

IV.46

Märkte und Verbraucher

Verbraucherrechte im Alltag – Was tun bei Problemen?

Dr. Christine Koch-Hallas



© Plaza/Getty Images Plus

Die Unterrichtseinheit zeigt, wie Verbraucherrechte im Alltag wirken und warum Verbraucherschutz wichtig ist. Die Schülerinnen und Schüler untersuchen typische Verbraucherprobleme, lernen zentrale Rechte und Unterstützungsangebote kennen und entwickeln Handlungsmöglichkeiten für Reklamationen, Streitfälle und irreführende Werbung. In kooperativen Arbeitsformen und Diskussionen bewerten sie abschließend, wie viel Verbraucherschutz sinnvoll ist.

KOMPETENZPROFIL

Dauer:	6 Unterrichtsstunden
Inhalt:	Verbraucherrechte, gesetzliche Rahmenbedingungen, Bausteine des Verbraucherschutzes, Reklamation und Rechtsdurchsetzung, Unterstützung im Streitfall, Chancen und Grenzen des Verbraucherschutzes
Kompetenzen:	Die Lernenden können zentrale Verbraucherrechte anwenden, Werbung kritisch prüfen und Handlungsmöglichkeiten bei Verbraucherproblemen entwickeln. Sie beurteilen Chancen und Grenzen des Verbraucherschutzes.
Medien:	Texte, Fallanalyse, Karikatur, Online-Recherche, LearningApps

Auf einen Blick

1./2. Stunde

Thema:	Einstieg in den Verbraucherschutz – Rechte, Risiken, Anlaufstellen
M 1	Verbraucherschutz im Alltag – Wo betrifft mich das?
M 2	Elektronik, Kosmetik & Co. – Harmlos oder gefährlich?
M 3	Sicher im Verbraucheralltag – Tests, Beratung und Rechte
M 4	Verbraucherrechte im Alltag – Welches Recht hilft wann?
Inhalt:	Die Lernenden befassen sich mit grundlegenden Verbraucherrechten und typischen Risiken beim Kauf von Alltagsprodukten.
Benötigt:	Internetzugang und digitale Endgeräte für Rechercheaufgaben in M 3

3./4. Stunde

Thema:	Verbraucherrechte sichern – Schutzmechanismen und rechtliche Optionen
M 5	Unlautere Werbung erkennen – Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
M 6	Mangelhafte Ware reklamieren – Wie gehe ich vor?
M 7	Hilfe im Streitfall – Beratung, Schlichtung oder Gericht?
Inhalt:	Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit rechtlichen Möglichkeiten zur Durchsetzung ihrer Verbraucherrechte und dem Erkennen unlauterer Geschäftspraktiken auseinander.
Benötigt:	Ggf. digitale Endgeräte für kurze Recherchen.

5./6. Stunde

Thema:	Verbraucherschutz im Alltag – Wirksamkeit und Grenzen
M 8	Fallanalyse – Foodwatch kritisiert Alete-Werbung
M 9	Zu viel des Guten? – Verbraucherschutz kritisch betrachtet
M 10	Fishbowl – Sinnvoller Schutz oder ausufernde Bürokratie?
ZM 1	Gitterrätsel – Finden Sie die Begriffe zum Verbraucherschutz
Inhalt:	Die Lernenden analysieren die Wirksamkeit von Verbraucherschutzmaßnahmen und reflektieren deren Grenzen im Alltag.
Benötigt:	Internetzugang und Beamer/Smartboard für den Videobeitrag zu M 8; ausreichend Platz für die Fishbowl-Diskussion; ggf. Moderationskarten oder Notizzettel.



Verbraucherschutz im Alltag – Wo betrifft mich das?

M 1

Verbraucherschutz umfasst alle Maßnahmen und Rechte, die Verbraucherinnen und Verbraucher im Alltag vor unfairen Praktiken schützen.

