

Auszug aus Rede von Bundeskanzlerin Merkel beim 2. Deutschen Verbrauchertag 2009 zu schwer verständlichen Gebrauchsanleitungen

Di, 12.05.2009, Berlin

Sehr geehrter Herr Rips,
sehr geehrter Herr Billen,
lieber Herr Müntefering,
liebe Ilse Aigner,
liebe Kolleginnen und Kollegen aus dem Deutschen Bundestag sowie aus den Landtagen, die ich natürlich auch nicht vergessen möchte, und vor allen Dingen meine Damen und Herren,

.... Besonders hervorheben möchte ich das **Verbraucherinformationsgesetz**. Mit ihm haben wir den Zugang zu Informationen über gesundheitsgefährdende und risikobehaftete Produkte deutlich verbessert. Verbraucher haben gegenüber den Behörden nun einen Anspruch auf Information über Gesundheitsgefahren, Rechtsverstöße und Verbrauchertäuschung. Ich weiß, dass aus Sicht der Verbraucherverbände einige Fragen und Wünsche offen geblieben sind. Aber wir haben im Blick darauf, dass wir erst einmal Erfahrungen sammeln müssen, schon festgelegt, dass das Gesetz nach zwei Jahren noch einmal auf den Prüfstand kommt und wir uns dann fragen, ob es weiteren Handlungsbedarf gibt.

Wir wissen sowieso, dass das gesamte Thema des Verbraucherschutzes dem technischen Wandel unserer Welt stark unterworfen ist. Das heißt, es kommen immer wieder neue Produkte auf den Markt, weshalb immer wieder andere Informationen gefragt sind. Deshalb ist es so wichtig, dass sich Verbraucher auch ohne großen Aufwand informieren können, wie Herr Rips schon erwähnt hat.

Wenn wir Kennzeichnungen als eine Möglichkeit der Informationen wählen, muss unser Ziel sein, dass sie leicht verständlich und auf das Wesentliche reduziert sind, wobei da schon immer eine umfassende Diskussion stattfindet. Ich persönlich – das mag mit dem zunehmenden Alter zusammenhängen – **stelle immer wieder fest, dass Gebrauchsanleitungen für technische Geräte oft sehr schwierig zu verstehen sind**. Ich habe immerhin Physik studiert und denke mir, dass ich nicht ganz ungebildet bin. Man ist froh, wenn man den Text irgendwo auf Deutsch findet. Wenn man dann die Brille parat hat, kann man auch das Kleingedruckte einigermaßen lesen. Es ist gut, dass es Kinder gibt, die das alles intuitiv machen, und meistens auch nichts kaputt geht, wenn sie das Gerät einmal praktisch ausprobieren.

Gerade für Senioren ist es wichtig, dass Informationen wirklich in allgemein verständlicher Form aufbereitet werden. Mit dem Älterwerden machen sich die Schwierigkeiten, wie gesagt, schrittweise bemerkbar. In Bahnhöfen, im Internet und in Einkaufszentren wimmelt es von Anglizismen und Wortschöpfungen, die nicht nur älteren Menschen das Leben unnötig schwer machen. Deshalb sind die Anbieter gefordert, ihre Informationen klar, eindeutig, verständlich und in einer leserlichen Schriftgröße zu formulieren. Das sind eigentlich ganz einfache Dinge. Man wundert sich, warum unsere deutsche Sprache so selten benutzt wird, um einfache Sachverhalte darzustellen.

Es liegt ohnehin auch im Eigeninteresse der Anbieter, gerade die Gruppe der Älteren stärker in den Blick zu nehmen. Sie sind eine Gruppe von kaufkräftigen und immer entscheidungsfreudiger werdenden Konsumenten. Deshalb glaube ich, dass wir für alle Altersgruppen – von den ganz Jungen bis zu den Älteren – unsere Informationen altersgerecht parat halten sollten.

Aber Informationen allein reichen natürlich nicht aus. Denn eine Flut von Informationen macht Verbraucher nicht unbedingt selbständiger. Oft ist sogar das Gegenteil der Fall: Verunsicherung, Verwirrung, Abschreckung. Deshalb sind die Relevanz der Information und der souveräne Umgang damit so wichtig. Wenn Verbraucher überfordert sind, kommt natürlich die Vermittlung von grundlegenden Kenntnissen über Wirtschaft und Märkte, Rechte und Pflichten ins Spiel. Verbraucherkompetenz ist etwas sehr Wichtiges. Kinder, Jugendliche, aber auch Erwachsene müssen diese Kompetenz zunehmend erwerben. Ansonsten wird es den mündigen Verbraucher nicht geben.

....