

**Rede von Karl-Heinz Lambertz,  
Präsident des Parlaments der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens,  
zum 30-jährigen Bestehen der Verbraucherschutzzentrale  
Freitag, den 21. Oktober 2022**

Meine sehr geehrten Damen und Herren,

der 30. Geburtstag: das ist im Leben eines Menschen der Zeitpunkt, an dem man von ihm behaupten kann, dass er mit großer Wahrscheinlichkeit endgültig erwachsen geworden ist. Und meistens steht er auch an der Schwelle zur Blüte seines Lebens. Im Leben einer Einrichtung oder Institution ist das alles etwas anders und dennoch vergleichbar. Da kann man nach 30 Jahren schon davon ausgehen, dass diese Institution oder Einrichtung ihre Kinderkrankheiten hinter sich gebracht hat und auskurieren konnte. Wenn sie dann noch da ist, kann man auch von ihr behaupten, dass sie mit oder ohne Impfung überlebt hat und sich inzwischen ganz gut etablieren konnte. Allerdings ist sie - zumindest nach belgischem Recht - dann immer noch nicht königlich. Auf jeden Fall wird sie nach drei Jahrzehnten einige Erfolge aufzuweisen, verschiedene Krisen hinter sich gebracht und wohl auch so manche Anpassung ihrer Arbeitsweise diskutiert und womöglich sogar umgesetzt haben. In der übergroßen Zahl der Fälle hat es ebenfalls an der Spitze dieser Einrichtung einen Generationswechsel gegeben oder zumindest steht dieser an.

Nach 30 Jahren stellt sich eine Einrichtung natürlich auch sehr berechnete Fragen: Was ist von dem, was da alles aufgebaut und entwickelt wurde, noch zukunftstüchtig und welche sind die neuen Herausforderungen für morgen und übermorgen? All dies trifft auf die Verbraucherschutzzentrale zu. Dazu möchte in den kommenden Minuten – nicht Stunden! - aus einer doppelten Sicht einige Kommentare abgeben. Einerseits aus der Sicht des Parlaments, in dessen

Namen ich heute hier sprechen darf, andererseits aber auch aus meiner ganz persönlichen Sicht.

Fangen wir mit dem Parlament an. Auf die Verbraucherschutzzentrale trifft das Parlament immer dann, wenn es darum geht, Dekrete zu verabschieden, Haushalte zu beschließen, Geschäftsführungsverträge zu genehmigen oder zu gewissen Themen mit sachkundigen Partnern Dialog zu führen. Zu diesen Anlässen ist dann die Verbraucherschutzzentrale gefordert und dabei hat sie sich im Laufe der drei Jahrzehnte zur großen Zufriedenheit aller als Gesprächspartner bewährt. Deshalb möchte ich am Anfang meiner Ausführungen zuallererst im Namen des Parlamentes allen recht herzlich danken, die dafür gesorgt haben, dass die Verbraucherschutzzentrale drei Jahrzehnte in Ostbelgien bestehen und wirken konnte. Das ist eine wichtige, eine bedeutende Leistung, auf die ich nachher noch etwas näher eingehen werde.

Wenn ich das Ganze aus meiner persönlichen Sicht beurteile, möchte ich behaupten, dass ich, obschon ich von Beruf keine Hebamme bin, zu den Geburtshelfern dieser Einrichtung gehöre. Aufgrund der etwas längeren Dauer meiner beruflichen Tätigkeiten in Regierung und Parlament hatte ich die Möglichkeit, die Verbraucherschutzzentrale von Anfang an bis heute als Aufsichtsminister oder in anderen Funktionen immer wieder zu begleiten und sowohl im wörtlichen als auch im übertragenen Sinne auf sie zu stossen. Dazu kann die Geschäftsführung Ihnen nachher die Details berichten. Wenn ich heute hier von meiner persönlichen Sicht spreche, dann mache ich dies jedoch vor allem aus der Perspektive eines Politikers, der sich seit einem halben Jahrhundert intensiv mit der Autonomiegestaltung der deutschsprachigen Gemeinschaft beschäftigt und der in diesem Zusammenhang immer wieder die Gelegenheit hatte, die Verbraucherschutzzentrale als ein besonders aussagekräftiges und erfolgreiches Beispiel für die Gestaltungsmöglichkeiten der ostbelgischen Autonomie zu erleben. Das möchte ich an einigen Etappen verdeutlichen. Ich werde etwas näher auf die Inkubationszeit eingehen, dann

etwas zu den Entwicklungen sagen, die es in diesen drei Jahrzehnten gegeben hat, und am Ende auch einiges über die zukünftigen Herausforderungen zum Besten geben. Spätestens dann haben Sie wieder ein schönes Musikstück verdient.

