

VERBRAUCHERPOLITIK

STATION 1

Jan surft auf wish.com. Einige Dinge auf der Seite kommen Jan seltsam vor: Ihn wundert, dass er sich registrieren soll, um die Produkte ansehen und mehr Informationen erhalten zu können.

••••• AUFGABE 1

a) Beschreibe, auf welche Eigenschaften du beim Einkauf auf einer Onlineseite achtest.

Jan ist skeptisch geworden und recherchiert erst mal Wish im Internet, um weitere Informationen über den Onlineshop zu erhalten. Bei seiner Recherche stößt er auf den Artikel der Verbraucherzentrale **„Wish-App – wenn billig einkaufen teuer werden kann“**.



<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wishapp-wenn-billig-einkaufen-teuer-werden-kann-28990>

- b) Lies dir den Artikel durch!
c) Beschreibe, welche Probleme die Kunden von Wish hatten.
d) Nenne die Tipps der Verbraucherzentrale beim Einkauf auf Wish.

STATION 2

Jan entscheidet sich dafür, die Kopfhörer auf der Wish-Seite zu bestellen. Der Preis scheint einfach zu gut zu sein. Als die Kopfhörer nun endlich ankommen, funktioniert ein Lautsprecher nicht und die Bluetooth-Verbindung bricht immer wieder ab. Jan ist enttäuscht, will sich aber nicht unterkriegen lassen. Schließlich hat er sein Taschengeld für die Kopfhörer ausgegeben. Bei seiner Recherche auf der Wish-Seite stellt er fest, dass die ganzen AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) der Wish-Seite auf kompliziertem juristischen Englisch verfasst sind. Er erinnert sich aber an den Artikel der Verbraucherzentrale. Im Artikel war ein Link für ein Beschwerdeformular von der Verbraucherzentrale hinterlegt.

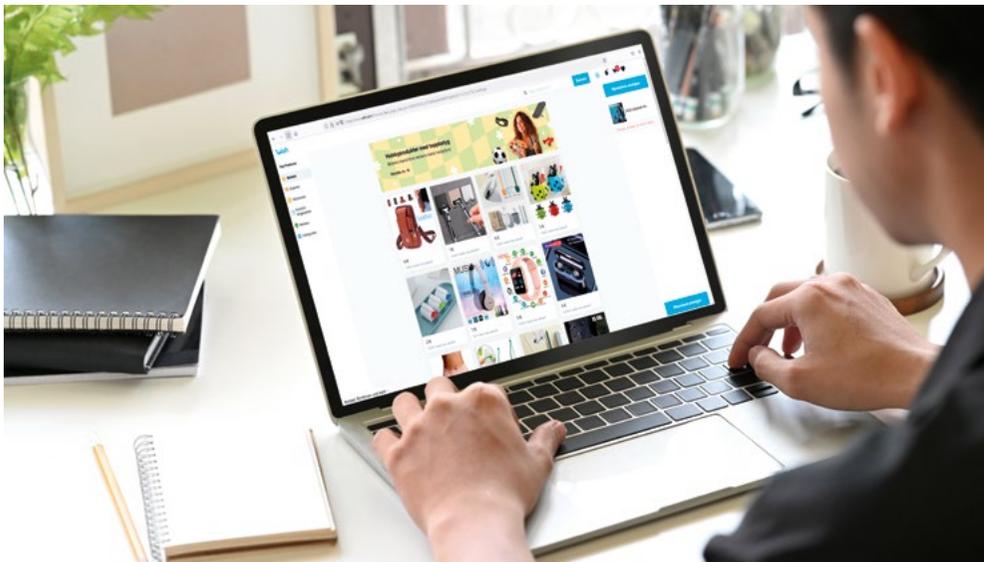


Foto: sodawhiskey / Adobe Stock, eigene Bearbeitung

... AUFGABE 1

a) Schreibe die Beschwerde von Jan an die Verbraucherzentrale.

b) Recherchiere, welche Angebote die Verbraucherzentrale anbietet und beschreibe diese.



<https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/beratung-bw>

Angebote der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg

Beratung	Beschreibung
Online-Seminare/ Vorträge	Beschreibung

- c) Begründe, welches Angebot für Jan das richtige ist.
Schreibe deine Antwort auf!

