

Informationen für Lehrerinnen und Lehrer

Verbraucherschutz in Deutschland

Unabhängig davon, ob die gesellschaftliche Vorstellung von „Verbrauchern“ eher vom zu schützenden, vom mündigen, informierten oder selbstbewussten Verbraucher ausgeht – drei Verbraucherorganisationen setzen sich seit den 1950er und 1960er Jahren für die Belange der Verbraucher ein: der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzbv), die Verbraucherzentralen und die Stiftung Warentest. Historisch entwickelt haben sich diese drei Organisationen in den Wirtschaftswunderjahren, als die Mangelwirtschaft der Kriegs- und Nachkriegszeit durch ein Überangebot an Waren abgelöst wurde. Ihre Aufgaben, damals wie heute: Markttransparenz ermöglichen, objektive Information an Stelle von Werbung, Beratung bei Problemen mit Herstellern und politische Entscheidungsprozesse im Sinne von Verbrauchern beeinflussen. Denn durch die zunehmende Globalisierung der Märkte ist nicht nur das Angebot sondern auch die Komplexität der angebotenen Produkte (z. B. Versicherungen) und der weltweiten Produktionsprozesse immer undurchschaubarer geworden.

In Deutschland gibt es eine funktionale Arbeitsteilung zwischen den drei großen Verbraucherorganisationen.



Die drei Organisationen arbeiten eng zusammen, auch wenn sie organisatorisch eigenständig sind. Ihre Aufgaben ergänzen sich und führen zu einem vielseitigen Informations- und Beratungsangebot für Verbraucher.

KONSUMWELT kompakt

TIPPS FÜR DEN UNTERRICHT

Inhaltsfelder

Kernlehrplan 9. und 10. Klasse
Politik/Wirtschaft:
Grundlagen der Wirtschaft
Junge Menschen in der
Konsumentenrolle

Lehr-/Lernziel

Die Schüler sollen die drei großen Verbraucherorganisationen in Deutschland kennen lernen, die sich für die Belange der Verbraucher einsetzen. Bei ihnen erhalten sie Rat und Hilfestellung, wenn sie Probleme haben oder Informationen brauchen.

- Sachkompetenz: die Institutionen, die sich in Deutschland um den Verbraucherschutz kümmern, benennen und deren Aufgaben konkretisieren
- Urteilskompetenz: auf der Grundlage rechtlicher Vorgaben Möglichkeiten und Grenzen von Vertragsbindungen bei Internetverträgen analysieren
- Methodenkompetenz: die neuen Medien zielgerichtet zur Recherche nutzen, um deren Informationsangebote zu analysieren
- Handlungskompetenz: wissen, welche Verbraucherorganisationen in welcher Situation Hilfe und Unterstützung anbieten und an wen man sich bei Verbraucherproblemen wenden kann

Zeitraumen

3 Doppelstunden

Benötigte Materialien

Arbeitsblätter 1–3,
internetfähiger PC zur Recherche



verbraucherzentrale
Bundesverband

www.vzbv.de
www.test.de

Individuelle Verbraucherberatung – die Verbraucherzentralen

Die 16 **Verbraucherzentralen** agieren auf Länderebene und bieten unabhängige Beratungen und Informationen zu Fragen des Verbraucherschutzes für alle Verbraucher an. Sie helfen bei Rechtsproblemen im Bereich des Verbraucherschutzes und vertreten die Interessen der Verbraucher auf Landesebene. Jeder Verbraucher kann sich an die Verbraucherzentrale im jeweiligen Bundesland wenden, um Informationen oder eine individuelle Beratung zu erhalten.

Die Verbraucherzentralen werden überwiegend aus öffentlichen Mitteln des jeweiligen Bundeslandes, der Städte und Kommunen finanziert. Weitere Einkünfte zur Finanzierung nehmen sie über ihre kostenpflichtigen Angebote ein, das sind individuelle Beratungen im persönlichen Beratungsgespräch, per Telefon oder E-Mail, und über den Verkauf von Ratgeberbüchern. Einnahmen über Anbieterwerbung sind aus Gründen der Unabhängigkeit ausgeschlossen.

Verbraucherpolitik – der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)

Der **Verbraucherzentrale Bundesverband** ist die Dachorganisation der Verbraucherzentralen und weiterer Mitgliedsverbände. Er vertritt die Interessen der Verbraucher gegenüber Politik, Wirtschaft und Gesellschaft auf Bundesebene. Er agiert als Lobbyverband im Interesse der Verbraucher, klärt öffentlich auf in den Medien, übt Druck aus auf die Politik, nimmt Einfluss auf die Gesetzgebung und setzt Verbraucherrechte notfalls auch gerichtlich durch. Hierbei leitet der vzbv Unterlassungsverfahren im Wege einer Abmahnung ein.

Der vzbv finanziert sich überwiegend durch Mittel des Bundesministeriums für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz und durch Projektmittel. Er arbeitet politisch unabhängig. Einnahmen über Anbieterwerbung sind aus Gründen der Unabhängigkeit ausgeschlossen.

Markttransparenz – die Stiftung Warentest

96 Prozent aller Deutschen kennen die **Stiftung Warentest**. Ein Drittel davon verlässt sich bei wichtigen Kaufentscheidungen auf ihre Testergebnisse. 1964 auf Beschluss des deutschen Bundestags gegründet, macht die Stiftung Warentest mittlerweile mit jährlich rund 200 vergleichenden Produkttests und 100 Dienstleistungsuntersuchungen den Markt überschaubarer.

Oberstes Gebot ist dabei die Neutralität, um die Verbraucher objektiv zu informieren. So darf die Stiftung laut Satzung kein Geld durch Werbung verdienen. Deshalb bekommt sie eine jährliche Ausgleichszahlung vom Staat, die im Durchschnitt rund 10 Prozent ihres Etats ausmacht. Zum größten Teil finanziert sie sich durch den Verkauf ihrer Publikationen, vor allem der Zeitschriften test und Finanztest. ■

Ergänzende Informationen zur Unterrichtsvorbereitung

www.verbraucherzentrale.de

www.vzbv.de

www.test.de

KONSUMWELT
kompakt

HINTERGRUND- INFORMATIONEN ZU ABOFALLEN

Abmahnung

Eine Abmahnung rügt ein Verhalten oder eine Tat, welche in einer bestimmten Frist unterlassen werden soll. In der Abmahnung wird darauf hingewiesen, dass man dieses Verhalten nicht toleriert und bei fortgesetztem Fehlverhalten Konsequenzen meist in Form einer Geldstrafe drohen.

Forderung des vzbv gegen Abofallen

Wer einen Vertrag im Internet abschließt, muss unmissverständlich auf die Kostenpflichtigkeit des Angebots hingewiesen werden. Um dies sicherzustellen, muss der Kunde über ein Bestätigungsfeld (Button) anklicken, dass die Kostenpflicht erkannt wurde. Erst dann hat der Anbieter einen Anspruch auf Bezahlung. Siehe dazu auch Podcasts vom 12.08.2010: Kampf gegen Kostenfallen im Internet, unter www.vzbv.de, dann „alle Audio-Podcasts“.

Verbraucherschutz in Deutschland

Die Verbraucherzentralen – Beratung für Verbraucher

Abzocke im Internet

Eine schöne Bescherung: Marco, 17 Jahre alt, wollte seiner Freundin Susanne nur eine E-Card mit Glückwünschen zum Geburtstag schicken. Als „Dank“ ist ihm heute eine Rechnung über 145,56 Euro ins Haus geflattert: Angeblich hat er auf der Homepage, von der er die E-Card verschickt hat, übersehen, dass man beim Absenden der Grußkarte ein Abo für Klingeltöne für ein ganzes Jahr abgeschlossen hat. Nun ist guter Rat teuer – wer kann Marco bei seinem Problem helfen?

Wo befindet sich die nächste Verbraucherzentrale in deiner Nähe?

Verbraucherzentrale (Bundesland)

Straße

Telefon

Aufgabe:

Zur Bearbeitung der folgenden Fragen steht dir der Flyer „Erst durchblicken, dann anklicken“ der Verbraucherzentrale zur Verfügung.

Worauf musst du achten, um nicht in eine Abofalle im Internet zu geraten?

Mit welchen Methoden arbeiten die Abzockerfirmen?

Was kannst du tun, wenn du in eine Abofalle geraten bist?

Wie kann dir die Verbraucherzentrale helfen?

Mit welchen anderen Problemen kannst du bei einer Verbraucherzentrale Hilfe bekommen?