Die Inkubationszeit führt uns an den Beginn der Neunzigerjahre des vorigen Jahrhunderts. Wie ist es überhaupt zur Schaffung der Verbraucherschutzzentrale gekommen? Dazu haben viele beigetragen. Ohne die Arbeit von anderen zu schmälern, kann man festhalten, dass die eigentliche Idee, die Initialzündung aus einem Dialog zwischen Edmund Stoffels und mir entstanden ist. Edmund Stoffels war damals in der Wallonischen Region politisch aktiv. Ich war seit kurzem Minister in der DG. Auf der Grundlage einer Bedarfsanalyse zur Situation in Ostbelgien und nach einem Blick über die Staatsgrenzen hinaus wurde die Idee geboren, in Ostbelgien eine Verbraucherschutzzentrale nach deutschem Modell aufzubauen und diese von Anfang an als eine grenzüberschreitende Initiative zu gestalten. Dabei hat die Verbraucherschutzzentrale Nordrheinwestfalen mit ihrem damaligen Chef Karl-Heinz Schaffartzik und seiner Mitarbeiterin Eva Johnen, die nach ihrer langjährigen Tätigkeit in der Parlamentsverwaltung seit kurzem die Außenbeziehungen der Deutschsprachigen Gemeinschaft und deren Vertretung in Brüssel leitet, eine ganz entscheidende Rolle gespielt.

Nachdem die Idee geboren war, ging es um die Frage, in welche Struktur sie gegossen werden sollte. Es wurde schließlich beschlossen, aus dieser Verbraucherschutzzentrale keine staatliche Einrichtung zu machen, sondern die Erwachsenenbildungsorganisationen in der Deutschsprachigen Gemeinschaft gemeinsam mit anderen Partnern aufzufordern, die Trägerschaft zu übernehmen. Das war damals eine durchaus ungewöhnliche Entscheidung. Und soweit ich die Situation in Ostbelgien überblicke, ist sie das heute immer noch. Erwachsenenbildungsorganisationen, Sozialpartner und Sozialhilfezentren arbeiten zusammen und übernehmen gemeinsam eine wichtige Aufgabe im

Auftrag der Deutschsprachigen Gemeinschaft. Das ist in vielfältiger Weise bemerkenswert.

Aus diesen Gründerjahren ist darüber hinaus festzuhalten, dass von Anfang an eine grenzüberschreitende Perspektive bestand und ebenfalls Brücken zur Wallonie sowie zur föderalen Ebene geschaffen wurden. Außerdem ist es gelungen - und das ist mehr als erwähnenswert – frühzeitig eine massive Förderung seitens der europäischen Union zu erhalten. Zuerst wurde die Verbraucherschutzzentrale mit der Unterstützung des damaligen EU-Kommissars Karel van Miert als grenzüberschreitende Pilotinitiative über einen Sonderposten im EU-Haushalt mitfinanziert. Das kommt äußerst selten vor. Nach dieser Pilotphase stellte sich die Frage, wo man weitere europäische Unterstützung für das Projekt finden könnte. Dies geschah im Rahmen eines Interreg-Projektes. Das war weniger außergewöhnlich. Aber außergewöhnlich war auf jeden Fall, dass es in der Folge gelungen ist, in drei aufeinanderfolgenden Förderperioden über Interreg unterstützt zu werden. Ich kenne europaweit kein weiteres Projekt, wo das der Fall war. Da ist solide Überzeugungsarbeit betrieben worden und vieles Herrn Courtois zu verdanken, der damals eine wichtige Rolle in der EU-Kommission spielte. Möglich war dies jedoch nur, weil es gelungen ist, dreimal so viel Innovation in das Projekt hineinzubringen, dass es förderfähig blieb und nicht Gegenstand von irgendwelchen Untersuchungen wegen Missbrauch von EU-Geldern geworden ist.

Für diese Startphase war es aber auch von äußerster Wichtigkeit, dass von Anfang an eine höchst motivierte Gründungsmannschaft an den beiden Standorten Sankt Vith und Eupen vieles bewegt und wirkliche Pionierarbeit geleistet hat. Auch da möchte ich niemandem zu nahe treten, wenn ich behaupte, dass René Kalfa dabei eine besonders wichtige Rolle gespielt hat.

Man könnte noch vieles mehr über diese Gründerjahre sagen, aber ich möchte es jetzt einmal dabei belassen und zur Entwicklung der Verbraucherschutzzentrale übergeben.

Seit vielen Jahren finden in der Verbraucherschutzzentrale etwa 5000 Beratungen pro Jahr statt. Gestartet wurde mit der ganz klassischen Verbraucherberatung, so wie sie aus Amerika nach Europa gekommen ist und von den deutschen Verbraucherschutzzentralen damals mit großem Erfolg praktiziert wurde. Wer das nötige Alter hat - ein paar von denen, die hier sitzen, gehören zu dieser Kategorie - erinnert sich sicher noch an diese berühmten Informationsfäden, die an prominenter Stelle in den Büros der Verbraucherschutzzentrale standen.

Parallel zur Erweiterung der Gemeinschaftsautonomie, aber auch darüber hinaus entstanden neue Bedarfe. Die klassischen Verbraucherberatungen blieben wichtig, aber sehr schnell entpuppte sich die Mieterproblematik als die wichtigste Thematik überhaupt, was sie übrigens immer noch ist. Tausende Ostbelgierinnen und Ostbelgier sind als Mieter oder Vermieter in den Genuss einer sehr kompetenten Beratung gekommen. Aus vielen persönlichen Gesprächen mit Bürgerinnen und Bürgern weiß ich, dass diese Beratungen ganz besonders geschätzt werden. Nach einer gewissen Zeit kam dann das Energiethema hinzu, das augenblicklich von ganz besonderer Aktualität ist. Ebenso wichtig wurden nach der Liberalisierung dieses Bereiches alle Telekommunikationsdienstleistungen, die in Zeiten zunehmender Digitalisierung mittlerweile einen immer größeren Platz im Leben der Menschen einnehmen. All diese inhaltlichen Entwicklungen hat die Verbraucherschutzzentrale mitgemacht und in ihr Dienstleistungsangebot eingebaut.

Dann gibt es noch eine Dienstleistung, die ich nicht vergessen habe, sondern die ich besonders hervorheben möchte, die sich relativ schnell als notwendig erwiesen hat und bei der wirkliche Pionierarbeit geleistet worden ist. Ich rede von

der Schuldnerberatung. Die Verbraucherschutzzentrale hat sich von Anfang an, auch aufgrund der Best-Practice aus NRW, mit der Überschuldungsproblematik beschäftigt. Sie hat eine kompetente Beratung aufgebaut und diese über die Grenzen des deutschen Sprachgebietes hinaus in die Wallonie hinein ausgedehnt, wo sie als Referenzzentrum anerkannt worden ist. Darüber hinaus hat sie bei der Deutschsprachigen Gemeinschaft den Entschuldungsfond initiiert, auf den sie bei besonders schwierigen Fällen zurückgreifen kann und der auch heute noch etwas Einzigartiges ist. Gerade wenn man sich die Dinge aus der Perspektive der sozialen Gerechtigkeit anschaut, ist die Schuldnerberatung eine ganz besondere wichtige Dienstleistung.

Neben all diesen individuellen Beratungen hat sich die Verbraucherschutzzentrale nach und nach auch verstärkt mit individueller und kollektiver Prävention und Bewusstseinsbildung beschäftigt. Sie hat sogar nach einer gewissen Zeit die Tätigkeiten der Agentur für nachhaltige Entwicklung übernommen und auch in diesem Bereich wichtige Akzente gesetzt. Letztlich hat sich die Verbraucherschutzzentrale harmonisch in das System des Beschwerdemanagements in der Deutschsprachigen Gemeinschaft eingeordnet. Darauf werde ich am Ende meiner Rede noch etwas näher eingehen.

