

AES  
KLASSE: 8  
NIVEAU: G, M, E

© 3D generator / Fotolia, eigene Bearbeitung

Verbraucher-  
schlichtungsstellen

Verbraucherzentralen

Aufsichtsbehörden

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

# INSTITUTIONEN DES VERBRAUCHERSCHUTZES

In dieser Unterrichtseinheit im Fach AES beschäftigen sich die Schülerinnen und Schüler mit der Art, den Aufgaben und Zielen zentraler Institutionen des Verbraucherschutzes.

**Institutionen des Verbraucherschutzes**

Unerwünschte Werbeanrufe, wie die an Alice, sind ein Beispiel, wie Verbraucher von Unternehmen übervorteilt werden können. Da Unternehmen in der Regel mehr Macht, mehr Geld und mehr Wissen als Verbraucher haben, ist es für Verbraucher oft schwierig, sich gegen Unternehmen zu behaupten. Zum Ausgleich gibt es in Deutschland folgende drei Typen von Institutionen, die sich für die Belange der Verbraucher einsetzen.

# 1

**Aufsichtsbehörden**

sind öffentliche Einrichtungen, die Landes- oder Bundesministerien unterstehen und weitgehende Befugnisse haben. So dürfen sie in ihrem Bereich, bspw. Lebensmittel, Unternehmen auf die Einhaltung von Vorschriften prüfen und bei Fehlverhalten auch verpflichtende Änderungen und sogar Strafen aussprechen oder die Betriebserlaubnis entziehen. Allerdings berücksichtigen sie dabei nicht nur Verbraucherinteressen, sondern finden auch einen Ausgleich zwischen den Interessen der Anbieter und denen der Verbraucher. Aufsichtsbehörden haben in der Regel nicht die Befugnis zur Verbraucherrechtsberatung.

# 2

**Verbraucherschlichtungsstellen**

sind Einrichtungen, die auf Grundlage von Gesetzen bei einem Streitfall zwischen Verbraucher und einem Unternehmen in einem außergerichtlichen Verfahren vermitteln. Können sich Verbraucher nicht mit einem Unternehmen einigen, beispielsweise bei der Rücknahme einer defekten Neuware, dann haben sie die Möglichkeit, sich an eine Verbraucherschlichtungsstelle zu wenden. Die Schlichtungsstellen müssen neutral bleiben und können nicht nur für den Verbraucher oder das Unternehmen sein. Trotzdem haben sie für Verbraucher einen Vorteil, da sie für Verbraucher kostenlos sind und es bei einer Einigung zu keinem teuren Gerichtsverfahren kommt. Nicht alle Unternehmen müssen an einer Schlichtung teilnehmen, allerdings müssen sie Verbraucher darüber informieren, ob sie teilnehmen oder nicht.

# 3

**Verbraucherzentralen**

sind gemeinnützige Organisationen, die durch Gesetze befugt sind, die Interessen von Verbrauchern zu vertreten. So dürfen sie Rechtsberatungen, beispielsweise bei Problemen mit Handyverträgen, für Verbraucher anbieten und auch im Namen der Verbraucher vor Gericht klagen. Verbraucherzentralen vertreten ausschließlich die Interessen und Belange der Verbraucher.



## ... AUFGABE 2

Suche dir aus der folgenden Liste drei Organisationen für eine Recherche aus, beschreibe jeweils die Aufgaben und Ziele jeder Organisation:

### 1. Bundesnetzagentur

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Allgemeines/DieBundesnetzagentur/UeberdieAgentur/Aufgaben/aufgaben-node.html>



### 2. Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

<https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/bildung-bw/die-verbraucherzentrale-badenwuerttemberg-ev-19458>



### 3. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

<https://soep-online.de/die-aufgaben-der-soep/>



### 4. Lebensmittelüberwachung Baden-Württemberg/Gesundheitsamt

[https://verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Verbraucherschutz/\\_Lebensmittelueberwachung](https://verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Verbraucherschutz/_Lebensmittelueberwachung)



### 5. Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg

<https://www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/aufgaben-und-zustandigkeiten/>



### 6. Schlichtungsstelle Energie e.V.

<https://www.schlichtungsstelle-energie.de/aufgaben.html>



### 7. Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

<https://www.vzbv.de/ueber-uns>



### 8. Universalschlichtungsstelle des Bundes

<https://www.verbraucher-schlichter.de/start>



**Nutze dafür die angegebenen Links und  
schau dort auch auf Unterseiten nach!**





<b>REALISIERUNG DER LEITPERSPEKTIVE VERBRAUCHERBILDUNG</b>		
In dieser Unterrichtseinheit im Fach AES beschäftigen sich die Schülerinnen und Schüler mit der Art, den Aufgaben und Zielen zentraler Institutionen des Verbraucherschutzes.		
<b>EINORDNUNG IN DEN BILDUNGSPLAN</b>		
<b>Kategorie</b>	<b>3.1.4</b>	Konsum
<b>Unterkategorie</b>	<b>3.1.4.5</b>	Verbraucherschutz
<b>Inhaltliche Kompetenz</b>	<b>(3)</b>	Ausgewählte Verbraucherschutzinstitutionen recherchieren und deren Zielsetzungen beschreiben (G-Niveau)
	<b>(3)</b>	Verbraucherschutzinstitutionen recherchieren und deren Zielsetzungen darstellen (M-Niveau)
	<b>(3)</b>	Verbraucherschutzinstitutionen recherchieren und deren Zielsetzungen anderen erklären (E-Niveau)
<b>Konkretisierende/r Begriff/e</b>		Verbraucherrechte
<b>Art des Unterrichtsmaterials</b>		Recherche, Textaufgaben
<b>Bezug zu den prozessbezogenen Kompetenzen</b>	<b>2.1.6</b>	außerschulische Lernorte erkunden (zum Beispiel Verbraucherschutzinstitutionen)
<b>PROJEKT-/ UNTERRICHTSABLAUF</b>		
<b>Zeitaufwand</b>		1 Schulstunde bzw. 2 Schulstunden wenn eine Präsentation als Zusatzaufgabe gehalten werden soll (E-Niveau).
<b>Zusätzlich benötigtes Material</b>		Internetanschluss, Tablets oder Computer, Präsentationsfläche (Beamer, Interaktiver Bildschirm/Tafel, Plakate,...).
<b>Einstieg</b>		Die Schülerinnen und Schüler nennen in einem assoziativen Einstieg, was die fiktive Geschichte „Alice“ bei ihnen auslöst und sammeln Ideen, was überhaupt eine Verbraucherschutzinstitution sein könnte. Die Begriffe werden von der Lehrkraft mit einem Tablet oder an der Tafel festgehalten und können am Ende der Unterrichtsstunden nochmals mit dem gewonnenen Wissen geprüft werden.
<b>Erarbeitungsphase I</b>		In der ersten Phase erarbeiten sich die Schülerinnen und Schüler die Unterschiede von Aufsichtsbehörden, Verbraucherzentralen und Schlichtungsstellen.

<b>Erarbeitungsphase II</b>	In der zweiten Phase recherchieren die Schülerinnen und Schüler die Aufgaben und Ziele von verschiedenen Institutionen aus den drei Bereichen.
<b>Erarbeitungsphase III</b>	In der letzten Phase wird der Einstiegsfall nochmals aufgegriffen. Die Schülerinnen und Schüler überlegen sich, welche der nun bekannten Institutionen im Falle eines unerwünschten Telefonanrufs den Verbrauchern helfen können und begründen ihre Wahl.
<b>Zusatzaufgabe</b>	Als Zusatzaufgabe können in einer weiteren Schulstunde Präsentationen zu den Organisationen erstellt und gehalten werden. Die Aufgabe entspricht der Forderung des Bildungsplans im E-Niveau (siehe inhaltliche Kompetenz). Sie kann bei entsprechender Vorkenntnis und genügend Zeit auch auf allen Niveau-Stufen durchgeführt werden. Hier bietet es sich je nach Schulangebot bspw. an, Wiki-Einträge, Erklärvideos usw. zu erstellen. Um den Zeitaufwand im Rahmen zu halten und mehrfache Präsentationen zu vermeiden, bietet es sich an, die Zusatzaufgabe in Kleingruppen durchzuführen.
<b>Ergebnissicherung</b>	Die Sicherung erfolgt auf dem AB und durch die Präsentation (E-Niveau).
<b>Fächer-/stufenübergreifende Aspekte</b>	Ergänzend zu dieser Einheit werden im Unterrichtsmaterial „Verbraucherrechte“ im Fach AES verschiedene Verbrauchersituationen mit unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen thematisiert. Dabei lernen die Schülerinnen und Schüler ihre Verbraucherrechte kennen und situationsgerecht anzuwenden.

**Kommentar**

Das Material hebt auf die zentralen Institutionen ab, die aufgrund des grundsätzlich bestehenden strukturellen Ungleichgewichts zwischen Unternehmen und Verbrauchern in Deutschland etabliert und mittels Gesetzen mit besonderen Aufgaben versehen wurden. Diese Institutionen machen die besondere institutionelle Verbraucherschutzarchitektur der Bundesrepublik Deutschland aus.

Es können auch andere Aufsichtsbehörden wie etwa die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) recherchiert werden. Gegebenenfalls müsste der Einstieg abgeändert werden.

Für den Einsatz am Tablet kann die QR-Code-Seite in der Lehrerhandreichung ausgedruckt und bspw. einzeln den Schülerinnen und Schülern zur Recherche bereitgestellt werden. Die QR-Codes können auch für die zufällige Verteilung der Institutionen auf Kleingruppen verwendet werden.

Eine Übersicht aller zugelassener Verbraucherschlichtungsstellen führt das Bundesamt der Justiz unter: [https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.html;jsessionid=574830914BAB7819063523A43E8763Do.1\\_cid383?nn=11295492](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html;jsessionid=574830914BAB7819063523A43E8763Do.1_cid383?nn=11295492)

## MUSTERLÖSUNG:

### ... AUFGABE 1

Lies dir die drei Texte durch und stelle die wesentlichen Unterschiede der drei Organisationstypen dar.

*Die wesentlichen Unterschiede liegen vor allem in den rechtlich zugestandenen Befugnissen und welche Interessen vertreten beziehungsweise berücksichtigt werden. Viele **Aufsichtsbehörden** berücksichtigen zwar auch Verbraucherinteressen, haben aber oft auch regulative Aufgaben und müssen daher einen Ausgleich der Interessen herstellen. Sie sind mit weitreichenden Befugnissen ausgestattet und können beispielsweise auch gegen den Willen von Unternehmen deren Geschäftsräume betreten, kontrollieren und gegebenenfalls auch Sanktionen aussprechen. Dagegen beraten und informieren **Verbraucherzentralen** Verbraucherinnen und Verbraucher und können die Interessen der Verbraucher auch durch den Rechtsweg einer Klage verfolgen. Sie vertreten nur Verbraucherinteressen.*

*Die **Verbraucherschlichtungsstellen** sind neutrale Einrichtungen und vertreten keine Interessen. Sie vermitteln in Streitfragen außergerichtlich zwischen den Parteien. Der Vorteil für Verbraucher ist, dass im Idealfall eine Einigung auch ohne teures Gerichtsverfahren erreicht werden kann. Bis auf wenige Branchen (Telekommunikations-, Energie-, Versicherungs- oder Bankbereich) ist die Teilnahme für Unternehmen allerdings freiwillig. Für Verbraucher ist der Schlichterspruch nicht verbindlich. Sie können diesen ablehnen und den Rechtsweg beschreiten.*

### ... AUFGABE 2

Suche dir aus der folgenden Liste drei Organisationen für eine Recherche aus, beschreibe jeweils die Aufgaben und Ziele jeder Organisation:

#### 1. Bundesnetzagentur

*Die Bundesnetzagentur wurde 1998 im Zuge der Liberalisierung des Post- und Telekommunikationsmarktes gegründet. Die Kernaufgabe ist es, diskriminierungsfreien, fairen Wettbewerb für alle Marktteilnehmer sicherzustellen. Diese Märkte sind Post, Telekommunikation, Energie und Bahn. Die Bundesnetzagentur kann die Regulierung dieser Märkte mit verschiedenen Verfahren und Instrumenten, welche auch Informations- und Untersuchungsrechte sowie Sanktionsmöglichkeiten einschließen, durchsetzen. Darüber hinaus gibt es auch Schlichtungsstellen für die jeweiligen Bereiche.*

#### **Hinweis:**

*Wichtige Gesetze sind: Telekommunikationsgesetz (TKG), Postgesetz (PostG),*

*Allgemeines Eisenbahngesetz (AEG), Eisenbahnregulierungsgesetz (ERegG).*

*Für Verbraucherbeschwerden zu Eisenbahnunternehmen ist die Bundesnetzagentur nicht zuständig, obwohl sie auch hier Regulierungsaufgaben hat. Die Bundesnetzagentur hat wie die meisten Schlichtungsstellen keine Befugnis zur Verbraucherrechtsberatung.*

## 2. Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

Am 30. September 1958 wurde die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg als gemeinnütziger Verein gegründet. Unabhängig von Anbieterinteresse setzt sie sich für Verbraucher in Baden-Württemberg in Fragen des privaten Konsums ein. Um diese Anbieterunabhängigkeit zu wahren, werden keine Spenden von Unternehmen oder Sponsorengelder angenommen. Stattdessen finanziert der Verein sich über Einnahmen aus der Tätigkeit und zum Großteil durch den Haushalt des Landes. Zu den Aufgaben gehören die Beratung von Verbrauchern, die Veröffentlichung von Informationen, die Marktbeobachtung sowie die Vertretung von Verbraucherinteressen gegenüber der Politik. Das herausstechende Merkmal ist die Befugnis zur Verbraucherrechtsberatung und Rechtsverstöße durch Abmahnungen und Klagen zu verfolgen.

### Hinweis:

Wichtige Gesetze sind das Rechtsdienstleistungsgesetz, Unterlassungsklagengesetz, Gesetz zur Einführung einer zivilprozessualen Musterfeststellungsklage

## 3. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Die Kernaufgabe der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) ist die außergerichtliche Streitbeilegung in individuellen Streitfällen zwischen Verbrauchern und einem Verkehrsunternehmen. Die söp ist nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz offiziell anerkannt und arbeitet sachlich unabhängig und neutral mit bundesweiter Zuständigkeit. Bearbeitet werden Streitfälle mit allen Personenbeförderungsunternehmen (Bahn-, Flug-, Fernbus-, Schiffs- oder ÖPNV-Unternehmen).

### Hinweis:

Das wesentliche Gesetz ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) welches die EU-Richtlinie 2013/11/EU auf nationaler Ebene umsetzt.

## 4. Lebensmittelüberwachung

Die amtliche Lebensmittelüberwachung kontrolliert die Qualität von Lebensmitteln, Kosmetika, Bedarfsgegenständen (Kleidung, Besteck oder Verpackungen) und Tabakerzeugnissen. Die Lebensmittelüberwachung in Baden-Württemberg besteht aus mehreren Behörden und Ämtern. Oberste Lebensmittelüberwachungsbehörde ist das Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, ihm untergeordnet sind die vier Regierungspräsidien und diesen wiederum die Landratsämter und Bürgermeisterämter. Zusammen mit Lebensmittelkontrolleuren und sachverständigen Amtstierärzten überwachen sie Betriebe durch Kontrollen und Probeentnahmen. Sie sorgen für die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen und sorgen auch für die Beseitigung der festgestellten Mängel und ahnden Ordnungswidrigkeiten. Auch die Zulassung von größeren Betrieben, die Lebensmittel tierischer Herkunft (Fleisch, Geflügelfleisch, Fisch, Eier) be- und verarbeiten ist eine Aufgabe der Lebensmittelüberwachung.

### Hinweis:

Das entscheidende Gesetz ist das Lebensmittel-, Bedarfsgegenstände- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB § 38 ff).

