

WBS  
KLASSE: 9  
NIVEAU: G, M, E



Foto: sodawhisky / Adobe Stock, eigene Bearbeitung

verbraucherzentrale  
Baden-Württemberg

# VERBRAUCHERPOLITIK

In diesem WBS-Material lernen die Schülerinnen und Schüler anhand eines Fallbeispiels die Instrumente der Verbraucherpolitik kennen. In der Auseinandersetzung mit dem Fallbeispiel wird den SuS bewusst, wie die Instrumente der Verbraucherpolitik in alltäglichen Konsumsituationen wirken können.

<b>REALISIERUNG DER LEITPERSPEKTIVE VERBRAUCHERBILDUNG</b>		
Die SuS lernen anhand eines Fallbeispiels die Instrumente der Verbraucherpolitik kennen. Durch das Fallbeispiel soll den SuS bewusst werden, wie die Instrumente der Verbraucherpolitik in alltäglichen Konsumsituationen wirken können.		
<b>EINORDNUNG IN DEN BILDUNGSPLAN</b>		
<b>Kategorie</b>	<b>3.1.1</b>	Verbraucher
<b>Unterkategorie</b>	<b>3.1.1.1</b>	Konsument
<b>Inhaltliche Kompetenz</b>	<b>(9)</b>	Instrumente der Verbraucherpolitik (Verbraucherinformation, -bildung, -schutz) darstellen (G)
	<b>(9)</b>	Instrumente der Verbraucherpolitik (Verbraucherinformation, -bildung, -schutz) beurteilen (M)
	<b>(9)</b>	Instrumente der Verbraucherpolitik (Verbraucherinformation, -bildung, -schutz) beurteilen (E)
<b>Konkretisierende/r Begriff/e</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbraucherrechte</li> </ul>
<b>Bezug zu den prozessbezogenen Kompetenzen</b>	<b>2.1.2</b>	<b>Analysekompetenz</b> ökonomische Phänomene und Probleme erkennen und selbstständig Fragen zu Ursachen, Verlauf und Ergebnissen ökonomischer Prozesse entwickeln
	<b>2.3.1</b>	<b>Handlungskompetenz</b> ökonomische Handlungsmöglichkeiten erkennen und ihr ökonomisches Handeln unter Wertvorstellungen stetig überprüfen
	<b>2.3.3</b>	im Rahmen der Ordnungs- und Systembedingungen ökonomisches Verhalten gestalten
	<b>2.3.4</b>	Möglichkeiten beschreiben, auf die ökonomischen Rahmenbedingungen im politischen Prozess Einfluss zu nehmen
<b>PROJEKT-/ UNTERRICHTSABLAUF</b>		
<b>Zeitaufwand</b>	ca. 3 Schulstunden	
<b>Materialart</b>	Text, Recherchearbeit, Arbeitsblatt	
<b>Einstieg</b>	Aktivierung der SuS durch das Fallbeispiel von Jans Einkauf auf der Onlineplattform Wish.	

<b>Station/Erarbeitungsphase I</b>	SuS informieren sich mit Hilfe eines Infotextes der Verbraucherzentrale über die Kaufbedingungen bei Wish.
<b>Station/Erarbeitungsphase II</b>	SuS verfassen eine Beschwerde und informieren sich über das Beratungsangebot der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg.
<b>Station/Erarbeitungsphase III</b>	SuS lernen die Rechtsvertretung kennen, setzen sich mit älteren Gerichtsverfahren auseinander und fassen diese zusammen. Die SuS lernen die Bedeutung des Unterlassungsklagengesetzes für die Durchsetzung von Verbraucherrechten kennen.
<b>Station/Erarbeitungsphase IV</b>	SuS lernen die Aufgaben der Interessenvertretung am Beispiel „Buttonlösung“ kennen.
<b>Ergebnissicherung</b>	Die SuS ordnen die bearbeiteten Stationen den Instrumenten der Verbraucherpolitik zu und begründen ihre Zuordnung.
<b>Kommentar</b>	Die SuS bearbeiten in Gruppen die Stationen der jeweiligen Instrumente der Verbraucherpolitik. Die SuS können eigenständig die Aufgaben bearbeiten. Die SuS überprüfen die Aufgaben selbständig mit Hilfe einer Lösung. Die Differenzierung ist implizit im Material enthalten, da sich durch die Methode Gruppenarbeit alle SuS im Rahmen ihrer Fähigkeiten beteiligen und so die Stärkeren die Schwächeren fördern und umgekehrt.
<b>Weiterführendes Material</b>	<p>Institutionen des Verbraucherschutzes:  <a href="https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/verbraucherbildung-bw/schule/sek1/aes/unterrichtsmaterial-institutionen-des-verbraucherschutzes">https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/verbraucherbildung-bw/schule/sek1/aes/unterrichtsmaterial-institutionen-des-verbraucherschutzes</a></p> <p>Die Verbraucherzentrale stellt sich vor:  <a href="https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/verbraucherbildung-bw/schule/sek1/wbs/unterrichtsmaterial-die-verbraucherzentrale-stellt-sich-vor">https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/verbraucherbildung-bw/schule/sek1/wbs/unterrichtsmaterial-die-verbraucherzentrale-stellt-sich-vor</a></p>