Die Verbraucherschutzzentrale hat ebenfalls die Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschutzorganisationen und verschiedenen spezialisierten Ombudsdiensten auf belgischer und europäischer Ebene gesucht. Es war keineswegs ein Zufall, dass die Verbraucherschutzzentrale jahrelang das europäische Netzwerk NEPIM koordiniert hat, in dem regionale Verbraucherschutzorganisationen aus ganz Europa sehr eng zusammengearbeitet haben. Gerne erinnere ich mich in diesem Zusammenhang an manche Begegnungen, die wir während meiner Zeit als Präsident des Europäischen Ausschusses der Regionen hatten, um die regionale Dimension des Verbraucherschutzes auf die europäische Tagesordnung zu setzen.

Wenn wir uns nun den Zukunftsperspektiven widmen wollen, dann ist es von großer Bedeutung, dem Wandel bei den individuellen und kollektiven Beratungsformen in unserer Gesellschaft Rechnung zu tragen. Heute wird nicht mehr so beraten wie gestern und vorgestern. 1990 ist da schon fast vorgestern. Aber heute wie morgen bleibt es nach meinem Dafürhalten wichtig, dass Beratungen nicht ausschließlich digital stattfinden, sondern dass die Menschen auch weiterhin die Möglichkeit haben, von jemanden beraten zu werden, der ihnen physisch gegenüber sitzt. Die aktuelle Entwicklung im Bankenwesen betrachte ich als eine Fehlentwicklung, die wir nicht auf den Verbraucherschutzbereich übertragen sollten. Darüber habe ich noch vor kurzem mit dem Geschäftsführer der Verbraucherschutzzentrale ausgetauscht.

Beim Verbraucherschutz geht es nicht nur um Wandel in der Form, sondern auch bei den Inhalten. Die großen Herausforderungen unserer Zeit beim Umweltschutz, bei der Digitalisierung oder bei der sozialen Gerechtigkeit betreffen alle Verbraucher, alle Bürgerinnen und Bürger, jede Frau und jeden Mann jeden Tag von morgens bis abends, von der Geburt bis zum Tode. Daraus erwächst der Verbraucherschutzzentrale eine große Aufgabe. Sie muss die Dinge so beherrschen, dass sie den Menschen, die Probleme haben, richtig gut helfen kann. Das ist jedes Mal, bei jeder einzelnen Beratung eine neue Herausforderung, mit der sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befassen müssen. Gerade im Verbraucherschutz kann man ganz besonders anschaulich dokumentieren, wie die drei Dimensionen der Nachhaltigkeit – die Umwelt, die Wirtschaft und das Soziale - ineinandergreifen müssen, wenn man erfolgreich sein will. Und man darf, bzw. sollte auch nicht verschweigen, sondern klar erkennen, dass Verbraucherschutzarbeit keine Aufgabe der Weltrevolution ist. Die sollte man anderen überlassen, wenn man sie denn für nötig hält. Die Verbraucherschutzarbeit wird immer im Spannungsverhältnis stehen zwischen einerseits der Herstellung von Produkten und Dienstleistungen in einer Marktwirtschaft, wo die Gewinnmaximierung im Mittelpunkt steht, und andererseits der nachhaltigen Qualität von Dienstleistungen und Produkten zur Befriedigung

der wirklichen Bedürfnisse möglichst aller Menschen. Dieses ständige Spannungsverhältnis lässt sich nicht wegorganisieren oder -diskutieren. Dasselbe gilt auch für das Spannungsverhältnis zwischen Verbraucherschutz und sozialer Ausgrenzung. Verbraucherschutz, den sich nur reiche Leute leisten können, ist nicht das, was wir brauchen. Auch in diesem Zusammenhang ist die Verbraucherschutzzentrale in individuellen Situationen sehr oft gefordert. Und diese Herausforderungen werden morgen ebenso wie gestern und heute aktuell bleiben.