STATION 3

Durch die Beschwerde von Jan wird die Verbraucherzentrale auf den Fall aufmerksam und prüft die Seite von Wish auf Verstöße gegen Verbraucherrechte. Die Verbraucherzentrale stellt fest, dass Verstöße vorliegen und mahnt Wish daraufhin ab. Jan erhält von der Verbraucherzentrale eine Nachricht und liest die Pressemitteilung.



Wish-App erfolgreich abgemahnt

Die Verbraucherzentrale Hessen hat die US-amerikanische Onlineplattform Wish abgemahnt. Wish hat sich daraufhin verpflichtet, die AGB zu übersetzen und das Impressum so zu ergänzen, dass Kunden und Kundinnen sehen, an wen sie sich bei Problemen wenden können.

Quelle <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wishapp-wenn-billig-einkaufen-teuer-werden-kann-28990>

Um Verbraucher und Verbraucherinnen zu schützen muss manchmal das Recht eingeklagt werden!

... AUFGABE 1

Jan recherchiert weiter und findet viele Urteile der Verbraucherzentrale. Lies dir die zwei Urteile (Mediamarkt darf Liefertermin nicht nur mit „bald verfügbar“ angeben und Videos im Google Play Store: Widerrufsrecht erlischt nicht automatisch) durch! Stelle das Problem der Klage dar. Beschreibe das Urteil der Klage. Schreibe deine Antwort auf!

Mediamarkt		
	Problem:	Urteil:
https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/videos-im-google-play-store-widerrufsrecht-erlischt-nicht-automatisch-38673		
Google Play Store		
	Problem:	Urteil:
https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/mediamarkt-darf-liefertermin-nicht-nur-mit-bald-verfuegbar-angeben-27812		

Jan wundert sich, ob nur die Verbraucherzentralen stellvertretend für Verbraucher und Verbraucherinnen klagen dürfen. Im Internet findet er das Unterlassungsklagengesetz.

Im Unterlassungsklagengesetz § 4 Absatz 2 ist vermerkt:

Vereine können die Interessen der Verbraucher und Verbraucherinnen vertreten. Voraussetzung ist, dass die Vereine nicht aus dem Grund handeln, hauptsächlich damit Geld zu verdienen. Folgende weitere Bedingungen müssen erfüllt werden:

- Der Verein muss aus drei anderen Gruppierungen bestehen, die im gleichen Aufgabengebiet tätig sind oder mindestens 75 Mitglieder haben.
- Der Verein muss mindestens ein Jahr im Vereinsregister eingetragen sein und die Aufgaben in der Satzung mindestens seit einem Jahr wahrnehmen.
- Der Verein muss personell, sachlich und finanziell gut aufgestellt sein, um die Aufgabenbereiche auch in Zukunft sachgerecht und dauerhaft auszuführen. Das zentrale Ziel des Vereins dürfen nicht die Einnahmen aus Abmahnungen oder Vertragsstrafen (Geldsumme, die bei Nichteinhaltung des Vertrages gezahlt werden muss) sein.
- Mitglieder dürfen keine Auszahlungen aus dem Vereinsvermögen bekommen und Personen, die für den Verein arbeiten dürfen kein unangemessenes hohes Gehalt oder andere Zuwendung erhalten.
- Bei den Verbraucherzentralen wird davon ausgegangen, dass diese Bedingungen erfüllt sind, weil sie überwiegend mit öffentlichen Mitteln gefördert werden.

... AUFGABE 2

- a) Lies dir den Text durch, markiere Begriffe, die dir nicht klar sind. Tauscht euch in der Gruppe über die Begriffe aus. Begriffe, die ihr in der Gruppe nicht klären könnt, recherchiert ihr im Internet.
- b) Erarbeite drei Vereine, die im Interesse der Verbraucher und Verbraucherinnen bei Verstößen im Bereich Verbraucherrechte gegen Unternehmen vorgehen können heraus. Nutze dazu die Liste der qualifizierten Einrichtungen.



https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_qualifizierter_Einrichtungen.html;jsessionid=5778BC848F541F42FC-2BA5BB5B5CB627.2_cid501?nn=11295604

STATION 4

Durch die Pressemitteilung der Verbraucherzentrale über die Abmahnung der Wish-Internetseite wird Jan deutlich, dass seine Beschwerde nicht nur für ihn hilfreich war. Die erfolgreiche Abmahnung schützt nun auch andere Verbraucher und Verbraucherinnen, somit wird das Interesse der Verbraucher und Verbraucherinnen vertreten.

Jan ist neugierig geworden. Er möchte gerne wissen, was die Verbraucherzentralen noch für Verbraucher und Verbraucherinnen tun. Dazu recherchiert er im Internet. Er findet ein weiteres Beispiel: Die Buttonlösung.



<https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/verbraucherzentrale/buttonloesung-61180>

••••• AUFGABE 1

Lies dir den Text “Buttonlösung“ durch und beantworte die Fragen.

1. Beschreibe das Problem der Rentnerin Doris Fritz.

2. Nenne, wie viele Beschwerden jede Woche bei der Verbraucherzentrale eingingen.

3. Erkläre, warum es nach der Staatsanwaltschaft kein Betrug war.

4. Erkläre, was die Verbraucherzentralen für die Verbraucher und Verbraucherinnen erreicht haben.

INSTRUMENTE DER VERBRAUCHERPOLITIK

Durch die Bearbeitung der verschiedenen Stationen, hast du Beispiele für die Instrumente der Verbraucherpolitik kennengelernt. Folgende Instrumente gibt es in der Verbraucherpolitik:

- Verbraucherinformation
- Verbraucherrecht
- Verbraucherberatung
- Verbraucherbildung
- Interessenvertretung

Die gemeinsame Aufgabe der Instrumente der Verbraucherpolitik ist es, die Interessen der Verbraucher und Verbraucherinnen im Bereich Wirtschaft zu verwirklichen.

••••• AUFGABE 1

- Lies dir das Arbeitsblatt und den Infotext „Instrumente der Verbraucherpolitik“ durch!
- Ordne die verschiedenen Stationen der Gruppenarbeit den Instrumenten der Verbrauchpolitik zu und begründe deine Antwort.

	Verbraucherinformationen	Verbraucherrecht	Verbraucherberatung	Interessenvertretung
Station				
Begründung				

- c) Erkläre, warum die Instrumente der Verbraucherpolitik wichtig sind. (Was könnten die Unternehmen tun, wenn es keine Instrumente der Verbraucherpolitik gäbe?)



Instrumente der Verbraucherpolitik

Die Verbraucherpolitik wirkt in vielen Bereichen der Politik. Ihre Aufgabe ist es, die Interessen der Verbraucher und Verbraucherinnen im Bereich der Wirtschaft zu verwirklichen. Das schafft sie durch den Einsatz von verschiedenen Instrumenten. Die Notwendigkeit der Verbraucherpolitik ergibt sich aus dem Macht- und Informationsungleichgewicht zwischen Verbraucher und Verbraucherinnen und Unternehmen. (Unternehmen besitzen durch Geld und Mitarbeitende Macht und sind sehr gut über ihr Produkt informiert, Verbraucher und Verbraucherinnen besitzen diese Vorteile nicht.)

Als Verbraucher oder Verbraucherin gilt jeder Mensch, der ein Rechtsgeschäft, z. B. einen Kaufvertrag, überwiegend zu privaten Zwecken abschließt. Wird zum Beispiel etwas für ein Unternehmen eingekauft, z. B. Farbe für einen Malerbetrieb, gilt derjenige, der die Farbe kauft, nicht als Verbraucher.

Die Instrumente der Verbraucherpolitik sind: **Verbraucherbildung, Verbraucherinformation, Verbraucherberatung, Interessenvertretung sowie Verbraucherrecht und Rechtsvertretung.**

Verbraucherbildung

Verbraucherbildung unterstützt Kinder, Jugendliche und Erwachsene dabei, ihre Rechte als Verbraucher und Verbraucherinnen kennenzulernen und anzuwenden, sowie Verkaufssituationen besser einzuordnen und im eigenen Interesse zu lösen. Verbraucherbildung erfolgt immer unabhängig und frei von Unternehmensinteressen (Verkaufsinteresse). Sie sagt nicht, was man kaufen oder nicht kaufen soll. Verbraucherbildung unterstützt die

Verbraucher und Verbraucherinnen dabei, die für sie passende Kaufentscheidung zu treffen.

Verbraucherinformation

Mithilfe der Verbraucherinformation soll den Verbrauchern und Verbraucherinnen ermöglicht werden, Kaufentscheidungen reflektiert und selbstbestimmt zu treffen. Die Verbraucherinformation vermittelt Informationen über Verbraucherrechte und ermöglicht einen Einblick in das Verhalten von Unternehmen (z. B. Verkaufsstrategien). Verbraucherinformation darf nicht durch Unternehmen oder die Politik beeinflusst werden. Die Verbraucher und Verbraucherinnen werden durch die Informationen weder zum Kauf von Produkten an- noch abgehalten, die Informationen sind neutral gestaltet. Werden Verbraucher und Verbraucherinnen von Informationen zu einem Kauf von Produkten angeregt (z. B. durch Influencer-Empfehlungen) oder die Informationen kommen von einem Unternehmen, handelt es sich nicht um Verbraucherinformation, sondern um Werbung.

Interessenvertretung

Damit die Politik die richtigen Entscheidungen trifft und die richtigen Gesetze erlässt, ist es wichtig, dass die Interessen aller Betroffenen gehört werden. Verbraucherinnen und Verbraucher als Einzelpersonen haben es aber viel schwerer, von der Politik berücksichtigt zu werden als Unternehmen. Unternehmen haben viel mehr Geld zur Verfügung, um die eigenen Interessen in der Politik zu platzieren. Um diesen Machtunterschied auszugleichen, entstand für Verbraucher und Verbraucherinnen die Interessenvertretung durch Verbraucherzentralen. Stellt eine Verbraucherzentrale Lücken im Verbraucherrecht fest, wendet sie sich direkt an die Politik. Sie fordert die Politik dazu auf, die Lücken im Verbraucherrecht zu schließen. Damit die Verbraucherzentrale die Interessen der Verbraucher und Verbraucherinnen vertreten kann, wird sie vom Staat gefördert.

Verbraucherberatung

Verbraucher und Verbraucherinnen, denen durch ein Unternehmen Probleme gemacht werden, haben die Möglichkeit, die Verbraucherberatung aufzusuchen. Verbraucherberatung kann mündlich oder schriftlich (z. B. per Telefon, Brief, E-Mail) stattfinden. Ziel der Verbraucherberatung ist es, das Problem im Interesse der ratsuchenden Verbraucher und Verbraucherinnen zu lösen und Wege zu finden, die Lösung umzusetzen. Ein weiteres Ziel der Verbraucherberatung ist es, die aus der Beratung gewonnenen Erkenntnisse über das verbraucherbenachteiligende Verhalten von Unternehmen oder Gesetzeslücken in die Interessenvertretung einzubringen.

Verbraucherrecht und Rechtsvertretung

Das Verbraucherrecht vereint alle Gesetze und Vorschriften, deren Zweck es ist, die Selbstbestimmung der Verbraucher und Verbraucherinnen zu sichern, zu wahren und auszubauen. Grundsätzlich haben alle Verbraucher und Verbraucherinnen das Recht, ihre Verbraucherechte auch vor Gericht gegenüber Unternehmen zu vertreten und einzufordern. Allerdings besitzen Unternehmen mehr Geld und auch Mitarbeitende, wie beispielsweise Anwältinnen und Anwälte, für die Rechtsvertretung. Für eine einzelne Person ist es daher schwerer, ihr Recht zu vertreten. Dieser Nachteil könnte dazu führen, dass Unternehmen, die gegen Verbraucherechte verstoßen, damit einfach weitermachen. Um diesen Nachteil auszugleichen, entstand die Rechtsvertretung durch Vereine, die als qualifizierte Einrichtungen gelten. Qualifizierte Einrichtungen dürfen rechtlich gegen Unternehmen vorgehen, die gegen Verbraucherechte verstoßen. Solche Unternehmen werden zunächst dazu aufgefordert, das verbraucherbenachteiligende Verhalten einzustellen: Ein Unternehmen wird abgemahnt. Will das Unternehmen das Verhalten daraufhin nicht einstellen, können die qualifizierten Einrichtungen das Unternehmen vor Gericht verklagen.