### Literaturquellen:

Rott, Peter (2020): Studie zur kollektiven Durchsetzung von Ansprüchen von Verbrauchern in Deutschland. In: Bundesministerium der Justiz und für den Verbraucherschutz: Instrumente der Rechtsdurchsetzung im Verbraucherschutz. S. 2 – 37. Online verfügbar:

[https://www.bmju.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/Rechtsdurchsetzung-Verbraucherschutz.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.bmju.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Berichte/Rechtsdurchsetzung-Verbraucherschutz.pdf?__blob=publicationFile&v=4)

*zuletzt aufgerufen 13.07.2022*

Jaquemoth, Miriam; Hufnagel, Rainer (2018): Verbraucherpolitik: ein Lehrbuch mit Beispielen und Kontrollfragen. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.

Schlegel-Matthies, Kerstin (2011): Was ist Verbraucherbildung? – Was kann sie leisten? In: Haushalt & Bildung (2), S. 3 – 10.

KMK (2013): Verbraucherbildung an Schulen; Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.09.2013



## **INSTRUMENTE DER VERBRAUCHERPOLITIK** (Hintergrundwissen für Lehrkräfte)

Verbraucherpolitik ist ein politischer Querschnittsbereich, der in alle anderen Politikbereiche hineinwirkt. Ihre Aufgabe ist es, durch den geeigneten Einsatz ihrer Instrumente auf die Verwirklichung von Verbraucherinteressen in Staat und Gesellschaft - hauptsächlich im Bereich der Wirtschaft - hinzuwirken. Die Notwendigkeit von Verbraucherpolitik ergibt sich aus dem strukturellen Ungleichgewicht zwischen Verbraucher und Verbraucherinnen und Unternehmen.

In der Verbraucherpolitik sind Verbraucher und Verbraucherinnen Subjekt und nicht Objekt der Politik. Als Verbraucher und Verbraucherinnen gilt jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können (§ 13 BGB). Dieser Person ist per se Entscheidungsfreiheit und das Recht auf wirtschaftliche Selbstbestimmung zueigen.

Die Instrumente der Verbraucherpolitik sind: Verbraucherbildung, Verbraucherinformation, Verbraucherberatung, Interessenvertretung sowie Verbraucherrecht und kollektive Rechtsdurchsetzung.

### **Verbraucherbildung**

Verbraucherbildung ist parteiliche Bildung: Sie richtet sich nach den Bildungsbedarfen der Verbraucher und Verbraucherinnen. Ihr geht es nicht um die Vermittlung von erwünschten Verhaltensweisen. Auch fasst sie Verbraucher und Verbraucherinnen nicht als Individuen mit Wissens- und Informationsdefiziten auf.

Verbraucherbildung nimmt die Perspektive der Menschen als handelnde Verbraucher und Verbraucherinnen, d.h. als Person in eigener Sache ein und stärkt sie in ihrer Selbstbestimmung. Verbraucherbildung vermittelt den Verbraucher und Verbraucherinnen die Kompetenzen, die sie in die Lage versetzen, eine verbraucherrelevante Situation und ihre Interessenlage zu analysieren, sowie nach Mitteln und Wegen zu suchen, die vorgefundene Situation im Sinne ihrer Interessen zu lösen.

Verbraucherbildung erfolgt in umfassendem Sinne stets unternehmensunabhängig und frei von wirtschaftlichen Interessen.

### **Verbraucherinformation**

Mit dem verbraucherpolitischen Instrument der Verbraucherinformation soll den Verbraucher und Verbraucherinnen ermöglicht werden, ihre Kaufentscheidung entlang ihrer Bedarfe zu reflektieren und selbstbestimmt zu treffen. Das Instrument umfasst die Vermittlung von rechtlichen Informationen und die Vermittlung von Informationen zum Verhalten von Unternehmen. Verbraucherinformation ist sowohl unabhängig von Unternehmen als auch von politischen Zielen. Mit dem Instrument sollen Verbraucher und Verbraucherinnen weder zum Kauf von Produkten an- noch abgehalten werden. Daher ist Verbraucherinformation auf Ebene des Bedarfs und auf Ebene der Konsumententscheidung neutral gestaltet.

Wenn also Verbraucher und Verbraucherinnen zum Kauf von bestimmten Produkten aufgefordert werden bzw. die Information von einem Unternehmen kommt, handelt es sich nicht um Verbraucherinformation. Meist handelt es sich dann um Werbung.

### **Verbraucherberatung**

Verbraucherberatung ist ein Informationsaustausch zwischen Verbraucher und Verbraucherinnen und dem Berater oder der Beraterin, der durch eine Problemstellung, die von dem Verbraucher oder der Verbraucherin an die Beratung herangetragen wird, zustande kommt. Der Anstoß für eine Verbraucherberatung geht stets von den Verbrauchern und Verbraucherinnen aus. Die zu lösende Problemstellung resultiert aus dem verbraucherbenachteiligenden Verhalten von Unternehmen und/oder ungenügenden oder fehlenden gesetzlichen Marktregeln, wodurch die Selbstbestimmung der Verbraucher und Verbraucherinnen bei Rechtsgeschäften unterminiert wird.

Ziel der Verbraucherberatung ist es, die Selbstbestimmung der Verbraucher und Verbraucherinnen auf individueller und kollektiver Ebene zu stärken. Auf individueller Ebene zielt die Beratung darauf, die von Verbrauchern und Verbraucherinnen an die Beratung herangetragene Problemstellung im Interesse der Verbraucher und Verbraucherinnen zu lösen. Auf kollektiver Ebene zielt Verbraucherberatung darauf, die Erkenntnisse aus der Beratung in die Interessenvertretung, gegebenenfalls in die Rechtsdurchsetzung einzubringen.

Die Verbraucherberatung unterstützt die Verbraucher und Verbraucherinnen dabei, sich mit Themen und Fragen an eine Beratungskraft zu wenden. Die Ratsuchenden werden individuell und unabhängig beraten. Die Verbraucherberatung findet selbsthilfeorientiert statt und entsprechend der Problemlage der Verbraucher und Verbraucherinnen. Durch die Beratungsgespräche mit Verbraucher und Verbraucherinnen bei der Verbraucherzentrale können die verbraucherpolitischen Schutzelemente entsprechend den Interessen der Verbraucher und Verbraucherinnen angepasst werden. Die Verbraucherberatung erfolgt grundsätzlich anbieterunabhängig.

### **Verbraucherrecht und kollektive Rechtsdurchsetzung**

Verbraucherrecht ist die Gesamtheit der Gesetze und Vorschriften, deren Zweck es ist, die wirtschaftliche Selbstbestimmung der Verbraucher und Verbraucherinnen zu sichern, zu wahren und auszubauen.

Das Instrument der kollektiven Rechtsdurchsetzung leitet sich aus der Erkenntnis ab, dass Verbraucher und Verbraucherinnen bei der Wahrnehmung ihrer Rechte strukturell benachteiligt sind. Es wird davon ausgegangen, dass Unternehmen über größere finanzielle und juristische Ressourcen sowie um mehr Erfahrung in der Wahrnehmung ihrer Rechtsauffassung besitzen als einzelne Verbraucher und Verbraucherinnen. Zudem wird davon ausgegangen, dass es bei geringen individuellen finanziellen Schäden für die einzelnen Verbraucher und Verbraucherinnen rational sein kann, ihre rechtlichen Ansprüche aufgrund der übersteigenden Verfahrenskosten nicht zu verfolgen. Damit aber in solchen Situationen nicht Unternehmen ungerechtfertigte Gewinne erwirtschaften können, wurde die kollektive Rechtsdurchsetzung eingeführt. Durch die kollektive Rechtsdurchsetzung entsteht auch der Vorteil, dass durch die Vielzahl der in den Prozessakten dokumentierten Fälle Verhaltensmuster der Anbieter erkennbar werden, die in einem Individualverfahren verborgen bleiben würden.

Instrumente der kollektiven Rechtsdurchsetzung sind die Abmahnung, die Unterlassungsklage und die Musterfeststellungsklage.

Das Instrument der kollektiven Rechtsdurchsetzung wird von dazu befugten Institutionen (qualifizierte Einrichtungen) wahrgenommen. Qualifizierte Einrichtungen sind Vereine und Verbände, die auf Grundlage des Unterlassungsklagengesetz die Befugnis erhalten haben, gegen die von Seiten der Unternehmen erfolgten Verstöße gegen Verbraucherrechte juristisch vorzugehen. In der Regel müssen diese Vereine und Verbände zuvor belegen, dass sie die Anforderungen des Unterlassungsklagengesetz erfüllen.

Bei Verbraucherzentralen wird per Gesetz vorausgesetzt, dass sie diese Anforderungen erfüllen. Der Einsatz dieses Instruments nimmt insgesamt eine gesellschaftlich gewünschte Funktion wahr, die Rechtsinteressen der Verbraucher und Verbraucherinnen zu verfolgen und zur Durchsetzung zu verhelfen.

### **Interessenvertretung**

Zur Vertretung der Verbraucherinteressen werden Verbraucherorganisationen wie die Verbraucherzentralen öffentlich gefördert. Die Interessenvertretung als verbraucherpolitisches Instrument hat seinen Ursprung in der Erkenntnis, dass Unternehmen und ihre Verbände über größere finanzielle und personelle Ressourcen verfügen und damit leichteren Zugang zu politischem Gehör haben als die einzelnen Verbraucher und Verbraucherinnen. Zudem wird davon ausgegangen, dass Unternehmen und ihre Verbände eher in der Lage sind, politischen Druck aufzubauen (z. B. Arbeitsplatzargument) um ihre Interessen durchzusetzen als dies den Verbraucher und Verbraucherinnen als Einzelpersonen möglich ist. Mit der öffentlichen Förderung soll daher ein Ausgleich im Streit um politisches Gehör geschaffen werden.

Die Interessenvertretung der Verbraucher und Verbraucherinnen ist ein wichtiges Instrument der Verbraucherpolitik. Durch die direkte Kontaktaufnahme mit der Politik werden konkrete Probleme und Interessen an die Politik herangetragen. Das Ziel der Interessenvertretung ist es, mithilfe von Änderungen im Gesetz oder Vorschlägen für neue Gesetze die Selbstbestimmung der Verbraucher und Verbraucherinnen zu sichern und zu stärken.

Für die Verbraucherzentrale sind die Erkenntnisse über Unternehmensverhalten und Gesetzeslücken, die sie aus ihrer Beratung gewinnen, Grundlage der Interessenvertretung.

### EINSTIEGSFOLIE

Jan ist zurzeit knapp bei Kasse. Er möchte sich aber unbedingt ein neues Bluetooth-Headset kaufen. Durch eine Instagramwerbung ist Jan auf den Internetshop von Wish aufmerksam geworden.

Jan wundert sich: Um die Produkte auf Wish zu sehen, muss er sich zuerst registrieren. Notgedrungen tut er das. Nun kann sich Jan im Sortiment auf Wish nach Kopfhörern umschauchen. Jan entscheidet sich für Bluetooth-Kopfhörer mit einer Noise-Reduction-Funktion und bestellt die Kopfhörer mit einem Klick auf den „zahlungspflichtig bestellen“-Button.

Begleite Jan bei seinem Einkauf auf Wish über die verschiedenen Stationen der Gruppenarbeit.

#### Arbeitsauftrag

1. Bildet Gruppen
2. Bearbeitet die Stationen nacheinander (Station 1, Station 2 usw.).
3. Überprüft eure Antworten mithilfe der Lösung.



## MUSTERLÖSUNG:

### 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.

*Individuelle Schülerantworten*

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.

- *Kontosperrung bei Reklamationen*
- *Beschädigte Ware*
- *Niedrige Qualität der Ware*
- *Unbegründete Mahnschreiben*

d) Nenne die Tipps der Verbraucherzentrale beim Einkauf auf Wish.

- *Versandort überprüfen: Kommen die Waren aus Fernost?*
- *Höhe der Versandkosten prüfen*
- *Zollbestimmungen in der EU beachten*
- *Ware erst bei Erhalt bezahlen*
- *Lange Lieferzeiten beachten*

**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.

**AUFGABE 1**

a) Schreibe die Beschwerde von Jan an die Verbraucherzentrale.

*Sehr geehrte Verbraucherzentrale,  
ich habe vor einigen Wochen Kopfhörer bei der Internetseite Wish bestellt, diese kamen nun endlich an, leider funktioniert die Bluetooth-Verbindung und ein Lautsprecher nicht. Ich möchte das Produkt zurücksenden. Mir sind die AGB der Seite nicht verständlich, da sie auf Englisch sind, somit weiß ich nicht, an wen ich mich wenden kann, um die Kopfhörer zurückzusenden. Können Sie mir weiterhelfen?*

*Mit freundlichen Grüßen  
Jan*

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



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

Angebote der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg	
Beratung	Beschreibung
<b>Telefonberatung:</b>	<p><i>Terminvergabe für Beratungen montags bis donnerstags zwischen 10 und 18 Uhr und freitags zwischen 10 und 14 Uhr unter der Telefonnummer 0711/669110 erreichbar.</i></p> <p><i>Fach- und Rechtsberatung in den Bereichen:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Telekommunikation, Internet, Verbraucherrecht</i></li> <li>• <i>Lebensmittel und Ernährung</i></li> <li>• <i>Versicherungen</i></li> <li>• <i>Altersvorsorge, Banken, Kredite</i></li> <li>• <i>Bauen und Wohnen</i></li> <li>• <i>Energie</i></li> <li>• <i>Gesundheitsdienstleistungen</i></li> </ul> <p><i>In Form von schriftlicher, persönlicher, telefonischer oder Video-Beratung (kostenpflichtig)</i></p>

<b>Video-Beratung:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ein Termin wird vereinbart und per E-Mail ein Link zugesandt.</li> <li>• Zum gewünschten Termin startet die Beratung durch Öffnen des Links.</li> <li>• Kamera, Lautsprecher und Mikrofon müssen eingeschaltet sein und funktionieren.</li> </ul>
<b>E-Mail-Beratung:</b>	Das passende Thema muss ausgewählt werden. Das Problem wird schriftlich beschrieben innerhalb von 10 bis 40 Werktagen wird der Auftrag bearbeitet.
Online-Seminare/ Vorträge	Beschreibung
	Zu verschiedenen Themen wird ein Link bereitgestellt durch den man auf den Online-Vortrag zugreifen kann und in der Chatfunktion Fragen stellen kann.

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

*Jan kann sich an die telefonische oder Online-Rechtsberatung wenden. Da es im Fall von Jan um Fragen bezüglich der AGB von Wish geht, wird er im Themenbereich des Verbraucherrechts für Online-Einkäufe beraten.*

## MUSTERLÖSUNG FÜR NIVEAU G

### 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 in die Tabelle.



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

Mediamarkt		
	<p><b>Problem:</b></p> <p><i>Auf der Internetseite von Mediamarkt wurde ein Handy angeboten. Während des Bestellvorgangs wurde kein genauer Lieferzeitraum genannt, nur dass der Artikel bald verfügbar sei.</i></p>	<p><b>Urteil:</b></p> <p><i>Die Internetseiten von Händlern sind verpflichtet Informationen über einen Liefertermin oder Lieferzeitraum ihrer Kundschaft mitzuteilen. Mediamarkt muss dies auf seiner Seite ändern.</i></p>
<p><a href="https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/videos-im-google-play-store-widerrufsrecht-erlischt-nicht-automatisch-38673">https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/videos-im-google-play-store-widerrufsrecht-erlischt-nicht-automatisch-38673</a></p>		
Google Play Store		
	<p><b>Problem:</b></p> <p><i>Bei Onlinekäufen von Videos und Filmen haben die Verbraucher und Verbraucherinnen das Recht auf ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Dieses Widerrufsrecht erlischt, wenn der Kunde oder die Kundin zustimmt. Beim Kauf im Google Play Store wurde nur darauf hingewiesen, dass durch die Bestätigung für den Kauf automatisch die Möglichkeit auf Widerruf beendet wird.</i></p>	<p><b>Urteil:</b></p> <p><i>Die Bestellung des Produktes und der Verzicht auf Widerrufsrechte dürfen nicht in einem Vorgang vorhanden sein. Der Kunde oder die Kundin muss sich bewusst für den Verzicht auf die Widerrufsrechte entscheiden.</i></p>
<p><a href="https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/mediamarkt-darf-liefertermin-nicht-nur-mit-bald-verfuegbar-angeben-27812">https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/mediamarkt-darf-liefertermin-nicht-nur-mit-bald-verfuegbar-angeben-27812</a></p>		

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 Zuwendungen 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.

*Individuelle Schülerantworten*

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.

*Individuelle Schülerantworten*



[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_qualifizierter\\_Einrichtungen.html;jsessionid=5778BC848F541F42FC2BA5BB5B5CB627.2\\_cid501?nn=11295604](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_qualifizierter_Einrichtungen.html;jsessionid=5778BC848F541F42FC2BA5BB5B5CB627.2_cid501?nn=11295604)



## VIDEOS IM GOOGLE PLAY STORE: WIDERRUFSRECHT ERLISCHT NICHT AUTOMATISCH

Stand: 27.05.2019

LG Köln vom 21.05.2019 (31 O 372/17)

**Das LG Köln entschied nach einer Klage der Verbraucherzentrale NRW gegen die Google Commerce Limited: Verbraucher verlieren ihr Widerrufsrecht bei gekauften oder gemieteten Videos aus dem Google Play Store nur, wenn sie ausdrücklich zustimmen, dass ihnen das Video sofort zum Download bereitsteht.**

Im Google Play Store können Kunden Filme und Videos käuflich erwerben oder mieten. Wie bei den meisten Onlinekäufen haben Verbraucher auch hierbei ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Das kann allerdings erlöschen, wenn Verbraucher „ausdrücklich“ zustimmen, dass die mit der Bereitstellung der Inhalte schon vor Ablauf dieser Frist begonnen werden soll (§ 356 Abs. 5 BGB). Bei der Bestellung im Google Play Store war keine ausdrückliche Zustimmung vorgesehen, stattdessen erfolgt der folgende Hinweis: „Wenn du auf Kaufen klickst, [...] stimmst [du] außerdem zu, dass deine Bestellung sofort ausgeführt wird und du damit dein gesetzliches Widerrufsrecht verlierst.“

Dies hielt das LG Köln für unzureichend. Das Gericht entschied, dass die Zustimmung der Kunden und die Information darüber, dass diese das Widerrufsrecht verlieren, nicht zusammen mit der Bestellung erfolgen dürfen. Dabei betonte es, dass eine solche Zustimmung auch nicht durch eine „Voreinstellung“ erteilt werden kann. Solche Voreinstellungen wären beispielsweise vorangekreuzte Kästchen. Dadurch, dass der Klick auf den „Kaufen“- Button automatisch alle Erklärungen der Verbraucher darstellt, habe Google faktisch eine „Voreinstellung“ genutzt. Kunden würden hierdurch nicht ausreichend über den Verlust des Widerrufsrechts aufgeklärt und könnten sich nicht bewusst für den vorzeitigen Beginn des Downloads entscheiden.

Außerdem stellte das LG Köln fest, dass die Google Commerce zum damaligen Zeitpunkt keine Geschäftsadresse angegeben hatte. Damit habe das Unternehmen gegen die Verpflichtung verstoßen, seine Geschäftsadresse anzugeben (§ 312d Abs.1, Art. 246a § 1 Abs.1 Nr.3 EGBGB).

Das Urteil ist rechtskräftig.

Quelle:

<https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/videos-im-google-play-store-widerrufsrecht-erlischt-nicht-automatisch-38673>

## **MEDIAMARKT DARF LIEFERTERMIN NICHT NUR MIT „BALD VERFÜGBAR“ ANGEBEN**

Stand: 13.04.2022

ueLG München I vom 17.10.2017 (33 O 20488/16)

OLG München vom 17.05.2018 (6 U 3815/17)

**Es ist nicht ausreichend, wenn der Liefertermin für einen Artikel auf einer Internetseite ausschließlich mit „bald verfügbar“ angegeben ist. Das hat das Oberlandesgericht München auf Grund einer Klage der Verbraucherzentrale NRW gegen die Media Markt E-Business GmbH entschieden.**

Das Unternehmen bat im August 2016 auf seiner Internetseite „www.mediamarkt.de“ das Smartphone „Samsung Galaxy S6“ für 499 € zum Kauf an. Während des Bestellvorgangs erschien der Hinweis „der Artikel ist bald verfügbar. Sichern Sie sich jetzt Ihr Exemplar!“. Weitere Angaben zum Lieferzeitraum fehlten.

Die Angabe, das Smartphone sei „bald verfügbar“ hielt das Oberlandesgericht für unzulässig. Das Gericht begründete seine Entscheidung damit, dass die gesetzlichen Informationspflichten gem. § 312d Abs.1 S.1 BGB i. V. m. Art. 246a § 1 Abs.1 S.1 Nr.7 EGBGB nicht eingehalten wurden. Bei Online-Bestellungen müssen Verbraucher Informationen über den Termin erhalten, bis zu dem der Unternehmer die Ware liefern muss. Bei der Angabe „bald“ hätten Kunden zwar die Vorstellung, dass die Lieferung des Artikels in naher Zukunft versprochen wird. Einen Termin oder Lieferzeitraum könnten Kunden dagegen nicht bestimmen. Die Informationspflichten seien auch nicht deswegen zu lockern, weil eine bestimmte Zielgruppe von Verbraucher noch nicht vorrätige Ware gegebenenfalls schon vorab bestellen will. Nach dem Oberlandesgericht können Unternehmen diesem Bedürfnis entsprechen, indem sie Reservierungsmöglichkeiten bieten oder das Konto der Verbraucher erst belasten, wenn die Ware auch tatsächlich geliefert wird.

Das Oberlandesgericht bestätigte damit die Entscheidung des Landgericht München I vom 17.10.2017 (33 O 20488/16) in der Vorinstanz.

Das Urteil ist rechtskräftig

Quelle:

<https://www.verbraucherzentrale.de/urteilsdatenbank/digitale-welt/mediamarkt-darf-liefertermin-nicht-nur-mit-bald-verfuegbar-angeben-27812>

## MUSTERLÖSUNG FÜR NIVEAU M UND E

### 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!  
*Individuelle Schülerantworten*



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

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.

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.

*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 Aufgabenbereich auch in Zukunft sachgerecht und dauerhaft auszuführen. Das zentrale Ziel des Vereins, darf 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.*

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.

*Individuelle Schülerantworten*



[https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_qualifizierter\\_Einrichtungen.html;jsessionid=5778BC848F541F42FC2BA5BB5B5CB627.2\\_cid501?nn=11295604](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_qualifizierter_Einrichtungen.html;jsessionid=5778BC848F541F42FC2BA5BB5B5CB627.2_cid501?nn=11295604)

## GLOSSAR FÜR DEN GESETZESTEXT DER UNTERLASSUNGSKLAGEN

<b>Satzung:</b>	Die Verschriftlichung der Regeln und Aufgaben eines Vereins.
<b>gewerbsmäßig:</b>	Ist eine Tätigkeit, die man selbständig und regelmäßig in der Absicht ausübt, Geld zu verdienen.
<b>Natürliche Person:</b>	Ist ein Rechtsbegriff und meint den Mensch.
<b>Vereinsregister:</b>	Ein Register in dem alle Vereine eingetragen sind.
<b>Zuwendung:</b>	Eine Geldauszahlung
<b>Bescheid:</b>	Eine Anordnung einer Behörde oder eines Gerichts.
<b>Behörde:</b>	Eine staatlich oder kommunale Dienststelle z. B. das Finanzamt.



## 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.

*Ihr Sohn hat ihr ein scheinbar kostenloses Schreibprogramm auf ihren Laptop geladen. Im Kleingedruckten auf der Webseite war aber vermerkt, dass man durch die Registrierung im Portal ein monatliches Abonnement für 8 Euro abschließt.*

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

*460 Beschwerden pro Woche*

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

*Der Preis für die Registrierung war auf der Seite angegeben, es war verbraucherrechtlich nicht relevant, ob die Angaben leicht zu finden sind.*

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

*Die Verbraucherzentralen waren hartnäckig über die Jahre, auch das Interesse der Verbraucher und Verbraucherinnen wuchs bezüglich der Abo-Fallen. Die Politik handelte: Ab dem 01.08.2012 trat ein Gesetz in Kraft, die sogenannte Buttonlösung. Schaltflächen, die einen kostenpflichtigen Bestellvorgang auslösen, müssen seitdem entsprechend deutlich beschriftet sein: „Kostenpflichtig bestellen“ oder eine ähnliche eindeutige Formulierung muss direkt auf dem Button vermerkt sein.*

## ÜBERLEITUNGSFOLIE FÜR DIE SICHERUNG INSTRUMENTE DER VERBRAUCHERPOLITIK

### Instrumente der Verbraucherpolitik

In der Schule berichtet Jan über die Ereignisse beim Einkauf auf wish.com. Er erklärt seiner Freundin Julia, was er alles dazugelernt hat. Julia erinnert sich vage an eine WBS-Stunde mit dem Thema Verbraucherbildung. Jans Interesse ist geweckt und er wendet sich an die WBS-Lehrerin Frau Weber. Frau Weber berichtet ihm, dass er durch seine eigene Auseinandersetzung mit den Problemen beim Einkauf bei Wish, sich in der **Verbraucherbildung** weitergebildet habe sowie alle weiteren Instrumente der Verbraucherpolitik kennengelernt habe: **die Verbraucherinformation, das Verbraucherrecht, die Verbraucherberatung und die Interessensvertretung.**

## 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.**

Quelle: Jaquemoth; Hufnagel, Verbraucherpolitik (2018) S.174

### ••••• AUFGABE 1

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

	Verbraucherinformationen	Verbraucherrecht
<b>Station</b>	Station 1	Station 3
<b>Begründung</b>	Informationen über Wish wurden gesammelt.	Beispiele für Urteile wurden bearbeitet und das Unterlassungsklagegesetz wurden näher betrachtet.

	Verbraucherberatung	Interessenvertretung
<b>Station</b>	Station 2	Station 4
<b>Begründung</b>	Kenntnisse über die Verbraucherzentrale und ihre Angebot wurden vermittelt.	Ein Beispiel für eine Interessenvertretung wurde bearbeitet.

- c) Erkläre, warum die Instrumente der Verbraucherpolitik wichtig sind.  
 (Was könnten die Unternehmen tun, wenn es keine Instrumente der Verbraucherpolitik gäbe?)  
*Durch die verschiedenen Instrumente der Verbraucherpolitik gewinnen die Verbraucher und Verbraucherinnen an Selbstbestimmung. Das Wissen und die Unterstützung, das die Verbraucher und Verbraucherinnen durch die Instrumente der Verbraucherpolitik erlangen, können sie für die Verfolgung und Umsetzung ihrer Ziele verwenden und somit der Überlegenheit der Unternehmen entgegentreten.*



### **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.



### 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 Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Gefördert  
durch



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR ERNÄHRUNG, LÄNDLICHEN RAUM  
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

**verbraucherzentrale**

*Baden-Württemberg*