Aufgaben

1. Beschreiben Sie eine Situation aus Ihrem Alltag, in der Sie als Verbraucherin oder Verbraucher ein Problem hatten (z. B. defektes Produkt, Online-Bestellung, Vertrag). Was ist passiert? Wie haben Sie reagiert?
2. Überlegen Sie: Welche Rechte haben Verbraucherinnen und Verbraucher in solchen Situationen? Notieren Sie mindestens drei Vermutungen.
3. Ordnen Sie die folgenden Bereiche nach ihrer Bedeutung für Ihren Alltag (1 = sehr wichtig, 5 = weniger wichtig): Online-Shopping, Handyverträge, Lebensmittelkauf, Streaming-Abos, Reisen. Begründen Sie Ihre Reihenfolge.
4. Diskutieren Sie im Plenum: Warum ist Verbraucherschutz besonders wichtig? Sammeln Sie Argumente.



© AndreyPopov/iStock/Getty Images Plus

Alltagscheck	Was ist Ihnen wichtig? 1 = sehr wichtig, 5 = weniger wichtig				
Online-Shopping	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Handyvertrag	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Lebensmittelkauf	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Streamingabo	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Reisen	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

M 5

Unlautere Werbung erkennen – Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb



Aufgaben

- Arbeiten Sie in vier Expertise-Gruppen zu einem UWG-Aspekt. Lesen Sie den Text und notieren Sie die wichtigsten Punkte.
 - Gruppe 1: Irreführende Werbung:** Finden Sie Beispiele. Erklären Sie, warum diese Werbung unlauter ist und wie Käuferinnen/Käufer geschützt werden.
 - Gruppe 2: Aggressive Verkaufspraktiken:** Sammeln Sie Beispiele. Erklären Sie, warum sie unlauter sind und welche Rechte Betroffene haben.
 - Gruppe 3: Vergleichswerbung/Wettbewerbsverstöße:** Arbeiten Sie heraus, welche Regeln für Vergleiche mit Mitbewerbern gelten und wann Werbung unzulässig ist.
 - Gruppe 4: Sanktionen und Beschwerdemöglichkeiten:** Erklären Sie mögliche Folgen von UWG-Verstößen und nennen Sie Anlaufstellen für Unterstützung.
- Berichten Sie in der Stammgruppe kurz über Ihren UWG-Aspekt.
- Nennen Sie zwei Beispiele für möglicherweise unlautere Werbung aus Ihrem Alltag. Erklären Sie, warum diese problematisch sein könnte, und formulieren Sie je eine Schutzmöglichkeit.
- Erstellen Sie gemeinsam eine Übersicht zu den wichtigsten UWG-Regeln, Schutzmöglichkeiten und Alltagsbeispielen.

Unlautere Werbung erkennen

Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) schützt Verbraucherinnen und Verbraucher vor unfairen Geschäftspraktiken. Es verbietet Werbung und Verkaufspraktiken, die irreführend, aggressiv oder wettbewerbswidrig sind. Irreführende Werbung liegt vor, wenn ein Unternehmen falsche oder unvollständige Informationen über ein Produkt oder eine Dienstleistung gibt. Zum Beispiel kann ein Produkt als „100 % wirksam“ beworben werden, obwohl dies nicht belegt ist. Verbraucherinnen und Verbraucher könnten dadurch zu einer Kaufentscheidung verleitet werden, die sie ohne die falschen Angaben nicht getroffen hätten. Auch aggressive Verkaufspraktiken sind verboten. Dies sind Methoden, die Verbraucherinnen und Verbraucher unter Druck setzen, z. B. durch ständige Anrufe (unzumutbare Belästigung), dass ein Angebot bald nicht mehr verfügbar sei. Solche Methoden schränken die Entscheidungsfreiheit ein. Auch muss Vergleichswerbung fair sein. Unternehmen dürfen andere Anbieter nicht absichtlich schlecht darstellen oder falsche Vergleiche anstellen. Das Gesetz schützt damit sowohl Verbraucherinnen und Verbraucher als auch Mitbewerberinnen und Mitbewerber. Wer gegen das UWG verstößt, kann Abmahnungen, Bußgelder oder Schadensersatzforderungen erhalten. Geschädigte können sich an die Verbraucherzentrale oder die Wettbewerbsbehörden wenden. Im Alltag begegnet uns unlautere Werbung oft in Online-Shops, auf Social Media, im Fernsehen oder in der Zeitung. Das UWG sorgt dafür, dass solche Werbung unterbunden wird und man informiert ist und fair behandelt wird.



