

1 | Aufgabenblätter

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

- a) Recherchiere in der Urteilsdatenbank der Verbraucherzentrale. Suche dir zwei Urteile heraus. Stelle das Problem der Klage dar. Beschreibe das Urteil der Klage. Schreibe deine Antwort auf!



<https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank>

Artikel	Problem:	Urteil:

Artikel	Problem:	Urteil:

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

Gesetz über Unterlassungsklagen bei Verbraucherrechts- und anderen Verstößen (Unterlassungsklagengesetz - UKlaG) **§ 4 Liste der qualifizierten Einrichtungen**

- (1) Das Bundesamt für Justiz führt eine Liste der qualifizierten Einrichtungen und veröffentlicht sie in der jeweils aktuellen Fassung auf seiner Internetseite. Es übermittelt die Liste mit Stand zum 1. Januar und zum 1. Juli eines jeden Jahres an die Europäische Kommission unter Hinweis auf Artikel 4 Absatz 2 der Richtlinie 2009/22/EG.
- (2) Ein eingetragener Verein, zu dessen satzungsmäßigen Aufgaben es gehört, Interessen der Verbraucher durch nicht gewerbsmäßige Aufklärung und Beratung wahrzunehmen, wird auf seinen Antrag in die Liste eingetragen, wenn
 1. er mindestens drei Verbände, die im gleichen Aufgabenbereich tätig sind, oder mindestens 75 natürliche Personen als Mitglieder hat,
 2. er zum Zeitpunkt der Antragstellung seit mindestens einem Jahr im Vereinsregister eingetragen ist und ein Jahr seine satzungsmäßigen Aufgaben wahrgenommen hat,
 3. auf Grund seiner bisherigen Tätigkeit sowie seiner personellen, sachlichen und finanziellen Ausstattung gesichert erscheint, dass er
 - a. seine satzungsgemäßen Aufgaben auch künftig dauerhaft wirksam und sachgerecht erfüllen wird und

b. seine Ansprüche nicht vorwiegend geltend machen wird, um für sich Einnahmen aus Abmahnungen oder Vertragsstrafen zu erzielen,

4. den Mitgliedern keine Zuwendungen aus dem Vereinsvermögen gewährt werden und Personen, die für den Verein tätig sind, nicht durch unangemessen hohe Vergütungen oder andere Zuwendungen begünstigt werden.

Es wird unwiderleglich vermutet, dass Verbraucherzentralen sowie andere Verbraucherverbände, wenn sie überwiegend mit öffentlichen Mitteln gefördert werden, diese Voraussetzungen erfüllen.

- (3) Über die Eintragung wird durch einen schriftlichen Bescheid entschieden, der dem antragstellenden Verein zuzustellen ist. Auf der Grundlage eines wirksamen Bescheides ist der Verein unter Angabe des Namens, der Anschrift, des zuständigen Registergerichts, der Registernummer und des satzungsmäßigen Zwecks in die Liste einzutragen.
- (4) Auf Antrag erteilt das Bundesamt für Justiz einer qualifizierten Einrichtung, die in der Liste eingetragen ist, eine Bescheinigung über ihre Eintragung.

GLOSSAR FÜR DEN GESETZESTEXT DER UNTERLASSUNGSKLAGEN

Satzung: Die Verschriftlichung der Regeln und Aufgaben eines Vereins.

gewerbsmäßig: Ist eine Tätigkeit, die man selbständig und regelmäßig in der Absicht ausübt, Geld zu verdienen.

Natürliche Person: Ist ein Rechtsbegriff und meint den Mensch.

Vereinsregister: Ein Register in dem alle Vereine eingetragen sind.

Zuwendung: Eine Geldauszahlung

Bescheid: Eine Anordnung einer Behörde oder eines Gerichts.

Behörde: Eine staatlich oder kommunale Dienststelle z. B. das Finanzamt.

b) Lies dir den Artikel aus dem Unterlassungsklagengesetz 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. Beschreibt, was das Unterlassungsklagengesetz unter einer qualifizierten Einrichtung versteht.

c) 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 Verbraucherrechte 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 Verbraucherrechte 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 Verbraucherrechte 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.