

## **Kleine Anfrage**

**der Abgeordneten Elvira Drobinski-Weiß, Dr. Wilhelm Priesmeier, Ulrich Kelber, Petra Crone, Petra Ernstberger, Iris Gleicke, Gustav Herzog, Gabriele Hiller-Ohm, Ute Kumpf, Dr. Matthias Miersch, Thomas Oppermann, Holger Ortel, Heinz Paula, Mechthild Rawert, Rolf Schwanitz, Stefan Schwartze, Rita Schwarzelühr-Sutter, Kerstin Tack, Dr. Marlies Volkmer, Dr. Frank-Walter Steinmeier und der Fraktion der SPD**

### **Zur Ankündigung eines Verbrauchertelefons**

Die ehemalige Parlamentarische Staatssekretärin bei der Bundesministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz, Julia Klöckner, hat in ihrer Eigenschaft als Verbraucherschutzbeauftragte der CDU/CSU-Fraktion am 13. Februar 2009 in einer Rede vor dem Deutschen Bundestag angekündigt: „Wir wollen ein Verbrauchertelefon mit einer zentralen Telefonnummer einführen, das eine Lotsenfunktion wahrnimmt.“ (Plenarprotokoll 16/206, S. 22310)

Im Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und FDP 2009 findet sich diese Ankündigung ebenfalls.

Ein Verbrauchertelefon mit einer zentralen Telefonnummer gibt es auch zwei Jahre danach noch nicht.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wann ist mit der Einrichtung eines so genannten Verbrauchertelefons, d. h. einer zentralen telefonisch erreichbaren Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher zu rechnen?
2. Welche Funktionen soll ein so genanntes Verbrauchertelefon erfüllen?
3. Was ist unter einer „Lotsenfunktion“ zu verstehen?
4. Soll das so genannte Verbrauchertelefon lediglich bei der Suche nach der zuständigen Behörde bzw. einer Verbraucherberatungsstelle helfen oder darüber hinaus den Verbraucherinnen und Verbraucher auch unmittelbar Beratungsleistungen anbieten?
5. Ist eine Verknüpfung des so genannten Verbrauchertelefons mit den Beratungsdienstleistungen der Verbraucherzentralen geplant?
6. Was kann über das so genannte Verbrauchertelefon nicht erledigt werden?
7. Welche Schritte hat die Bundesregierung wann unternommen, um das so genannte Verbrauchertelefon zu realisieren?
8. Beabsichtigt die Bundesregierung, Erfahrungen aus anderen Staaten bei der Erarbeitung eines Konzepts für ein so genanntes Verbrauchertelefon zu berücksichtigen, und wenn ja, welche Schlussfolgerungen, insbesondere im Hinblick auf die Kosten, lassen sich ggf. schon jetzt für eine Verbraucher-Hotline in Deutschland ziehen?

9. Soll das so genannte Verbrauchertelefon mit dem „Projekt D115 – Einheitliche Behördennummer“ verzahnt werden, und wenn ja, wie?
10. Wie viele Mitarbeiter des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung sind seit wann mit der Konzeption und Einrichtung eines so genannten Verbrauchertelefons beschäftigt (bitte nach Laufbahnen aufschlüsseln)?
11. Welche Kosten sind hierfür bisher nach dem Standardkostenmodell entstanden, und mit welchem Kostenaufwand rechnet die Bundesregierung insgesamt?
12. Wie viele Mitarbeiter des Bundesministeriums des Innern und des nachgeordneten Bereichs sind seit wann mit dem „Projekt D115 – Einheitliche Behördennummer“ befasst (bitte nach Laufbahnen aufschlüsseln)?
13. Welche Kosten sind für das „Projekt D115 – Einheitliche Behördennummer“ bisher nach dem Standardkostenmodell entstanden, und mit welchem Kostenaufwand rechnet die Bundesregierung hierfür insgesamt?
14. Sind im Personalhaushalt des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und der Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung für den Betrieb des „Verbrauchertelefons“ Stellen eingeplant, und wenn ja, wie viele (bitte nach Laufbahngruppen aufschlüsseln)?
15. Welche Schlussfolgerungen zieht die Bundesregierung für die geplante Einrichtung und den Betrieb des „Verbrauchertelefons“ aus der Tatsache, dass im Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz nach jetzigem Stand weitere 55 (Plan-)Stellen in den Jahren 2012 bis 2014 abgebaut werden sollen?
16. Soll die zentrale Telefonnummer kostenlos erreichbar sein?  
Wenn ja, mit welchen jährlichen Kosten rechnet die Bundesregierung dafür?
17. Sofern Beratungsdienstleistungen angeboten werden sollen: Ist hierfür die Erhebung von Gebühren bei den Anrufern geplant, und wenn ja, in welcher Höhe?
18. Wurden Länder, Kommunen und Verbraucherorganisationen bei der Errichtung des so genannten Verbrauchertelefons einbezogen, und wenn ja, wann und in welcher Form?
19. Sollen die Kosten zur Errichtung eines so genannten Verbrauchertelefons allein vom Bund getragen werden, oder ist eine Beteiligung von Ländern, Kommunen oder sogar Verbraucherorganisationen geplant?
20. Welche Schlussfolgerungen auch haushaltsrechtlicher Art zieht die Bundesregierung aus der Tatsache, dass das Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz bereits das Elektronische Verbraucherzentralen-Informationen-System (ELVIS) und die Erarbeitung von so genannten Beratungsstandpunkten in den Netzwerkgruppen der Verbraucherzentralen fördert?  
Besteht nach Auffassung der Bundesregierung hier die Gefahr der Doppelförderung?

Berlin, den 23. Februar 2011

**Dr. Frank-Walter Steinmeier und Fraktion**