

Beide Organisationen müssen in diesen Fragen Neuland betreten. **Da Kapital, Arbeit, Konsum und die Einkommenserzielung und -verwendung eng miteinander verwoben sind, sollte zu diesem Thema ein gemeinsamer Denkprozess zwischen Gewerkschaften und Verbraucherorganisationen eingeleitet werden.**

⁹⁴ Ein Anknüpfungspunkt hierfür findet sich u.a. in dem Gutachten: *Verbraucherpolitik als Motor der Wirtschaft* (Angewandte Wissenschaft: Schriftenreihe des BMELV, Heft 518, 2006).

Anhang 1: Teilnehmerliste des Expertenworkshops

Im Rahmen eines Workshops wurde eine Entwurfsfassung der Studie am 29.11.2011 mit Experten diskutiert. Die Veranstaltung wurde von Christoph Hahn moderiert.

An der Veranstaltung teilgenommen haben:

Claudia Falk, DGB Bundesvorstand, Referatsleiterin für makroökonomische Koordinierung und öffentliche Daseinsvorsorge

Christoph Hahn, DGB Bundesvorstand, Referatsleiter für Verbraucherpolitik, Angelegenheiten der OECD, TUAC sowie Büroleiter von DGB-Vorstand Claus Matecki

Christoph Heil, ver.di-Bundesverwaltung, Referent im Fachbereich 9, Mitbestimmungs- und Branchenpolitik

Holger Krawinkel, Verbraucherzentrale Bundesverband, Fachbereichsleiter Bauen, Energie, Umwelt

Cornelia Tausch, Verbraucherzentrale Bundesverband, Fachbereichsleiterin Wirtschaft und Internationales

Martin Stuber, DGB Bundesvorstand, Referatsleiter für Marktregulierung / Verteilungspolitik

Bibliographie

'Beschlussempfehlung und Bericht des Ausschusses für Wirtschaft und Technologie', Bundestag Drucksache 17/7521 (2011).

'Commission Recommendation on the use of a harmonised methodology for classifying and reporting consumer complaints and enquiries', C(2010)3021 final (2010).

'Die Zukunft gestalten: Grundsatzprogramm des Deutschen Gewerkschaftsbundes', (1996).

'Grundsatzprogramm des Deutschen Gewerkschaftsbundes', (1996).

'Netzneutralität: ver.di kopiert bei Deutsche Telekom', netzpolitik.org, 23/03/2011.

'Richtlinie 2009/136/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. November 2009 zur Änderung der Richtlinie 2002/22/EG über den Universaldienst und Nutzerrechte bei elektronischen Kommunikationsnetzen und -diensten, der Richtlinie 2002/58/EG über die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Schutz der Privatsphäre in der elektronischen Kommunikation und der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 über die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz', (2009).

'Satzung der Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie', (2009).

'Satzung des Bundesverbands der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände - Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.', (2000).

'Satzung des Deutschen Gewerkschaftsbundes', (2010).

'Satzung: ver.di - Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft - zuletzt geändert durch den 3. Ordentlichen Bundeskongress 17.-24. September 2011 in Leipzig', (2011).

'Summary report of the project 'Privatisation of Public Services and the Impact on Quality, Employment and Productivity' (PIQUE)', (2009).

'ver.di: Grundsaterklärung - Unser Selbstverständnis, unsere Werte, unsere Leitbilder', (2010).

Verbraucherpolitik als Motor der Wirtschaft (Angewandte Wissenschaft: Schriftenreihe des BMELV, Heft 518, 2006).

'Verordnung (EG) 544/2009 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Juni 2009 zur Änderung der Verordnung 717/2007 über das Roaming in öffentlichen Mobilfunknetzen in der Gemeinschaft und der Richtlinie 2002/21/EG über einen gemeinsamen Rechtsrahmen für elektronische Kommunikationsnetze und -dienste', (2009).

Bergelin, Sven, 'Energiewirtschaft', in Torsten Brandt, et al. (eds.), Europa im Ausverkauf: Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und ihre Folgen für die Tarifpolitik; Hamburg (2008).

Billen, Gerd (2009), 'Verbraucher nicht nur fordern, sondern auch fördern - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2009 in Berlin'.

Billen, Gerd, 'Zwischen Mündigkeit und Bevormundung - Aktuelle verbraucherpolitische Herausforderungen - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2011 in Berlin', (2011).

Bontrop, Heinz-Josef und Marquardt, Ralf-Michael (2010), 'Beschäftigungsbedingungen und Unternehmenskultur in der Elektrizitätswirtschaft', WSI-Mitteilungen, 6.

