



VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ

BAUSTEIN 5 VERBRAUCHERSCHUTZ IN DEUTSCHLAND

- Zielgruppe: Sekundarstufe I und II
ab Klassenstufe 8
- Fach: Fächerübergreifend - zum Beispiel in NRW: Wirtschaft,
Hauswirtschaftslehre, Politik / Wirtschaft.
- Themenwahl: Verbraucherrecht – Verträge, Verbraucherschutz
- Materialformat: Download
- Zeitrahmen: ca. 40 Minuten
- Erscheinungsjahr: 2019

HANDHABUNG

Dieser Baustein ist Teil des Unterrichtsmaterials „Verträge und Verbraucherschutz“. Die Bausteine bauen aufeinander auf bzw. können miteinander kombiniert werden. Jeder Baustein besteht aus einer Handreichung mit Hintergrundinformationen, einem Planungsraster und Arbeitsblättern. Die Schüleraufgaben sind in der Handreichung detailliert beschrieben. Das Planungsraster dient dem schnellen Überblick während der Durchführung und beinhaltet den Ablauf der Einheit, eine kurze Beschreibung der Schüleraufgaben sowie das benötigte Material. Die Arbeitsblätter und Checklisten sind so aufgebaut, dass die SuS diese nach der Trainingseinheit abheften und die Informationen bei Bedarf nachlesen können.

KERNBOTSCHAFTEN

Unabhängige Informationen gibt es bei den Verbraucherzentralen und Stiftung Warentest.

ZIELE

- Die SuS kennen verschiedene Verbraucherschutzorganisationen.
- SuS wissen, dass Unabhängigkeit ein wesentliches Element ist.
- SuS kennen die Bedeutung unabhängiger Marktchecks.

INHALTE

- Aufgaben der Verbraucherschutzorganisationen in Deutschland
- Bedeutung von unabhängigen Marktchecks

EINFÜHRUNG

Verbraucherschutz bezeichnet alle Bestrebungen und Maßnahmen, die Menschen in ihrer Rolle als Verbraucher von Gütern oder Dienstleistungen schützen sollen.

Grund dafür ist, dass Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Herstellern und Vertreibern von Waren und gegenüber Dienstleistungsanbietern unterlegen sind. Verbraucherinnen und Verbraucher haben häufig weniger Fachwissen, weniger Informationen und weniger Erfahrung als die Anbieter. Dieses Ungleichgewicht soll ausgeglichen werden, damit die Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Interessen gegenüber dem Anbieter gut durchsetzen können.

Damit das Gelingen kann gibt es **Verbraucherschutzorganisationen** und **Verbraucherschutzgesetze**. Einige Verbraucherschutzgesetze werden in Baustein 2 Gewährleistungsrechte und Baustein 3 Onlineshopping behandelt.

In Deutschland teilen sich drei große Verbraucherorganisationen die Aufgaben:

- der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
- die Verbraucherzentralen der Länder
- Stiftung Warentest

Der Verbraucherzentrale Bundesverband

„Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme von mehr als 80 Millionen Verbrauchern in Deutschland. Der Verband setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher im Mittelpunkt stehen. Der vzbv vertritt ihre Interessen gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 25 weiterer verbraucherpolitischer Verbände bündelt er die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz. [...] Der vzbv ist gemeinnützig, parteipolitisch neutral und allein den Interessen der Verbraucher verpflichtet.“ (Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband (Hrsg.), Die Stimme des Verbrauchers, 3. Auflage, Januar 2018, S. 3)

Ein Beispiel: Ein Reiseanbieter wurde erfolgreich abgemahnt, weil dieser neue Handgepäckregeln eingeführt hatte, die aus Sicht der Verbraucherschützer überraschend und intransparent waren.

Die 16 Verbraucherzentralen

In jedem Bundesland gibt es eine Verbraucherzentrale, die ihren Sitz in der Regel in der jeweiligen Landeshauptstadt hat. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen der Länder findet man über die Internetseite www.verbraucherzentrale.de. Die Verbraucherzentralen sind als anbieterunabhängige, gemeinnützige, eingetragene Vereine organisiert. Die Verbraucherzentralen informieren und beraten unabhängig zu den vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags. Sie unterstützen Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer berechtigten Interessen gegenüber Anbietern und vermitteln Heranwachsenden Kompetenzen, die eine Orientierung in der Welt des Konsums ermöglichen. Die Themen sind Verbraucherrechte, Finanzdienstleistungen, Ernährung, Umwelt, Gesundheit, Energie und digitale Welt. Das Beratungsangebot, Inhalt und Umfang der Tätigkeiten ist nicht bei allen



Verbraucherzentralen gleich. Die Schwerpunkte können anders gesetzt sein. Der Grund dafür ist, dass alle Verbraucherzentralen größtenteils mit öffentlichen Geldern finanziert werden, sich die geförderten Themen jedoch unterscheiden können. Bei den individuellen Beratungen wird für viele Angebote eine Kostenbeteiligung erhoben.

Stiftung Warentest

Die Stiftung Warentest führt vergleichende Produkttests und Dienstleistungsuntersuchungen mit dem Ziel der Verbesserung der Markttransparenz durch. Produkte und Dienstleistungen werden anonym eingekauft und nach wissenschaftlichen Methoden in unabhängigen Instituten getestet. Oberstes Kriterium ist dabei die Neutralität. Die Stiftung Warentest finanziert sich durch den Verkauf der eigenen Publikationen, die komplett werbefrei sind. Als Ausgleich für den Verzicht auf Werbeeinnahmen erhält die Stiftung Warentest Mittel vom Staat, im Jahr 2018 waren das rund 6 Prozent ihrer Einnahmen. Die Testergebnisse veröffentlicht die Stiftung in den Zeitschriften „test“ und „Finanztest“ sowie auf test.de. Verbraucher werden so objektiv informiert, damit sie für ihren jeweiligen Bedarf die richtigen Entscheidungen treffen können.

In dieser Unterrichtseinheit erfahren die SuS, dass sie sich nicht auf markige Werbebotschaften und Informationen der Anbieterseite als einzige Informationsquelle verlassen müssen, die oft interessengesteuert und unvollständig sind. Vielmehr lernen sie, sich bedarfsgerecht die notwendigen Informationen zum Beispiel bei der Verbraucherzentrale und der Stiftung Warentest aktiv zu beschaffen und sich bei Marktentscheidungen vor allem von ihrem persönlichen Bedarf leiten zu lassen.

☞ EINSTIEG: WANN BIN ICH VERBRAUCHER/ VERBRAUCHERIN?

Methode: Einzelarbeit

Die SuS bearbeiten mittels des Arbeitsblattes (AB 5_1_Wann bist du ein Verbraucher) die Frage, in welchen alltäglichen Situationen sie als Verbraucher handeln. Die Ergebnisse werden im Anschluss besprochen.

☞ AUFGABE 1 INSTITUTIONEN DES VERBRAUCHERSCHUTZES

Methode: Teamarbeit (AB 5_2_ Aufgaben Institutionen)

SuS bearbeiten in Zweiertteams verschiedene Problemstellungen. Die Aufgabe besteht darin, zu entscheiden, bei welcher Organisation sie jeweils Hilfe finden bzw. welche Organisation diese Aufgabe wahrnimmt: An wen wende ich mich, wenn z. B. eine Rechtsberatung benötigt? Welche Organisationen können Abmahnungen aussprechen?