Als letztes möchte ich etwas zu dem Platz sagen, den die Verbraucherschutzzentrale im ostbelgischen Demokratiemodell einnimmt. Sie hat die Möglichkeit, den Bürgerinnen und Bürgern dabei zu helfen, eine mündige, selbstbewusste und kritische Haltung zum Geschehen und zu den Problemen in der Gesellschaft an den Tag zu legen. Das ist eine sehr wichtige Dimension für die Glaubwürdigkeit einer Demokratie. Dazu gehört auch der verantwortungsvolle Umgang mit Fake-News und Verschwörungstheorien. Durch ihre Nähe zu den Problemen der Menschen kann die Verbraucherschutzzentrale auf eine besondere Art und Weise mit dazu beitragen, dass die Bürgerinnen und Bürger motiviert sind oder werden, um an allen Formen der Bürgerbeteiligung in Ostbelgien teilzunehmen. Das sind wichtige Initiativen, die unsere Demokratie auch hierzulande stärken können.

Im Laufe ihrer Geschichte hat sich die Verbraucherschutzzentrale als Gesprächspartner von Regierung und Parlament in wichtigen Fragen bewährt, gerade auch in Bereichen, die in der jüngeren Vergangenheit in die Autonomie der Deutschsprachigen Gemeinschaft übertragen worden sind. Dazu gehören etwa Raumordnung, Energie und Wohnungsbau. Zu diesen Themen sollte der Dialog vielleicht sogar noch intensiver als in der Vergangenheit geführt werden. Die Politik hat ebenso wie die Verbraucherschutzzentrale ein vitales Interesse daran, die richtigen ergebnisorientierten Dialogformen zu finden. Die Verbraucherschutzzentrale hat den Beweis erbracht, dass man hier in Ostbelgien



wichtige Dienstleistungen in die Trägerschaft von zivilgesellschaftlichen Organisationen übertragen kann und dass dies ganz besonders gut gelingt, wenn diese eng zusammenarbeiten. Das ist von großer Bedeutung und eine wichtige Errungenschaft von 30 Jahren Erfahrung, die man durchaus als Maßstab für die Zukunft ansehen kann.

Das Letzte, was ich in diesem Zusammenhang erwähnen möchte, ist gleichzeitig auch das Jüngste: die zu Beginn dieses Jahres vom Parlament der Deutschsprachigen Gemeinschaft verabschiedete Gesetzgebung über das Beschwerdewesen. Mit den Dekreten über das Beschwerdewesen und den Ombudsdienst verfügen wir mittlerweile über ein mehrgliedriges Verfahren, das jeder Bürgerin und jedem Bürger ermöglicht, sich systematisch zu beschweren, wenn er oder sie mit Entscheidungen nicht einverstanden ist. Als erste Stufe sieht dieses Beschwerdewesen den Schritt zu der Behörde vor, welche die Entscheidung getroffen hat. Eine zweite Stufe ist der Weg zum Ombudsdienst und danach kommt der Gang vor die Gerichte. Darüber hinaus hat es sich als sinnvoll erwiesen, diesen beiden Phasen eine Etappe vorzuschieben, nämlich eine gute, objektive und von den Behörden unabhängige Information über das, was man machen kann, wenn man mit einer Entscheidung unzufrieden ist. Das ist die famose Nulllinie, über die ich 2014 zum ersten Mal mit René Kalfa diskutiert habe und von der ich damals noch naiverweise glaubte, dass man sie schnell hinkäme. Ich kann ab und zu noch naiv sein, auch wenn das in meinem Alter immer seltener vorkommt. In Wirklichkeit haben wir lange darüber diskutiert und daran arbeiten müssen. Letztendlich haben wir ein meines Erachtens gutes Ergebnis erzielt und wir werden zu Beginn nächsten Jahres erleben, wie es in die Wirklichkeit umgesetzt wird. Dabei wird die Verbraucherschutzzentrale eine wichtige Rolle spielen.

Ich möchte es bei diesen Erläuterungen belassen und nach 25 Minuten die noch verbleibenden paar Sekunden dazu nutzen, um der Verbraucherschutzzentrale und allen, die dort gewirkt haben, nochmals recht herzlich im Namen des

Parlamentes für ihre bemerkenswerte Arbeit zu danken, um zu den Erfolgen, aber auch zu der Art und Weise, wie mit Problemen umgegangen wurde, zu gratulieren sowie um gute Entwicklungen und viel Erfolg für die Zukunft zu wünschen. Ich glaube, dass die Verbraucherschutzzentrale eine der Organisationen ist, zu der man, ohne rückwärts gerichtet zu sein, durchaus mit gutem Gewissen sagen kann: weiter so.

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit.