



verbraucherzentrale
Baden-Württemberg

DIE VERBRAUCHERZENTRALE STELLT SICH VOR

Unterrichtseinheit für die Klassenstufe 7 über die Arbeit der Verbraucherzentrale und zur Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung.

Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V. ist ein gemeinnütziger¹ Verein, der Verbraucherinnen und Verbraucher informiert, berät und bei der Durchsetzung ihrer Interessen unterstützt. Dabei geht es vor allem um die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Unternehmen in verschiedenen Bereichen, z.B. Versicherungen, Finanzen, Lebensmittel und Ernährung, Medien und Telefon, Energie, Bauen und Wohnen.

Unsere Arbeit ist grundsätzlich unabhängig von den Interessen der Unternehmen. Um unabhängig zu bleiben, verzichten wir auf Sponsorengelder und Spenden von Unternehmen. Da alle Bürgerinnen und Bürger im Land von unserem Angebot profitieren, steuert das Land Baden-Württemberg einen wesentlichen Anteil zur Finanzierung der Verbraucherzentrale bei.

Verbraucherinnen und Verbraucher erreichen unsere Fachleute persönlich in den Beratungsstellen, über die Service-Telefone und per E-Mail. Außerdem stellen wir zahlreiche Informationen auf unseren Internetseiten bereit.

¹Gemeinnützig bedeutet, dass die Verbraucherzentrale dem Wohl der Allgemeinheit dient, ohne sich selbst zu bereichern. Sie erwirtschaftet also keinen Gewinn.



AUFGABE 1

Fasse kurz die Arbeit der Verbraucherzentrale zusammen.

AUFGABE 2

Recherchiert im Internet unter www.verbraucherzentrale-bawue.de zu einem aktuellen Thema der Verbraucherzentrale. Wählt ein Thema aus, das euch besonders interessiert und stellt es der Klasse vor.

| REALISIERUNG DER LEITPERSPEKTIVE VERBRAUCHERBILDUNG | | |
|---|----------------|--|
| In dieser Unterrichtseinheit werden die Schülerinnen und Schüler (SuS) an die Arbeit der Verbraucherzentrale unter Berücksichtigung des konkretisierenden Begriffs Verbraucherrechte der Leitperspektive Verbraucherbildung herangeführt. | | |
| EINORDNUNG IN DEN BILDUNGSPLAN | | |
| Kategorie | 3.1.1 | Verbraucher |
| Unterkategorie | 3.1.1.1 | Konsument |
| Inhaltliche Kompetenz | (9) | Instrumente der Verbraucherpolitik (Verbraucherinformation, -bildung, -schutz) darstellen (G) |
| | (9) | Instrumente der Verbraucherpolitik (Verbraucherinformation, -bildung, -schutz) beurteilen (M) |
| | (9) | Instrumente der Verbraucherpolitik (Verbraucherinformation, -bildung, -schutz) beurteilen und Voraussetzungen für Konsumentensouveränität erklären (E) |
| Konkretisierende/r Begriff/e | | Verbraucherrechte |
| Bezug zu den prozessbezogenen Kompetenzen | 2.2.4 | beurteilen, inwieweit die Wirtschafts- und Gesellschaftsordnung sowie Mediengesellschaft ökonomisches Handeln beeinflussen |
| PROJEKT-/ UNTERRICHTSABLAUF | | |
| Zeitaufwand | | 1 Schulstunde |
| Materialart | | Text, Rechercheaufgabe, Arbeitsblatt |
| Zusätzlich benötigtes Material | | Internetanschluss |
| Einstieg | | Fiktive Geschichte (Folie) |
| Erarbeitungsphase I | | Text „Die Verbraucherzentrale stellt sich vor“, Aufgaben 1 – 3; Besprechung der Ergebnisse |
| Ergebnissicherung | | Sicherung erfolgt auf dem AB |
| Anwendung/Reflexion/Übung | | Aufgabe(n) 4 (und 5 (M- und E-Niveau)) |

| | | |
|---------------------------------|--|---|
| Weiterführendes Material | | Eine genauere Auseinandersetzung mit der Abmahn- und Klagebefugnis und der Lobbyarbeit der Verbraucherzentrale kann beim Thema 3.1.3.1 Gestaltender Bürger unter der Kompetenz (9) analoge und digitale Partizipationsmöglichkeiten (z.B. Engagement in Verbänden und Gewerkschaften, Onlinepetitionen) im wirtschaftspolitischen Entscheidungsprozess beschreiben/analysieren/beurteilen erfolgen. Hier kann insbesondere auch darauf eingegangen werden, inwiefern die Erkenntnisse aus der Einzelfallarbeit dem vorbeugenden Verbraucherschutz für die Allgemeinheit dienen. |
| Kommentar | | Zu Alice' Fall: Da Alice keinen Kontakt zu dem Unternehmen hatte, kann sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg dafür einsetzen, dass das Unternehmen die Anrufe unterlässt, sofern den Anrufen nicht zugestimmt wurde und die übermittelte Rufnummer die richtige ist. Dazu nutzt sie ihre Abmahn- und Klagebefugnis. |

FOLIE



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.

MUSTERLÖSUNG

... AUFGABE 1

Fasse kurz die Arbeit der Verbraucherzentrale zusammen.

Die Verbraucherzentrale informiert, berät und unterstützt Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer Interessen hinsichtlich ihrer Rechte gegenüber Unternehmen; immer unabhängig von den Interessen der Unternehmen und gemeinnützig.

... AUFGABE 2

Recherchiert im Internet unter www.verbraucherzentrale-bawue.de zu einem aktuellen Thema der Verbraucherzentrale. Wählt ein Thema aus, das euch besonders interessiert und stellt es der Klasse vor.

Individuelle Lösung je nach aktuellen Themen und Interessenlage der SuS.

... AUFGABE 3

Notiert euch die Adresse der Beratungsstelle, die ihr von eurem Wohnort aus am besten erreichen könnt.

Meine Verbraucherzentrale:

Meine VZ: z.B. Paulinenstraße 47, 70178 Stuttgart

... AUFGABE 4

Verfasse für Alice eine E-Mail-Anfrage an die Verbraucherzentrale.

Individuelle Lösungen.

... AUFGABE 5

Beurteile, wie wichtig die Verbraucherzentrale für Verbraucherinnen und Verbraucher wie Alice ist.

Mögliche Antworten: die VZ unterstützt Verbraucher im Umgang mit Problemen mit Unternehmen, bei denen sie sich häufig machtlos fühlen; die VZ ist Anlaufstelle für Verbraucherinnen und Verbraucher, die nicht mehr weiter wissen ... es ist gut, so eine Stelle zu haben; so eine Stelle gibt Sicherheit im Umgang mit Unternehmen...

ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN

UNSER AUFTRAG

Grundlage unserer Tätigkeit ist unsere Satzung, mit der uns unsere Mitgliedsverbände einen klaren Auftrag gegeben haben: Die ausschließliche Wahrnehmung der Interessen der Verbraucher. Diesen Auftrag setzen wir durch unsere Verbraucherberatung, die Verfolgung von Verstößen gegen Verbraucherrechte, Öffentlichkeitsarbeit, verbraucherpolitische Arbeit, Verbraucherbildung und in Kooperationen um. Wir üben unseren Auftrag anbieter- und parteipolitisch unabhängig aus.

UNSERE BERATUNG

Unsere Kernaufgabe ist die Verbraucherberatung. Wir verfügen als Institution über die Rechtsberatungsbefugnis (nach Rechtsdienstleistungsgesetz). Die entsprechend qualifizierten Mitarbeiter beraten in zwölf Beratungsstellen verteilt auf ganz Baden-Württemberg. Neben dieser persönlichen Beratung bieten wir qualifizierte Beratung per Brief, Telefon und E-Mail an. Darüber hinaus stellen wir eine Vielzahl von Informationen und Musterbriefen auf unserer Homepage (www.vz-bw.de) bereit, die die individuelle Inanspruchnahme der Verbraucherrechte unterstützen. Unser Beratungsangebot erstreckt sich auf alle Bereiche des Verbraucherrechts. Inhaltlich sind wir entsprechend breit aufgestellt: von A wie Altersvorsorge über L wie Lebensmittel bis Z wie Zustelldienste. Unsere Verbraucherberatung hat ihren Ursprung stets im Anliegen des Ratsuchenden und orientiert sich ausschließlich an seinem Bedarf.

UNSERE INTERESSENVERTRETUNG UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Erkenntnisse zum Anbieterverhalten aus der Beratung werten wir systematisch aus. Sie bilden die Grundlage unserer Öffentlichkeitsarbeit und verbraucherpolitischen Arbeit. Mit diesem „Ohr am Verbraucher“ können so neue Maschen unseriöser Anbieter, Fehlentwicklungen am Markt oder auch Gesetzeslücken schneller erkannt, bewertet und öffentlich gemacht werden.

UNSERE VERBRAUCHERBILDUNG

Kauf- und Konsumententscheidungen sind ein zentraler Teil der individuellen Lebensgestaltung. Mit unserer Verbraucherbildung verfolgen wir das Ziel, Verbraucherinnen und Verbraucher dabei zu unterstützen, ihre individuellen Marktziele selbstbestimmt zu erreichen. Wir wollen dazu beitragen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher in der Lage sind, ihre Bedarfs- und Interessenlage zu reflektieren sowie die vorgefundenen Rahmenbedingungen zu analysieren. Auf dieser Basis können sie ihre Kauf- und Konsumententscheidungen im Sinne ihrer Interessen und Bedarfe gestalten. Bei unserer Bildungstätigkeit gehen wir von drei verschiedenen Verbraucherentscheidungen aus:

1. Abschluss bedarfsgerechter Rechtsgeschäfte
2. Kündigung nicht bedarfsgerechter Rechtsgeschäfte
3. Abwehr nicht bedarfsgerechter oder untergeschobener Rechtsgeschäfte

Neben Vorträgen zu verschiedenen Themen umfasst unser Bildungsangebot auch Workshops und Vorträge für Schulen und Kindertagesstätten. Mit der Umsetzung der Bildungsplanreform 2016 wird Verbraucherbildung in den Unterricht eines jeden Schulfachs und in die jeweilige Kompetenzvermittlung integriert. Wir haben 2016 ein Projekt gestartet, mit dem wir Schulen, Lehrkräfte und die Staatlichen Seminare bei der Umsetzung der Leitperspektive Verbraucherbildung im Interesse der Schülerinnen und Schüler unterstützen. Hierzu stellen wir insbesondere Unterrichts- und Fortbildungsmaterialien zur Verfügung.

UNSERE RECHTSINSTRUMENTE

Ein zentrales Instrument zur Wahrnehmung der Verbraucherinteressen ist die Verbandsklage. Stellen wir in der Beratung Verstöße gegen Verbraucherrechte durch Unternehmen fest (z.B. durch unzulässige AGBs), können wir rechtlich dagegen vorgehen: Das Unternehmen wird dann zunächst abgemahnt und zur Abgabe einer Unterlassungserklärung aufgefordert. Kommt es dieser Aufforderung nicht nach, leiten wir gerichtliche Schritte ein – entsprechende Verfahren werden von uns bis zum Bundesgerichtshof geführt. Ist ein rechtswidriges Verhalten so abgestellt worden, kommt dies allen Verbraucherinnen und Verbrauchern zugute. Wir begannen Ende der sechziger Jahre dieses Rechtsinstrument zu nutzen und machen von dieser Möglichkeit bis heute Gebrauch: Wir führen rund 300 Verfahren jährlich. Auch diese Aufgabe nehmen wir auf Grundlage gesetzlicher Regelungen wahr. So stattet uns vor allem das Unterlassungsklagengesetz (UKlaG) mit den entsprechenden Befugnissen aus. Wir nehmen so den gesellschaftlichen Auftrag wahr, die kollektiven Rechtsinteressen der Verbraucherinnen und Verbraucher zu verfolgen.

UNSERE FINANZIERUNG

Wir finanzieren unsere Tätigkeit über öffentliche Förderung und Eigeneinnahmen (z.B. Beratungsentgelte, Mitgliedsbeiträge, Spenden von Privatpersonen). Rund die Hälfte unseres Budgets steuert das Land Baden-Württemberg als freiwillige Leistung bei. Grundlage ist jeweils ein Beschluss des Landtages. Darüber hinaus erhalten wir auch öffentliche Förderungen von Bundesministerien. Einen kleinen Teil unseres Budgets steuern einige Kommunen bei, in denen wir Beratungsstellen haben. Um unsere Unabhängigkeit zu wahren, nehmen wir keine Spenden von Unternehmen an.

IMPRESSUM

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

Mehr Informationen zur Finanzierung unserer Unterrichtsmaterialien:
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
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