**5. Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg**

*Der Landesbeauftragte ist eine Aufsichtsbehörde und hat die Aufgabe den Datenschutz und die Informationsfreiheit der Bürgerinnen und Bürgern in Baden-Württemberg zu sichern. Er berät Behörden und öffentliche Einrichtungen in Datenschutzfragen und kontrolliert die Einhaltung der Vorschriften des Landesdatenschutzgesetzes und anderer Datenschutzregelungen. Seit 2011 darf er auch nicht-öffentliche Organisationen, wie Vereine und Unternehmen, auf die Einhaltung des Datenschutzes kontrollieren. Bürgerinnen und Bürger können Beschwerden zur Informationsfreiheit oder zum Datenschutz bei der Behörde einreichen.*

**Hinweis:**

*Wichtige Rechtsnormen sind das Bundesdatenschutzgesetz, die Datenschutzgrundverordnung und das Landesdatenschutzgesetz (LDSG §20ff.)*

**6. Schlichtungsstelle Energie e.V.**

*Die Schlichtungsstelle Energie wird von Verbänden der Energiewirtschaft und Verbraucherverbänden getragen. Sie ist die zentrale Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen. Seit 2011 schlichtet der Verein für Verbraucher kostenfrei, wenn eine Beschwerde beim Energieversorgungsunternehmen erfolglos war.*

**Hinweis:**

*Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister (Unternehmen) sind unabhängig vom Verbraucherstreitbeilegungsgesetz VSBG nach dem Energiewirtschaftsgesetz (§111a) an der Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.*

**7. Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) wurde 2000 gegründet und ging aus dem Zusammenschluss mehrerer Verbraucherverbände hervor. Die Ziele des vzbv sind u.a. die Stärkung der Selbstbestimmung von Verbrauchern, klare Regeln für Marktakteure, transparente Märkte, klare Verbraucherinformationen. Zu seinen Aufgaben gehören u.a. die verbraucherpolitische Interessenvertretung und Politikberatung auf Bundesebene, Rechtsdurchsetzung, Marktbeobachtung, Stärkung der Verbraucherberatung, der Verbraucherinformation und der Verbraucherbildung.*

**Hinweis:**

*Anders als bei den Verbraucherzentralen gehört die Verbraucherberatung nicht zu den Aufgaben des Verbraucherzentrale Bundesverbands.*

**8. Universalschlichtungsstelle des Bundes**

*Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist eine neutrale Schlichtungsstelle und bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen die Möglichkeit Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen. Ziel der Einrichtung ist es, Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen Zugang zu einer branchenunspezifischen Schlichtungsstelle zu ermöglichen. (Das Verfahren beruht allerdings auf freiwilliger Beteiligung der Unternehmen.)*

**Hinweis:**

*Das wesentliche Gesetz ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) welches die EU-Richtlinie 2013/11/EU auf nationaler Ebene umsetzt.*

 **AUFGABE 3**

Lies dir noch einmal Alice' Geschichte durch. Begründe, an welche Institutionen aus den drei Bereichen sich Alice wenden kann.

*Alice kann sich an die Bundesnetzagentur wenden und den ungebeten Werbeanruf bzw. die Telefonnummer melden. Nach einer Prüfung kann die Bundesnetzagentur die Nummer bspw. sperren. Behauptet der Anbieter, dass ein Vertrag zustande gekommen sei, kann Alice sich an die Verbraucherzentrale wenden, die dann prüft, ob es sich dabei bspw. um einen untergeschobenen Vertrag handelt.*

## QR-CODE- UND LINKSAMMLUNG



### 1. Bundesnetzagentur

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Allgemeines/DieBundesnetzagentur/UeberdieAgentur/Aufgaben/aufgaben-node.html>



### 2. Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

<https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/bildung-bw/die-verbraucherzentrale-badenwuerttemberg-ev-19458>



### 3. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

<https://soep-online.de/die-aufgaben-der-soep/>



### 4. Lebensmittelüberwachung Baden-Württemberg/Gesundheitsamt

[https://verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Verbraucherschutz/\\_Lebensmittelueberwachung](https://verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Verbraucherschutz/_Lebensmittelueberwachung)



**5. Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg**

<https://www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/aufgaben-und-zustandigkeiten/>