Verbraucherschutz in Deutschland

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) – Politik für Verbraucher

SC Adseller Media SRL, Rumänien: www.movie-tester.de

Diese Internetseite bot Nutzern an, Filme auf DVD zu testen, zu bewerten und anschließend zu behalten. Die Film-DVD sollte man bestellen. Dazu musste man sich über ein Formular anmelden und einen Button „DVD abholen“ anklicken, um die DVD anzufordern. Unterhalb dieses Buttons gab es zahlreiche andere Informationen über eine Gewinnspielteilnahme und die derzeitige Top-DVD. Erst danach tauchte in sehr kleiner Schrift ein Hinweis auf, dass mit dem Anklicken dieses Angebots nach einer 14-tägigen Probezeit eine Mitgliedschaft zustande kommen würde, bei der regelmäßig kostenpflichtig DVDs getestet werden sollten. Der Preis dafür: 19,95 Euro pro Monat, mit dritteljährlicher Abrechnung im Voraus.

Der vzbv hat das Unternehmen abgemahnt.

Wirkung: Website nicht mehr aufrufbar.



Politik für Verbraucher: Wer ist der vzbv? Infos in der Broschüre „Die starke Stimme der Verbraucher“.

Interview mit Martin Madej, Rechtsexperte des vzbv

Der Verbraucherzentrale Bundesverband setzt sich dafür ein, dass die Interessen der Verbraucher von Politik und Wirtschaft ernst genommen werden. Doch was bedeutet das für Jugendliche? Nelly S. (17 Jahre) hat nachgefragt. In Berlin traf sie sich mit Martin Madej, Rechtsexperte beim Verbraucherzentrale Bundesverband.

Nelly: Muss ich mich als Jugendliche schon für Verbraucherschutz interessieren?

Martin Madej: Jugendliche sind als Verbraucher genauso wichtig wie Erwachsene. Jedem Jugendlichen in Deutschland stehen durchschnittlich fast 1000 Euro jährlich zur freien Verfügung. Viele Unternehmen verdienen ihr Geld mit Produkten speziell für Jugendliche. Natürlich gibt es da auch einige „schwarze Schafe“, die den Jugendlichen das Geld mit fiesen Tricks aus der Tasche ziehen wollen. Dagegen tun wir etwas.

Nelly: Was sind das denn für Tricks?

Martin Madej: Viele Jugendliche fallen auf Kostenfallen im Internet herein: man will z.B. ein vermeintlich kostenloses Programm oder gratis Klingeltöne herunterladen und hat am Ende ein teures Abo abgeschlossen. Dann flattert eine saftige Rechnung ins Haus.

Nelly: Was kann der Verbraucherzentrale Bundesverband gegen solche miesen Methoden tun?

Martin Madej: Wenn es nötig ist, ziehen wir gegen solche Firmen vor Gericht. Bislang haben wir viele erfolgreiche Verfahren gegen Kostenfallen-Betreiber im Internet geführt. Gleichzeitig versuchen wir zu erreichen, dass die Gesetze verbessert werden.

Nelly: Wie läuft das denn ab?

Martin Madej: Von den Beratern in den über 200 Verbraucherzentralen im Land erfahren wir, wo der Schuh drückt. Zusammen mit anderen Experten erarbeiten wir Lösungsvorschläge. Die versuchen wir dann der Politik zu vermitteln. Bei Gesprächen mit Politikern oder bei Anhörungen im Bundestag.

Nelly: Reagieren denn die Politiker immer sofort auf die Probleme der Verbraucher?

Martin Madej: Bis zu einer Gesetzesänderung dauert es in der Regel etwas. Häufig bewirkt aber schon die Öffentlichkeitsarbeit der Verbraucherorganisationen, dass Verbraucher sich selbst besser schützen.

Nelly: Nenn doch mal Beispiele.

Martin Madej: Viele Verbraucher haben inzwischen den Mut, bei untergeschobenen Abos nicht mehr einfach zu bezahlen, auch wenn sie regelrechte Drohbriefe erhalten. Sie wenden sich stattdessen direkt an ihre Verbraucherzentrale. Außerdem achten auch mehr Nutzer darauf, dass sie bei allem, was mit „Gratisangebot“, „Clubmitgliedschaft“ oder „Gewinnspiel“ u. ä. wirbt, zweimal nachsehen, ob sich irgendwo ein Preishinweis versteckt.

Nelly: Und wo bleibt die Politik, wenn wir Verbraucher doch alles selbst machen müssen?

