



## **Den zufriedenen Kunden im Fokus**

Was die Verbraucher von den  
Unternehmen erwarten können



## Verbraucherschutz geht jeden an

Bestimmt haben auch Sie beim Einkauf von Produkten des täglichen Bedarfs schon daran gedacht, dass Sie vom Thema „Verbraucherschutz“ direkt und täglich betroffen sind. Beim Verbraucherschutz geht es um die Wahrung Ihrer Interessen als Verbraucher – in gesundheitlicher, sicherheitsbezogener und wirtschaftlicher Hinsicht. Der Verbraucherschutz ist seit einigen Jahren zunehmend ins Bewusstsein von Politik und Gesellschaft gerückt und das zeigt Folgen: Auf politischer Ebene setzen sich die Bundesregierung und die Europäische Kommission für die Stärkung Ihrer Rechte als Verbraucher in allen wichtigen Politikbereichen ein. Die Gesetzgeber, das heißt der Deutsche Bundestag und das Europäische Parlament haben ein immer dichteres gesetzliches Regelwerk geschaffen. Gesetze sind aber nicht alles: Vor allem wir als Industrie haben durch die Entwicklung neuer und immer besserer Produkte und Dienstleistungen entscheidend für die stetige Verbesserung Ihrer Sicherheit und Gesundheit gesorgt – und nicht zuletzt für ein reiches, vielfältiges Angebot, aus dem Sie entsprechend Ihren Bedürfnissen und Vorlieben wählen können. Ihre Wahlfreiheit sollten Sie sich übrigens nicht durch gelegentliche Versuche der Politik zur einseitigen Bevormundung unter dem Stichwort nachhaltiger Konsum einschränken lassen.

## | Was wir wollen

### | Ihr Vertrauen gewinnen und erhalten

Jedes unserer Unternehmen lebt davon, Produkte und Dienstleistungen zu verkaufen. Auf Dauer wird das am besten gelingen, wenn Sie als Verbraucher unsere Produkte und Dienstleistungen attraktiv finden. Ein günstiges Preis-Leistungs-Verhältnis spielt bei Ihrer Kaufentscheidung eine ebenso wichtige Rolle wie eine überzeugende Qualität und ein guter Service. Doch nur wenn beides langfristig gewährleistet ist, können unsere Unternehmen Ihr Vertrauen gewinnen und erhalten. Deswegen investieren die meisten Unternehmen viel Geld in die ständige Verbesserung ihrer Produkte und Dienstleistungen. Das gilt insbesondere für Produkt- und Dienstleistungsmärkte, in denen ein hoher Wettbewerb herrscht – Konkurrenz belebt das Geschäft! Sie als Verbraucher profitieren davon.

### | Ihre Wünsche erfahren und zufrieden stellen

Unsere oberste Priorität ist, Sie als unsere Kunden von der Qualität unserer Güter und Dienstleistungen zu überzeugen. Ihre Zufriedenheit mit uns ist (über-) lebenswichtig und erste Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen, das sich nachhaltig im Markt etablieren will. Wer Ihr Vertrauen nicht gewinnt oder es verliert, wird wirtschaftliche Nachteile erleiden oder sogar ganz vom Markt verschwinden. Deshalb verwenden wir viel Sorgfalt auf die Erkundung Ihrer Wünsche: Die systematische Marktforschung dient uns zur Information und Kommunikation mit Ihnen. So können wir schnell auf Ihre Bedürfnisse und Vorlieben reagieren und unsere Leistungen entsprechend gestalten. Das schützt auch Ihre Interessen als Verbraucher: Denn was ist Verbraucherschutz anderes als die Erforschung, Akzeptanz und Verwirklichung Ihrer Wünsche? Wir wollen Ihr Vertrauen in die Verlässlichkeit unserer Zusagen gewinnen. Verbraucherschutz bedeutet aber auch Ihre Freiheit, innerhalb einer reichen Produktpalette zwischen unterschiedlichen Preis- und Qualitätsstufen zu wählen. Diese Freiheit wollen wir Ihnen bieten, indem wir die Angebotsvielfalt erhalten!