**6. Schlichtungsstelle Energie e.V.**

<https://www.schlichtungsstelle-energie.de/aufgaben.html>



**7. Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.**

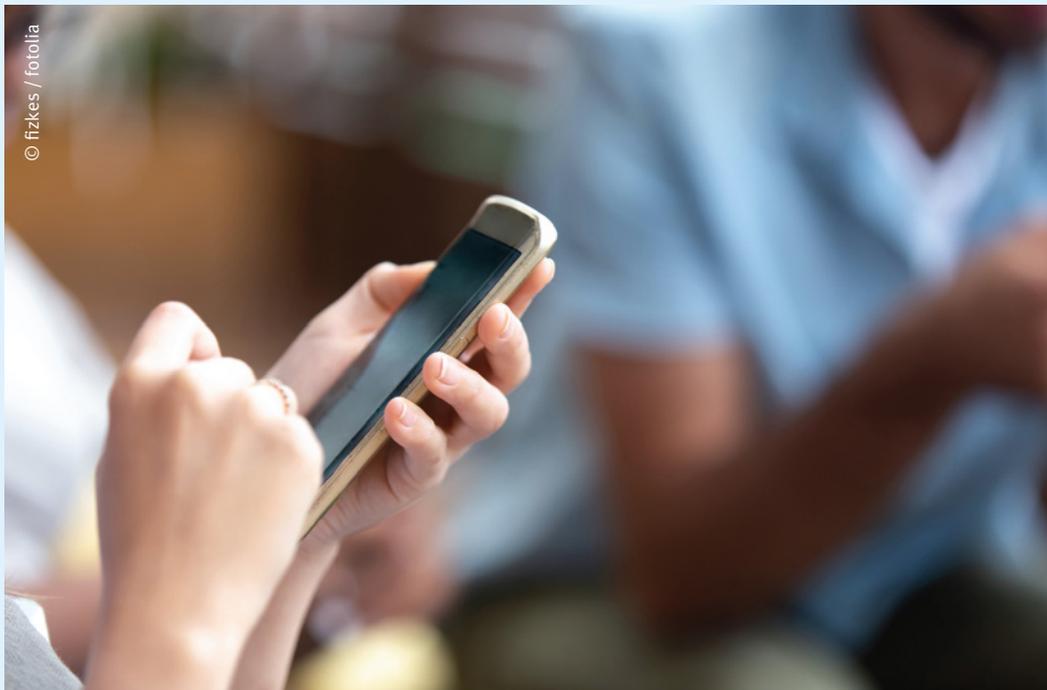
<https://www.vzbv.de/ueber-uns>



**8. Universalschlichtungsstelle des Bundes**

<https://www.verbraucher-schlichter.de/start>

## EINSTIEGSBILD



Alice bekommt seit Wochen fast täglich Werbeanrufe von einem Mobilfunkanbieter. Sie ist schon völlig genervt und möchte, dass diese Anrufe aufhören. Im Internet findet sie heraus, dass auch andere betroffen sind. Diese raten, sich an die Verbraucherzentrale zu wenden. Alice überlegt, was die Verbraucherzentrale da für sie tun könnte.



## IMPRESSUM

Das Unterrichtsmaterial wurde Ihnen von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zur Verfügung gestellt.

Mehr Informationen zur Finanzierung unserer Unterrichtsmaterialien:  
[www.vz-bw.de/transparenzerklaerung](http://www.vz-bw.de/transparenzerklaerung)

Hat Ihnen das Material gefallen?  
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?  
Wir freuen uns über Ihr Feedback.

### KONTAKT

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.  
Team Verbraucherbildung  
Paulinenstraße 47  
70178 Stuttgart

[bildung@vz-bw.de](mailto:bildung@vz-bw.de)  
[www.vz-bw.de/verbraucherbildung-bw](http://www.vz-bw.de/verbraucherbildung-bw)

Gefördert durch das Ministerium für Ländlichen Raum  
und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Gefördert  
durch



**Baden-Württemberg**

MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM  
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

**verbraucherzentrale**

*Baden-Württemberg*