Martin Madej: Mir nimmt natürlich keiner ab, dass ich verantwortungsvoll handeln muss. Wo das Kind bereits in den Brunnen gefallen ist, kann ich mir Hilfe bei der Verbraucherzentrale holen. Bei massiven Missständen macht der Verbraucherzentrale Bundesverband mit konkreten Vorschlägen Druck auf die Politik, im Interesse der Verbraucher. Dies ist eine Form von Lobbying. Allerdings stoßen unsere Forderungen auch häufig auf Widerstand von Anbietern, die ihrerseits versuchen, die Politik ebenfalls durch Lobbying zugunsten ihrer Interessen zu beeinflussen. Außerdem müssen gerade fürs Internet Standards für die Nutzer auf internationaler Ebene ausgehandelt werden. Das kann dauern. Da bringt es manchmal mehr, wenn die Medien und die Nutzer öffentlichen Druck ausüben. Besonders Markenfirmen sind empfindlich, wenn es um ihr Image geht. Dennoch bleibt viel für uns zu tun und wir werden nicht nachlassen, der Politik weiterhin mit den wichtigen Themen für Verbraucher auf die Füße zu treten.

Nelly: Vielen Dank für das Gespräch.

Aufgabe:

Beantworte mit Hilfe der vzbv-Broschüre „Die Stimme der Verbraucher“ und des Interviews mit dem Rechtsexperten Martin Madej die folgenden Fragen:

1. Für wen setzt sich der vzbv ein?

2. Was fordert der vzbv, um die Verbraucher vor Kostenfallen zu schützen? (siehe Podcasts vom 12.08.2010 unter www.vzbv.de, dann „alle Audio-Podcasts“)

3. Welche Möglichkeiten und Mittel stehen ihm dazu zur Verfügung?

4. Um welche Verbraucherprobleme kümmert sich der vzbv noch?

5. Welche davon sind für Jugendliche besonders wichtig? Begründe deine Auswahl.

Verbraucherschutz in Deutschland

Stiftung Warentest – Tests für Verbraucher

Viele haben schon mal von der Stiftung Warentest gehört. Sie begegnet uns im Alltag oder in der Fernsehwerbung – meist als Qualitätsurteil auf Produkten, die im Test gut abgeschnitten haben. Doch was genau ist die Stiftung Warentest? Wie arbeitet sie? Und welchen Nutzen können junge Verbraucher aus ihrer Arbeit ziehen?



1. Kennst du das test-Qualitätsurteil der Stiftung Warentest? Suche bei euch zu Hause im Vorratsschrank, in Zeitschriften, Werbeprospekten oder beim Einkaufen im Supermarkt nach Produkten, auf denen das test-Qualitätsurteil abgebildet ist. Welche Produkte findest du? Wie haben diese Produkte im Test abgeschnitten? Hast du schon mal wegen des test-Qualitätsurteils auf der Verpackung ein bestimmtes Produkt gekauft?



2. Was ist die Stiftung Warentest? Recherchiere unter www.test.de. Schau dir auch den Film über die Arbeit der Stiftung an (www.test.de/unternehmen). Notiere in Stichworten deine Rechercheergebnisse zu folgenden Punkten:

- Organisation und Besonderheiten
- Aufgaben
- Ziele
- Arbeitsweise
- Finanzierung
- weitere Auffälligkeiten

3. Welche Informationen und Testergebnisse, die die Stiftung Warentest bietet, würden dich interessieren?

Was sollte die Stiftung Warentest deiner Meinung nach testen?

Schreibe einen Leserbrief oder eine E-Mail an die Stiftung Warentest (email@stiftung-warentest.de).

4. Es gibt viele Bewertungsportale im Internet, bei denen Verbraucher ihre Meinung zu Produkten oder Dienstleistungen nennen können, wie ciao.de oder amazon.de. Vergleiche einmal die Informationen zu einem bestimmten Produkt (z. B. Digitalkamera, Mini-Hifi-Anlage, Laufschuhe), die du bei der Stiftung Warentest unter test.de erhältst, mit den Bewertungen, die du auf ciao.de oder amazon.de zu dem Produkt bekommst. Welche Vor- und Nachteile haben die Informationen, die du auf diesen verschiedenen Internetseiten erhältst?

test.de: +

-

ciao.de: +

-

amazon.de: +

-

5. Welche Informationen müssen Hersteller zusätzlich zum test-Qualitätsurteil abdrucken, wenn sie mit dem Testurteil der Stiftung werben möchten? Warum? Recherchiere unter www.test.de/werbung.

Kreative Köpfe gesucht: Willst du selbst einmal Produkte oder Dienstleistungen testen? Dann mach mit bei „Jugend testet“, dem Wettbewerb der Stiftung Warentest für Jugendliche. Mehr Infos unter www.jugend-testet.de.