## | **Faire Preise erzielen – für Sie und uns**

Wir als Unternehmen müssen durch den Verkauf unserer Produkte und Dienstleistungen genug Geld verdienen, um uns nachhaltig am Markt behaupten zu können. Um dies zu gewährleisten, müssen wir rechtzeitig in neue und verbesserte Produkte und Dienstleistungen investieren. Dies kostet, denn insbesondere der Aufwand für Forschung und Entwicklung ist hoch. Auch die vergleichsweise hohen Umwelt-, Sicherheits- und Sozialstandards in Deutschland schlagen bei uns Unternehmen zu Buche. Nur wer im fairen Wettbewerb um Qualität und Verbrauchervertrauen mithalten kann, wird erreichen, dass Sie, der Verbraucher, bereit sind, einen auskömmlichen Preis für unsere Produkte und Dienstleistungen zu bezahlen. Diejenigen, die letztendlich von diesem Wettbewerb profitieren, sind Sie, der Verbraucher.

## | **Den Erhalt unserer natürlichen Lebensgrundlagen sicherstellen**

Wir als Industrie begrüßen und unterstützen das Interesse derjenigen von Ihnen, die ihr Konsumverhalten immer stärker an nachhaltigen Kriterien, und damit zum Wohl für die Umwelt, ausrichten. Denn der Erhalt unserer natürlichen Lebensgrundlagen auch für künftige Generationen liegt uns – nicht nur aus wirtschaftlichen Gründen – besonders am Herzen. Wir haben uns zu diesen Zielen ausdrücklich bekannt – nicht zuletzt durch die Mitwirkung an der Tutzingener Erklärung zur Förderung des nachhaltigen Konsums im April 2000. Die Mitteilung der EU-Kommission zu den Zielen einer Integrierten Produktpolitik vom Mai 2003 haben wir ebenfalls mit positivem Interesse aufgenommen. Wir als Unternehmen tragen mit großem Engagement zur Umsetzung dieser Ziele bei.

## **Was wir tun**

### **Durch Innovation mehr Sicherheit und steigender Gesundheitsschutz**

Wir als Industrieunternehmen in Deutschland geben pro Jahr etwa 40 Mrd. Euro für Forschung und Entwicklung aus. Das schafft die Basis für unsere Innovationen – so können wir Ihnen immer wieder neue, verbesserte und umweltfreundlichere Produkte anbieten. Mehr Sicherheit und steigender Gesundheitsschutz sind außerdem die Folge. Die Verbesserungen der Sicherheitstechnik in Kraftfahrzeugen haben beispielsweise dazu beigetragen, dass die Zahl der Verkehrsunfälle mit tödlichen Folgen in den vergangenen Jahren in Deutschland deutlich zurückgegangen ist. Auch die Entwicklung immer neuer Arzneimittel und die anhaltenden Verbesserungen in der Medizintechnik zur Behandlung und Bekämpfung von bisher unheilbaren Krankheiten sind das Ergebnis der stetigen Innovationsanstrengungen von deutschen Industrieunternehmen und Unternehmen in aller Welt. Auch die erreichte hohe Sicherheit und Qualität unserer Lebensmittel tragen zu einem gesunden und längeren Leben bei. Dies sind nur einige Beispiele für mehr Verbraucherschutz durch Innovation – die Liste unserer Erfolge ist lang!

### **Ihr Bedürfnis nach Produktvielfalt, Transparenz und Informationen befriedigen**

Als Verbraucher in Deutschland können Sie aus einem reichhaltigen Sortiment von qualitativ hochwertigen Gütern und Dienstleistungen wählen. Dazu brauchen Sie klare und gut verständliche Informationen, um eigenverantwortliche Kaufentscheidungen treffen und Ihr erworbenes Produkt optimal verwenden zu können. Eine der wesentlichen Voraussetzungen dafür ist ein gut funktionierender Wettbewerb. Ihre Kaufentscheidungen geben uns Unternehmen in der Regel schnelle und eindeutige Hinweise, welche Informationen Sie wünschen. Wir bemühen uns dann, Sie mit qualitativ hochwertigen Informationen zu versorgen und so als Kunden zu gewinnen: Denn nur, wenn Sie wissen, welche Vorteile Ihnen ein Produkt bietet,