Bontrup, Heinz-J. und Marquardt, Ralf-M. (2010), Kritisches Handbuch der deutschen Elektrizitätswirtschaft: Branchenentwicklung, Unternehmensstrategien, Arbeitsbeziehungen (Hans Böckler Stiftung - Forschung; Berlin).

Bontrup, Heinz-Josef und Marquardt, Ralf-Michael (2010), 'Beschäftigungsbedingungen und Unternehmenskultur in der Elektrizitätswirtschaft', WSI-Mitteilungen, (6).

Bontrup, Heinz-Josef, Marquardt, Ralf-Michael, und Voß, Werner (2008), 'Stromversorger: Rendite auf Kosten der Beschäftigten', WSI-Mitteilungen, (4).

Brandt, Torsten und Schulten, Thorsten (2008), 'Jobverluste überwiegen', Böcklerimpuls, (14).

Brandt, Torsten und Schulten, Thorsten (2008), 'Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und die Erosion des Flächentarifvertrags', WSI-Mitteilungen, 10.

Breisig, Thomas, et al. (2010), Sie müssen es nicht verstehen, Sie müssen es nur verkaufen - Vertriebssteuerung in Banken (edition sigma - Forschung der Hans-Böckler-Stiftung).

Bundeskartellamt, 'Sektoruntersuchung Stromerzeugung Stromgroßhandel - Bericht gemäß § 32e Abs. 3 GWB', (2011).

Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2009', (2010).

Bundesnetzagentur, 'Jahresbericht 2010', (2011).

Dahrendorf, Gustav (1955), Der Mensch das Mass aller Dinge (Hamburg: Verlagsgesellschaft deutscher Konsumgenossenschaften).

Dewenter, Ralf und Haucap, Justus, 'Die Liberalisierung der Telekommunikationsbranche in Deutschland', Universität der Bundeswehr Hamburg, Diskussionspapier Nr. 27 (2004).

DGB, 'Pressemitteilung: DGB und Verbraucherzentrale NRW einig: Bankkunden werden schlecht beraten', (2011).

DGB, 'Pressemitteilung: Verbraucher und Beschäftigte am Finanzmarkt endlich wirksam schützen', (2011).

DGB Bundesvorstand, 'Privatisierung - Verscherbelung kommunalen Tafelsilbers: Auswirkungen auf den Staat, die Verbraucher und die Beschäftigten', Profil, (2011).

DGB Bundesvorstand, 'Wir wollen unser Schwimmbad zurück!', 02/2011.

DGB-Index Gute Arbeit, 'Der Report 2010: Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen in Deutschland beurteilen', (2010).

DG SANCO, 'The Consumer Markets Scoreboard - 6st edition', (2011).

ECME Consortium, 'The functioning of retail electricity markets for consumers in the European Union - prepared for DG Sanco', (2010).

European Commission, 'Commission Staff Working Paper: The functioning of the retail electricity markets for consumers in the European Union (SEC(2010) 1409 final)', (2010).

Friedrich Ebert Stiftung und ver.di, 'Öffentliche Dienstleistungen: unverzichtbarer Baustein der Daseinsvorsorge! - Zwei Jahrzehnte Privatisierung: Bilanz und Ausblick', WISO Diskurs (2009).

Gehlen, Dirk von (2010), 'Verdi: Gewerkschaft an der Sperr-Spitze', sueddeutsche.de.

Hagen, Kornelia und Lamping, Wolfram (2011), 'Karenzzeit, "Pflege-Riester", Bürgerversicherung - Was hilft weiter?', DIW Wochenbericht, (39), 3-15.

Hagen, Kornelia und Reisch, Lucia (2010), 'Riesterrente: Politik ohne Marktbeobachtung', Wochenbericht des DIW Berlin, (8/2010), 2-14.

Krawinkel, Holger (2011), 'Ziele statt Zahlen', vpk.

Lamping, Wolfram, 'Verbraucherkompetenz und Verbraucherschutz auf Wohlfahrtsmärkten: Neue Herausforderungen an eine sozialpolitische Verbraucherpolitik', Vierteljahreshefte zur Wirtschaftsforschung, 78: DIW Berlin (2009), 44-62.

Lell, Otmar (2010), 'Dienste für Bürger und Verbraucher: Politische Perspektiven für Stromversorgung, Wasserwirtschaft und Bahnverkehr', WISO Diskurs.

Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung NRW, Ministerium für Klimaschutz, Umwelt, Landwirtschaft, Natur- und Verbraucherschutz NRW, und Verbraucherzentrale NRW, 'Thesenpapier zum Leitbild des mündigen Verbrauchers', (2011).

Matecki, Claus, 'Verbraucherschutz in die Finanzaufsicht', (2010).

Micklitz, Hans-W., et al., 'Der vertrauende, der verletzliche oder der verantwortungsvolle Verbraucher? Plädoyer für eine differenzierte Strategie in der Verbraucherpolitik: Stellungnahme des Wissenschaftlichen Beirats Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV', (2010).

Monopolkommission, 'Energie 2011: Wettbewerbsentwicklung mit Licht und Schatten - Sondergutachten gemäß 62 Abs. 1 EnWG', (2011).

Monopolkommission, 'Telekommunikation 2009: Klaren Wettbewerbskurs halten - Sondergutachten der Monopolkommission gemäß § 121 Abs. 2 TKG', (2009).

Müller, Edda, 'Der Verbraucher als Akteur in einer globalisierten Welt - Rede beim Deutschen Verbrauchertag 2007 in Berlin', (2007).

OECD, 'Consumer Policy Toolkit', (2010).

Piorkowsky, Michael-Burkhard, 'Ja, sie lebt - aber sie ist halbseitig gelähmt und auf einem Auge blind - Ein Kommentar zur Verbraucherforschung sowie zur Verbrauchertheorie und Verbraucherpolitik', (2011).

Sauerland, Frank, 'Telekommunikation', in Torsten Brandt, et al. (eds.), Europa im Ausverkauf: Liberalisierung und Privatisierung öffentlicher Dienstleistungen und ihre Folgen für die Tarifpolitik (2008).

Sommer, Michael, 'Grundsatzreferat: Gerechtigkeit in der Krise - Solidarisch in die Zukunft', (2010).

Statistisches Bundesamt, 'Daten zur Energiepreisentwicklung: Lange Reihen von Januar 2000 bis September 2011', (2011) .

Statistisches Bundesamt, 'Wirtschaftsrechnung: Laufende Wirtschaftsrechnung 2009 - Private Konsumausgaben privater Haushalte in Deutschland nach SEA-Codes', (2011).

Statistisches Bundesamt, 'Wirtschaftsrechnung: Laufende Wirtschaftsrechnung - Ausstattung privater Haushalte mit ausgewählten Gebrauchsgütern 2010', Fachserie 15 Reihe 2, (2011).

Statistisches Bundesamt, 'Wirtschaftsrechnung: Laufende Wirtschaftsrechnung - Einnahmen und Ausgaben privater Haushalte 2009', (Fachserie 15 Reihe 1), (2011).

Stopka, Ulrike, Pessier, René, und Christofzik, Gunnar, 'Liberalisierung des Telekommunikationsmarktes - Revision liberalisierungsbedingter Wohlfahrtswirkungen auf Verbraucherseite', Fakultät Verkehrswissenschaft - Diskussionspapier zur Telekommunikation Nr. 1 (2008).

Strünck, Christoph, et al. (2010), 'Wollen wir wirklich alle den "mündigen Verbraucher"? - Wie Interessengruppen ein Leitbild instrumentalisieren: Stellungnahme des Wissenschaftlichen Beirats Verbraucher- und Ernährungspolitik beim BMELV'.

TACD, 'Resolution on Network Neutrality', (INFOSOC 42-09), (2010).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Finanzmarkt zähmen - Schuldenkrise bewältigen: Resolution (Beschluss der Mitgliederversammlung)', (2011).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Ad-hoc-Paket zum Anlegerschutz reicht nicht aus - Gemeinsame Pressemitteilung von vzbv und DGB', (2009).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Günstiger Telefonieren und Simsen ab 1. Juli - Verbraucherzentrale Bundesverband begrüßt neue EU-Roamingentgelte', (2009).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Mehr Strategie in die Verbraucherpolitik - Deutscher Verbrauchertag 2011 fragt nach der Rolle des Staates', (2011).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Mobilität sicherstellen. Gegen Fahrpreiserhöhungen. Für die Verbraucher- und Beschäftigteninteressen!', (2008).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Startschuss für Schlichtungsstelle Energie', (2011).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Teilprivatisierung der Bahn: Gesetzentwurf ausbremsen, damit die Bahn fährt - DGB und vzbv fordern Stopp des Ausverkaufs öffentlichen Eigentums und Bahnpolitik mit Zukunft', (2007).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Pressemitteilung: Verbraucherschutz in die Finanzaufsicht! - DGB und vzbv fordern Bundesregierung zum Handeln auf', (2010).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Verbraucherschutz im Telekommunikationsmarkt - Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen vom 15.09.2010', (2010).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Verbraucherschutz im Telekommunikationsmarkt - Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbandes zum Entwurf eines Gesetzes zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen in der Fassung vom 02.03.2011 (Regierungsentwurf)', (2011).

Verbraucherzentrale Bundesverband, 'Versorgungssperren vermeiden - Positionspapier des Verbraucherzentrale Bundesverbands zur Unterbrechung der Strom- und Gasversorgung bei schutzbedürftigen Personen', (2011).