© U. J. Alexander/iStock/Getty Images Plus

M 7



Hilfe im Streitfall – Beratung, Schlichtung oder Gericht?

Aufgaben

- Lesen Sie die einzelnen Texte zu den Stationen und bearbeiten Sie die dazugehörigen Stationsaufgaben zu zweit.
 - Station 1:** Wann kann die Verbraucherzentrale helfen? Nennen Sie drei Beispiele. Welche Unterlagen sollten Sie bereithalten?
 - Station 2:** Wann ist eine Schlichtungsstelle sinnvoll? Nennen Sie zwei Vorteile gegenüber einem Gerichtsverfahren.
 - Station 3:** Wann ist ein Anwalt oder Gericht notwendig und welche Nachteile kann dieser Weg haben?
 - Station 4:** Erläutern Sie, warum es sinnvoll ist, nicht sofort vor Gericht zu gehen.
- Diskutieren Sie, welche Hilfe in einem realen Fall am sinnvollsten wäre, und begründen Sie Ihre Entscheidung.

Station 1: Verbraucherzentrale

Die Verbraucherzentrale informiert und berät Verbraucherinnen und Verbraucher zu Fragen des allgemeinen Konsums, z. B. zu Garantie, Gewährleistung, Verträgen oder irreführender Werbung. Sie bietet Beratung, Musterbriefe und Tipps, wie man Ansprüche durchsetzen kann.



© Andrii Iemelyanenko/iStock/Getty Images Plus

Station 2: Schlichtungsstelle

Eine Schlichtungsstelle vermittelt zwischen Verbraucherinnen/Verbrauchern und Unternehmen, wenn ein Streit entsteht. Sie prüft die Argumente beider Seiten und schlägt eine Lösung vor. Eine Schlichtung ist kostenfrei oder günstig und ersetzt oft ein Gerichtsverfahren.

Station 3: Anwalt/Gericht

Wenn Händler nicht reagieren oder eine Einigung über Schlichtung nicht möglich ist, können Verbraucherinnen und Verbraucher einen Anwalt einschalten oder rechtliche Schritte vor Gericht einleiten. Das ist oft zeitaufwendiger und kostet Geld, ermöglicht aber, die eigenen Rechte durchzusetzen.

Station 4: Der richtige Weg im Streitfall

Nicht jede Hilfe ist in jeder Situation sinnvoll. Je nach Problem gibt es unterschiedliche Möglichkeiten: Zuerst kann man sich informieren und beraten lassen, dann eine Schlichtung versuchen. Wenn keine Einigung möglich ist, bleibt oft nur der Gang zum Anwalt oder Gericht.

M 9

Zu viel des Guten? – Verbraucherschutz kritisch betrachtet

Ein zentrales Spannungsfeld im Verbraucherschutz besteht darin, einerseits die Sicherheit und Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher zu gewährleisten und andererseits eine übermäßige Regulierung zu vermeiden.

Aufgaben

1. Betrachten und analysieren Sie die Karikatur.
 - a) Beschreiben Sie die Karikatur.
 - b) Erläutern Sie, auf welche Kritik der Zeichner in der Karikatur aufmerksam macht.
 - c) Nehmen Sie Stellung zur Aussage der Karikatur. Stimmen Sie der Kritik zu? Begründen Sie Ihre Meinung.
2. Beurteilen Sie folgende Aussage: „Es ist sinnvoll, Verbraucherinnen und Verbraucher möglichst stark zu schützen, auch wenn dies für Unternehmen Nachteile hat.“



Verbraucherschutz!

© Karsten Schley/www.toonpool.com