werden Sie es wählen. Vergessen Sie auch nicht, dass wir als Unternehmen strengen Gewährleistungs- und Haftungspflichten unterliegen. Auch deswegen haben wir ein hohes Interesse daran, Sie über die Eigenschaften unserer Produkte und Dienstleistungen ausführlich und angemessen zu informieren. Auch gegenüber der Politik setzen wir uns dafür ein, dass Sie es als Verbraucher mit verständlichen und umfassenden Informationen zum Beispiel im Lebensmittelbereich zu tun haben. Dafür stehen Ihnen im Übrigen eine Fülle unterschiedlichster Quellen zur Verfügung: Dazu gehören firmeneigene Informationen unserer Unternehmen im Internet, die Veröffentlichungen der Stiftung Warentest und anderer Verbraucherorganisationen, Fachzeitschriften, Internetseiten, die sich auf Produktvergleiche spezialisiert haben.

## **| Hohe Qualitätsstandards sicherstellen**

Der gute Name einer Marke erlaubt keine Qualitätsmängel, denn das würde den berechtigten Verlust Ihres Vertrauens als Verbraucher und damit erhebliche wirtschaftliche Nachteile für das betroffene Unternehmen bedeuten. Viele unserer Unternehmen sind Markenhersteller und garantieren Ihnen allein dadurch schon höchste Qualität. Darüber hinaus haben sich viele Industrieunternehmen – z. T. sogar ganze Branchen – im Wege eigener Initiativen verpflichtet, mit freiwilligen Gütezeichen, Zertifizierungen und anderen Instrumenten für eine hohe Produktqualität einzustehen. Dies schließt Herstellverfahren, verwendete Vorprodukte und ihre Herkunft ein. In der deutschen Chemieindustrie existieren zurzeit über 40 Selbstverpflichtungen: Dazu gehört unter anderem die Verpflichtung zur Reduzierung der Anteile von Lösemitteln und Schwermetallverbindungen von Lacken und Farben aus dem Jahre 1984, die Erklärung zur Reduzierung der Gewässerbelastung durch EDTA aus dem Jahre 1991 und die weiterentwickelte Selbstverpflichtungserklärung der chemischen Industrie im Rahmen der Klimaschutzvereinbarung der deutschen Wirtschaft vom November 2000. In der Textilindustrie

garantieren das „Öko-Tex Standard 100“-Siegel sowie das „TOOXPROOF“-Siegel eine humanökologische Schadstoffprüfung von Textilien (z. B. Formaldehyd, PCB, TBT, Azofarbstoffe, etc.). Das vielverwendete „Naturtextil“-Siegel Qualitätskennzeichen steht für 100 % Naturtextilien (z. B. Fasern aus zertifiziertem ökologischen Anbau, verarbeitete Materialien, Futter, Knöpfe, etc. aus Naturfasern oder nachwachsenden Rohstoffen) und den Verzicht auf sensibilisierende Stoffe. Unsere Ernährungsindustrie erfüllt neben den strengen gesetzlichen Auflagen ebenso eine Vielzahl von freiwilligen Zertifizierungen und sorgt so für eine hohe Qualität ihrer Produkte. Beispiele hierfür sind das QS-System im Fleischbereich sowie das Bio-Siegel.

### **Ihren Wunsch nach umweltfreundlichem Konsum unterstützen**

Die meisten unserer Industrieunternehmen haben in den vergangenen Jahren durch große Innovationsanstrengungen zur Produktion von umweltschonenden Produkten beigetragen. So konnte zum Beispiel der Treibstoffverbrauch bei PKWs sowie der Energieverbrauch von Haushaltsgeräten deutlich gesenkt werden. Die Umweltqualität der Produkte wurde über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg verbessert, was zum Beispiel auch die Recyclingfähigkeit der verwendeten Materialien einbezieht. Ihnen als Verbraucher machen wir die vorteilhaften ökologischen Eigenschaften durch übersichtliche Kennzeichnung transparent. Ein Beispiel unter vielen ist die Kennzeichnung der Energieeffizienz von Haushaltsgeräten, die es Ihnen ermöglicht, sich für besonders energiesparende Modelle zu entscheiden. Auch das Bio-Siegel und der Blaue Engel der Jury Umweltzeichen helfen Ihnen bei Ihren Entscheidungen für besonders umweltverträgliche Produkte.

## | Soziale Verantwortung wahrnehmen

Viele Unternehmen übernehmen neben ihrer wirtschaftlichen Tätigkeit gesellschaftliche Verantwortung. Sie engagieren sich besonders in den Bereichen Umwelt und Soziales, setzen sich zum Beispiel für ein gutes Arbeitsklima ein. Je nach Größe, Tätigkeitsfeld und Märkten unterscheiden sich ihre Aktivitäten. Auch über die gesetzlichen Pflichten hinaus unterstützen viele Unternehmen solch eine nachhaltige Entwicklung im sozialen und ökologischen Bereich. Die Liste der vielfältigen Aktivitäten deutscher Industrieunternehmen ist lang. Falls Sie sich selbst davon überzeugen wollen, stehen Ihnen auf den Internetseiten [www.econsense.de](http://www.econsense.de) und [www.csrgermany.de](http://www.csrgermany.de) eine Fülle von Informationen zur Verfügung.

## | Den Schutz Ihrer Interessen im Dialog weiterentwickeln

Wir, die deutsche Industrie, werden uns auch künftig für einen verbesserten Schutz Ihrer Interessen als Verbraucher einsetzen und die Ausgestaltung der dazu notwendigen gesetzlichen Grundlagen aktiv begleiten. Aber nicht jede neue gesetzliche Regelung dient im Endeffekt auch tatsächlich Ihrem Verbraucherinteresse – im Gegenteil. Überregulierung ist ein Bremsfaktor und behindert in vielen Fällen den Wettbewerb, der Ihnen als Verbraucher nutzt. Wir werden daher den Dialog mit den politisch Verantwortlichen vertiefen, um für jedes Problem eine angemessene Lösung zu Ihrem Vorteil zu erzielen.

## | Was wir fordern

### | Ihre Entscheidungsfreiheit muss soweit wie möglich erhalten bleiben

Von der Politik werden zum Schutz besonders gefährdeter Gruppen von Verbrauchern – zum Beispiel von Kindern – immer wieder Einschränkungen im Angebot von Produkten und Dienstleistungen veranlasst und angemahnt. Eine öffentliche Diskussion haben wir zum Beispiel mit Blick auf die Zunahme von Übergewicht bei Kindern erlebt. Die Industrie stellt sich ihrer Verantwortung und hat gemeinsam mit dem Bundesministerium für Verbraucherschutz, Ernährung und Landwirtschaft (seit dem 22.11.2005 Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz) die Initiative „Ernährung und Bewegung“ ins Leben gerufen. Andere aktuelle Beispiele von Fällen, in denen die Entscheidungsfreiheit des Verbrauchers zum Schutze von gefährdeten Personengruppen eingeschränkt wird, sind der Gebrauch von Handys durch Kinder und das damit verbundene finanzielle und gesundheitliche Risiko, oder die politisch angestrebte Einschränkung der Werbung für Lebensmittel. Natürlich sind Kinder als Verbraucher noch unerfahren und bedürfen daher bei ihren Konsumententscheidungen des Rates und der Aufsicht der Eltern und Erziehungsberechtigten. Und um beim Beispiel Handys zu bleiben: Die Eltern haben die Möglichkeit, durch so genannte Pre-Paid-Cards und andere Instrumente den Gebrauch von Handys bei ihren Kindern zu begrenzen. Diese Chance, das Konsumverhalten Ihrer Kinder zu begleiten, sollten Sie aber auch nutzen.

Wir halten nichts davon, wenn der Gesetzgeber Ihre Eigenverantwortung und Souveränität als Verbraucher durch Verbote einschränkt und Ihre Entscheidungsfreiheit somit von vorneherein missachtet. Solche einschränkenden Regelungen gehen zu Ihren Lasten, denn Ihnen wird die Freiheit genommen, sich für oder gegen den Konsum bestimmter Produkte zu entscheiden. Das sollten Sie nicht zulassen!



## **Impressum**

BDI-Drucksache Nr. 373  
ISSN 0407-8977

### **Herausgeber**

Bundesverband der Deutschen Industrie e.V.  
Abteilung Umweltpolitik

### **Hausanschrift**

Breite Straße 29  
10178 Berlin

Telefon 030 2028-1509

Fax 030 2028-2509

E-Mail [Umwelt@bdi-online.de](mailto:Umwelt@bdi-online.de)

Internet [www.bdi-online.de/umwelt](http://www.bdi-online.de/umwelt)

### **Stand**

Dezember 2005