i Hintergrundinformation – Abmahnung

Abmahnung ist die juristische Form dafür, jemanden dazu aufzufordern, etwas zu unterlassen. Der Sinn ist, Angelegenheiten bzw. Streitigkeiten zu klären, ohne dass die Sache vor Gericht kommen muss. Für gewöhnlich geht es darum, dass etwas als Rechtsverletzung betrachtet und beanstandet wird. Der Abgemahnte soll genau das nicht wieder tun. Deshalb enthalten Abmahnungen in der Regel auch "Unterlassungserklärungen", die der Abgemahn-



te abgeben soll, damit sich die Sache dann erledigt hat – er soll also schriftlich sinngemäß erklären: "Ich tu das nie wieder". Üblicherweise steht in der Unterlassungserklärung auch eine so genannte Vertragsstrafe. Diese sieht vor, dass der Abgemahnte eine Geldstrafe zahlen muss für den Fall, dass er das beanstandete Verhalten doch wiederholt und somit gegen die Unterlassungserklärung verstößt.

Die Verbraucherzentralen setzen dieses Mittel ein, um Fehlverhalten von Anbietern, z. B. eine benachteiligende Klausel in einem Stromversorgungsvertrag, für alle Verbraucher zu regeln → kollektiver Rechtsschutz

AUFGABE 2 LERNE DIE VERBRAUCHERZENTRALE KENNEN

Methode: Recherche (AB 5_3_Lerne deine VZ kennen)

Die SuS bekommen einen Rechercheauftrag mit verschiedenen Aufgaben. Unter anderem recherchieren sie im Internet, wo die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale ihres Bundeslandes ist, wie viele Beratungsstellen es gibt oder welche Themen gerade aktuell sind.

TIPP Für Schulklassen und außerschulische Gruppen besteht die Möglichkeit, die Beratungsstellen vor Ort im Rahmen eines Besuchs kennenzulernen. Sprechen Sie Ihre Verbraucherzentrale bei Interesse darauf an.

Zum Abschluss geht es um unabhängige **Produkt- und Dienstleistungstests**.

Will man sich vor dem Kauf über die Qualität eines Produktes, z. B. einer Smartwatch, informieren, findet man im Internet eine Vielzahl von Bewertungsportalen, bei denen Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Meinung zu Produkten oder Dienstleistungen nennen können, wie haushaltstipp.net, Check24 oder amazon.de. Allerdings ist nicht ersichtlich, ob die Testergebnisse und/ oder Kommentare der User nicht doch von den Anbietern gesteuert wurden bzw. ob die Portale nicht zu bestimmten Anbietern gehören. Häufig ist neben den Berichten ein Direktlink zum anbietenden Shop oder es wird Werbung von diversen Anbietern auf der Seite angezeigt. Oft bieten diese Bewertungen keine nachvollziehbaren Bewertungskriterien. Dennoch haben solche „Nutzerbewertungen“ Einfluss auf die Kaufentscheidungen.

Die SuS sollen erfahren, dass es wichtig ist, neutrale Informationen zu einem Produkt oder einer Dienstleistung zu erhalten, um unabhängig von Werbung oder Image den Gebrauchswert des Produkts zu erkennen und eine bedarfsgerechte Entscheidung treffen zu können.

Was bedeutet Unabhängigkeit in dem Zusammenhang:

Die Bewertung von Produkten und Dienstleistung erfolgt ohne Einflussnahme der Hersteller, Anbieter oder Anzeigenkunden. Die Stiftung Warentest darf z. B. keine Werbeeinnahmen erzielen. Testprodukte werden anonym eingekauft und Dienstleistungen verdeckt geprüft. Unabhängige Tests bietet daher nur die Stiftung Warentest.

Weitere Informationen zu Bewertungen im Internet:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/was-ist-von-onlinebewertungen-zu-halten-13724>

AUFGABE 3: INTERNET-RECHERCHE „SMARTWATCHES“

Methode: Recherche nach z. B. Smartwatches im Internet; (AB 5_4_Internetrecherche)

Die SuS vergleichen die Informationen zu einem bestimmten Produkt (z. B. Smartwatch, Digitalkamera, Laufschuhe), die man bei der Stiftung Warentest unter test.de erhält, mit den Bewertungen, die auf check24.de, ciao.de, amazon.de oder anderen Portalen zu finden sind. Welche Vor- und Nachteile haben die Informationen, die man auf diesen verschiedenen Internetseiten erhält? Wie ist die Bewertung bei Stiftung Warentest? Das Arbeitsblatt enthält ein Raster, anhand derer die Recherche durchgeführt werden kann. Die SuS arbeiten in Kleingruppen und diskutieren ihre Ergebnisse.

-  Es empfiehlt sich, vorab zu prüfen, welche Produkte aktuell von Stiftung Warentest getestet worden und ob die Ergebnisse online verfügbar sind. Auf dieser Basis ein konkretes Produkt auswählen.

+ Ergänzung: Idee für einen Projekttag

Die SuS entwickeln einen eigenen Test für ein Produkt ihrer Wahl. Dabei bewältigen sie drei Aufgaben:

- Das Problem erkennen: Es gibt ein großes Angebot an Produkten. Wie geht neutrale Bewertung?
- Eine Lösungsstrategie entwickeln: Kriterien zum Vergleich entwickeln
- Eine Lösungsstrategie anwenden: Produkte anhand der Kriterien vergleichen

In Kleingruppen entscheiden sich die SuS zunächst für ein Produkt, das getestet werden soll. Im zweiten Schritt werden Kriterien überlegt, die für dieses Produkt wichtig sind und nach denen man sich entscheiden würde z. B. Haltbarkeit, Geschmack, Preis, Handhabung usw. Je nach Produkt werden 4-6 Kriterien festgelegt. Hier geht es also um die Frage, was dieses Produkt zu einem guten Produkt macht. Nun muss überlegt werden, mit welchen Maßnahmen diese Kriterien überprüft und bewertet werden können. Als Hilfestellung können test-Hefte zur Ansicht gezeigt werden.

Wenn die Bewertungskriterien festgelegt sind, müssen die Produkte in verschiedenen Ausführungen gekauft werden. Aus Kostengründen eignen sich günstige Verbrauchsartikel, z. B. Shampoo oder Zahnpasta, gut. Nach den vorher festgelegten Kriterien wird getestet und am Ende eine Rangfolge erstellt.

Welches Produkt würde man kaufen und warum? Die Gruppen präsentieren ihre Ergebnisse.

Das Arbeitsblatt AB 5_5_Produkttest kann zur Hilfestellung verwendet werden.

-  Die Stiftung Warentest bietet Lehrkräften kostenfreie Klassensätze ihrer Zeitschriften sowie die Teilnahme am Wettbewerb „Jugend testet“: www.test.de/schule



Anlagen:

- 5_UR_Verbraucherschutz (Unterrichtsraster)
- AB 5_1_Wann bist du ein Verbraucher
- AB 5_2_Aufgaben Institutionen
- AB 5_3_Lerne deine VZ kennen
- AB 5_4_Internetrecherche
- AB 5_5_Produkttest

WEITERE BAUSTEINE ZUR VERTIEFUNG UND ERGÄNZUNG DES THEMAS:

Die Einheit „Verträge und Verbraucherschutz“ kann mit folgenden, thematisch abgeschlossenen Bausteinen kombiniert werden:

- Baustein 1 Rund um den Vertrag - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 2 Gewährleistungsrechte - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 3 Onlineshopping - Zeitbedarf ca. 90 Minuten
- Baustein 4 Ratenkauf - Zeitbedarf ca. 20 Minuten

Stand: Dezember 2018

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel

Hinweise zu Nutzungsrechten

Die Handreichungen für Lehrkräfte dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden. Dabei dürfen die Texte in ihrem Wortlaut nicht verändert werden. Damit wollen wir sicherstellen, dass fachliche und rechtliche Zusammenhänge nicht verfälscht werden.

Die Arbeitsblätter dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden und, soweit technisch möglich, an den Bedarf der Klasse angepasst werden.

www.verbraucherzentrale.de

Gefördert durch:



Bundesministerium
der Justiz und
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages