Petition 186512

Verbraucherschutz (Justiz) - Transparenz im Hinblick auf Entscheidungsträger in Institutionen

Text der Petition	Mit der Petition wird gefordert, dass Entscheidungsträger in Firmen, Banken, Versicherungen, Behörden und Institutionen namentlich benannt und direkt ansprechbar sein müssen. Anonyme Entscheidungen oder ausschließliche Kommunikation über Hotlines und Funktionspostfächer sollen unzulässig sein. Ausnahmen sind nur in klar begründeten Ausnahmefällen zulässig.
Begründung	In vielen Lebensbereichen erleben Bürgerinnen und Bürger, dass Entscheidungen mit weitreichenden Folgen von anonymen Stellen getroffen werden. Schreiben werden häufig im Namen unpersönlicher Abteilungen wie „Team Kundenservice“ oder „Fachabteilung XY“ versandt. Auch bei Beschwerden oder Eskalationen ist es oft nicht möglich, eine persönlich verantwortliche Person direkt zu erreichen. Stattdessen müssen Betroffene über Hotlines, automatische Systeme oder wechselnde Servicekontakte kommunizieren. Dies führt zu Intransparenz, erschwert die Klärung von Sachverhalten, verlängert Bearbeitungszeiten und schwächt das Vertrauen in die beteiligten Institutionen und Unternehmen. Besonders kritisch ist dies in Bereichen wie Banken, Versicherungen, Behörden oder größeren Firmen, da hier Entscheidungen erhebliche Auswirkungen auf die Lebenssituation der Betroffenen haben können – etwa bei Kreditentscheidungen, Versicherungsfällen, Verwaltungsakten oder arbeitsbezogenen Vorgängen. Wenn die Verantwortlichkeit anonym bleibt und nur über Dritte kommuniziert wird, besteht die Gefahr, dass Fehler nicht nachvollziehbar korrigiert werden können und Bürgerrechte geschwächt werden. Um Vertrauen, Fairness und Rechtsstaatlichkeit zu stärken, sollten gesetzliche Regelungen geschaffen werden, die sicherstellen, dass Entscheidungsträger stets namentlich benannt und für Betroffene direkt ansprechbar sind. Dies würde eine klare Verantwortungszuordnung schaffen, die Qualität von Entscheidungen verbessern und eine Kommunikation auf Augenhöhe ermöglichen. Konkret sollte gesetzlich vorgeschrieben werden, dass: Entscheidungsschreiben den vollständigen Namen und die Funktion der verantwortlichen Person enthalten, bei Beschwerden und Eskalationen eine fest zugewiesene, persönlich verantwortliche Ansprechperson benannt wird, ausschließlich anonyme Kontaktkanäle (z. B. Callcenter oder Funktionspostfächer) nicht als einzige Kommunikationsmöglichkeit dienen dürfen,

Ausnahmen nur in klar begründeten Ausnahmefällen zulässig sind, etwa bei nachweisbarer Gefahr für Leib und Leben.

Ein solches Vorgehen würde die Verantwortungskultur in Wirtschaft, Verwaltung und Institutionen erheblich stärken. Bürgerinnen und Bürger hätten mehr Sicherheit, dass ihre Anliegen ernst genommen und Entscheidungen transparent nachvollziehbar getroffen werden. Damit könnte das Vertrauen in zentrale gesellschaftliche Strukturen – von Unternehmen bis hin zu Behörden – nachhaltig verbessert werden.