

# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus:

*Der Kunde ist König, oder?*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)



# Der Kunde ist König, oder? – Schutz und Orientierung durch Verbraucherrechte



© sergeyryzhow/iStockphoto

Schon im Supermarkt lauern zahlreiche Fallen für Verbraucher: Wie finde ich heraus, was wirklich in den Produkten steckt?

*Von Steffen Kriese, Mannheim*

<b>Dauer</b>	7 Stunden
<b>Inhalt</b>	Verbraucherschutzskandale reflektieren; Gefahren von Verbraucherprodukten erkennen; Verbraucherschutzmaßnahmen bewerten; Regelungen aus dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb und dem Verbraucherinformationsgesetz verstehen und auf Fallbeispiele anwenden; Möglichkeiten der Rechtsberatung und Rechtdurchsetzung kennenlernen und bewerten; Karikaturen zum Verbraucherschutz analysieren; Probleme von Verbraucherrechten erkennen und diskutieren
<b>Ihr Plus</b>	eine Gruppenarbeit zu Rechtsberatung und -durchsetzung, ein Multiple-Choice-Test, ein Kreuzworträtsel und ein Vorschlag für eine Klassenarbeit

## *Fachliche Hinweise*

### *Wozu Verbraucherrechte?*

Verbraucher sind Konsumenten, die Waren und Dienstleistungen von Unternehmen zu privaten Zwecken erwerben und verwenden. Sie sind den Herstellern zumeist strukturell unterlegen, da diese besser über die eigenen Produkte und Dienstleistungen Bescheid wissen und selten Interesse daran haben, die Verbraucher transparent zu informieren. Verbraucher nehmen durch dieses sogenannte „Informationsdefizit“ eine unterlegene Rolle ein, weshalb sie vom Staat durch Verbraucherschutzgesetze geschützt werden. Die daraus resultierenden Verbraucherrechte sollen nicht nur den Wissensnachteil ausgleichen, sondern auch Mindestansprüche für uninformierte Verbraucher enthalten.

### *Welche Gefahren können von Verbraucherprodukten ausgehen?*

In Zeiten der Massenproduktion werden viele Waren kostenminimierend im Ausland produziert. Auch innerhalb der EU werden aufgrund des anhaltenden Preis- und Konkurrenzdrucks nicht unbedingt qualitativ einwandfreie Waren und Dienstleistungen angefertigt und angeboten. Ob bei der Herstellung und dem Transport immer alle Sicherheitsmaßnahmen eingehalten werden, ist schwer zu kontrollieren.

Laut Berichten des Schnellwarnsystems der EU für den Verbraucherschutz (RAPEX) werden immer mehr Lebensmittel und Produkte des täglichen Bedarfs wie Kleidung oder Kinderspielzeug beanstandet. Von diesen Produkten gehen oft Gefahren für Leib und Leben aus. So kann es bei Verunreinigungen von Lebensmitteln zu Allergieschocks oder Todesfällen kommen. Kinderspielzeuge können Stromschläge verursachen oder beim Verschlucken zu Erstickungen führen. Diese Entwicklung und die stets neuen Verbraucherschutzskandale lassen die Verbraucherschutzgesetze zum Gesundheitsschutz immer bedeutsamer werden.

### *Vor- und Nachteile von Verbraucherschutz*

Verbraucherschutz umfasst neben den gesetzlichen Vorgaben auch die Verbraucherbildung, eine zielgerechte Informationspolitik und eine qualifizierte Rechtsberatung. Dies übernehmen zum Teil Verbraucherschutzverbände wie zum Beispiel die Verbraucherzentrale. Aber Verbraucherschutz kann auch zu weit gehen: Viele Unternehmen fühlen sich bevormundet und eingeschränkt.

Trotzdem gibt es immer wieder Verbraucherschutzskandale, die zum Beispiel Lebensmittelverunreinigungen und Verbrauchertäuschungen aufdecken. Verbraucherschutzgesetze wie das Verbraucherinformationsgesetz (VIG) ermöglichen es Verbrauchern deshalb, bei Behörden Informationen über Produkte und Dienstleistungen einzuholen und so Gefahren frühzeitig zu erkennen. Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) regelt den Umgang mit Konkurrenten und schützt Verbraucher vor Täuschungen. Beide Gesetze enthalten zahlreiche Verbraucherrechte, die jedoch oft aufgrund von geringen Streitbeträgen nicht eingeklagt werden. Deshalb ist es umso wichtiger, auch über Beratungsangebote und außergerichtliche Schlichtungsstellen informiert zu sein.

## *Didaktisch-methodische Hinweise*

Diese Unterrichtseinheit zeigt den Schülerinnen und Schülern in einer Einführung zu Skandalen und Gefahren von Verbraucherprodukten, wie bedeutsam Verbraucherschutz für sie ist. Anschließend erklärt sie die wichtigsten Maßnahmen des Verbraucherschutzes und leitet dann zu Verbraucherrechten über. Im Hauptteil erarbeiten die Schülerinnen und Schüler exemplarisch wesentliche Inhalte des Verbraucherinformationsgesetzes und des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb anhand von Informationstexten, Gesetzesauszügen und Fällen.

Anschließend wird die Durchsetzung von Verbraucherrechten an einem Fallbeispiel behandelt. Die Lernenden erkennen, wie sie Verbraucherrechte erfahren und durchsetzen können, und bewerten, welcher Weg am effizientesten ist. Zum Abschluss der Einheit werden Karikaturen zu Verbraucherschutzgesetzen ausgewertet, die wesentliche Probleme des Themenbereichs aufgreifen und zu einer Abschlussdiskussion anregen.

## Stundenverlauf

Stunden 1/2	Verbraucherschutz: Welche Gefahren gibt es und wie wird ihnen begegnet?
<b>Intention</b>	Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit Verbraucherschutzskandalen auseinander und bewerten verschiedene Verbraucherschutzmaßnahmen.
<b>Materialien M 1–M 3</b>	In <b>M 1</b> werden die Schülerinnen und Schüler mit Schlagzeilen über Verbraucherschutzskandale konfrontiert und beurteilen den Umgang mit diesen. Anschließend entnehmen sie einem Schaubild zu gefährlichen Produkten Entwicklungstrends und suchen Erklärungen hierfür. Mittels <b>M 2</b> erfahren die Lernenden, welche Verbraucherschutzmaßnahmen es gibt und was effizienten Verbraucherschutz ausmacht. <b>M 3</b> gibt einen Überblick über Sinn und Systematik von Verbraucherrechten.
Stunden 3/4	Im Check: Ausgewählte Verbraucherschutzgesetze
<b>Intention</b>	Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten sich die wesentlichen Inhalte des Verbraucherinformationsgesetzes (VIG) und des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und überprüfen das Gelernte anhand von Fallbeispielen.
<b>Materialien M 4–M 8</b>	<b>M 4</b> vermittelt Wissen zum VIG und <b>M 5</b> ermöglicht den Informationstransfer anhand von Gesetzesauszügen, die auf Fallbeispiele angewandt werden sollen. <b>M 6</b> und <b>M 7</b> sind strukturell gleich gestaltet, befassen sich aber mit dem UWG. In einem Multiple-Choice-Test wird in <b>M 8</b> das erworbene Wissen überprüft.
Stunden 5/6	Rechtliche Auseinandersetzungen – wie komme ich zu meinem Recht?
<b>Intention</b>	Die Schülerinnen und Schüler befassen sich mit den unterschiedlichen Wegen, um ihre Verbraucherrechte zu erfahren und durchzusetzen, und beurteilen diese.
<b>Materialien M 9–M 10</b>	In <b>M 9</b> erarbeiten die Lernenden arbeitsteilig anhand eines Fallbeispiels den Weg zur Durchsetzung von Verbraucherrechten. <b>M 10</b> stellt eine spielerische Wissensabfrage dar: Ein Kreuzworträtsel thematisiert auf eine motivierende Art die behandelten Inhalte.
Stunde 7	Kritisch beleuchtet: Kann es zu viel Verbraucherschutz geben?
<b>Intention</b>	Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten mithilfe von zwei Karikaturen wesentliche Streitfragen des Verbraucherschutzes und diskutieren diese.
<b>Material M 11</b>	In <b>M 11</b> werden zwei Karikaturen analysiert, aus denen Probleme des Verbraucherschutzes abgeleitet werden. Diese werden in Kleingruppen diskutiert.
Lernerfolgskontrolle	
<b>M 12</b> ist ein Vorschlag für eine Klassenarbeit, in der Ziele und wesentliche Inhalte der erlernten Verbraucherschutzgesetze abgefragt werden und ein Schaubild erläutert werden muss.	

## Ergänzendes Material

### Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL)

Die Homepage des BVL bietet vielfältige Informationen zur Lebensmittelsicherheit. Ziel des BVL ist es, Reaktion durch Prävention zu ersetzen.

### Materialübersicht

#### Stunden 1/2 Verbraucherschutz: Welche Gefahren gibt es und wie wird ihnen begegnet?

- M 1 (Fo) Skandale am laufenden Band: Verbraucher im Gefahrenschlingel
- M 2 (Ab) Verbraucherschutz – wovon werde ich geschützt?
- M 3 (Ab) Was finde ich wo? – Ein Überblick über die Verbraucherschutzgesetze

#### Stunden 3/4 Im Check: Ausgewählte Verbraucherschutzgesetze

- M 4 (Tx) Verbraucherinformationsgesetz – besser informiert einkaufen
- M 5 (Ab) Wer hat recht? – Fälle zum Verbraucherinformationsgesetz
- M 6 (Tx) Wie geht Fair Play? – Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
- M 7 (Ab) Wer hat recht? – Fälle zum Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
- M 8 (Lk) Was ist richtig, was ist falsch? – Ein Multiple-Choice-Test für Experten

#### Stunden 5/6 Rechtliche Auseinandersetzungen – wie komme ich zu meinem Recht?

- M 9 (Ab) Verbraucherrechte auch durchsetzen? – Mittel und Wege zum Erfolg
- M 10 (Lk) Kreuz und quer! – Ein Rätsel zum Verbraucherschutz

#### Stunde 7 Kritisch beleuchtet: Kann es zu viel Verbraucherschutz geben?

- M 11 (Ab) Wie viel ist zu viel? – Karikaturen zum Verbraucherschutz analysieren

### Lernerfolgskontrolle

- M 12 (Lk) Der Kunde ist König, oder? – Testen Sie Ihr Wissen zu Verbraucherrechten

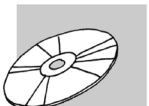
### Bedeutung der Abkürzungen

Ab = Arbeitsblatt; Fo = Folie; Lk = Lernerfolgskontrolle; Tx = Text

#### Minimalplan

Sie haben nur zwei Unterrichtsstunden Zeit? Dann gehen Sie lediglich auf die Gefahren von Verbraucherprodukten ein und thematisieren Sie den Nutzen von Verbraucherschutzmaßnahmen.

Stunde 1/2 Verbraucherschutzskandale und der Sinn von Verbraucherrechten M 1–M 3



Sie finden alle Materialien im veränderbaren Word-Format auf der beigefügten **CD RAAbits Wirtschaft Berufliche Schulen (CD 23)**. Bei Bedarf können Sie die Materialien gezielt am Computer überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

## M 1 Skandale am laufenden Band: Verbraucher im Gefahremschlingel

### Pferdefleisch-Skandal: Haftstrafe für Händler

Bundesamt warnt vor  
Metallteilen in Haferflocken  
Keine Vanille  
in Vanille-Eis!

Etikettenschwindel:

Keine Vanille  
in Vanille-Eis!

Drogeriemarkt stoppt Verkauf wegen Mogelpackung:

„Gleicher Preis bei weniger Inhalt: Da streiken wir!“

### Rückrufaktion: Plastiksplitter in Mars-Riegeln

### EHEC-Skandal: Ärger über „Gurkentruppe“

Spanische Bauern empört über ungerechtfertigten Lieferstopp

WIEDER IRREFÜHRENDE WERBUNG  
Beschwerdeflut bei Verbraucherzentrale

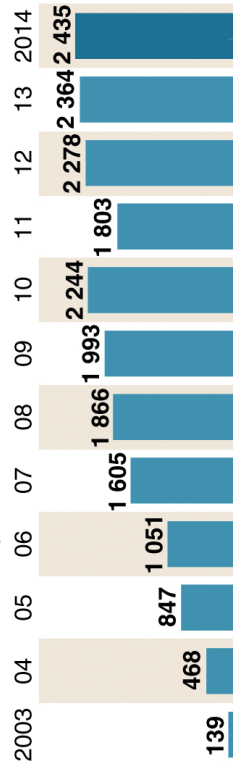
### Aufgaben

1. Lesen Sie die Schlagzeilen. Begründen Sie, wie Sie persönlich auf solche Meldungen reagieren.
2. Benennen Sie die Maßnahmen, die zum Schutz der Verbraucher ergriffen werden. Halten Sie diese für sinnvoll?
3. Betrachten Sie die Grafik. Beschreiben Sie die zwei Statistiken und erklären Sie diese.

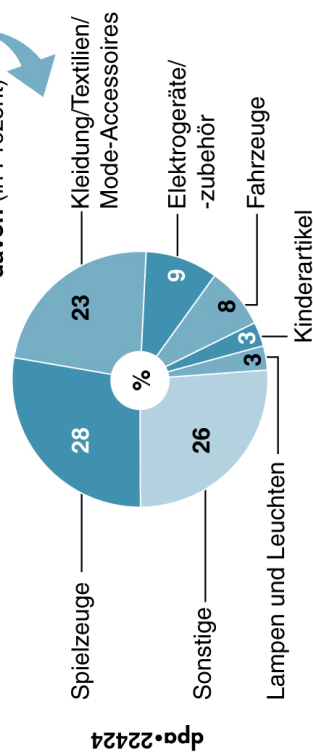
### Gefährliche Produkte

2014 wurden auf dem europäischen Markt knapp **2 500 Waren** wegen gemeldeter **Gesundheitsgefahren** (Ersticken, Elektroschock, Strahlung, usw.) zurückgerufen oder aus dem Verkehr gezogen. **64 Prozent** der gemeldeten Produkte kamen aus **China** (inklusive Hongkong).

#### Anzahl entdeckter gefährlicher Produkte



davon (in Prozent)



Quelle: EU-Kommission

© picture alliance/dpa-Infografik

## M 2 Verbraucherschutz – wovor werde ich geschützt?

*Verbraucherschutz ist ein sensibles Thema. Viele Unternehmen beschwerten sich über die Regelungsflut, gleichzeitig fordern Verbraucherschützer mehr Transparenz.*

### „Es kommt darauf an, was hilfreich für den Kunden ist“

Verbraucherschützer Martin Dank über seine Aufgaben und effektiven Verbraucherschutz

#### Was genau machen Verbraucherschützer?

Wir setzen uns dafür ein, dass Verbraucher erkennen können, was sie kaufen – also nicht etwa Käse, der in Wirklichkeit keiner ist, auf dem Teller landet. Denn derartige Täuschungen grenzen an Betrug, der leider nicht unbedingt verboten ist. Deswegen fordern wir zum Beispiel von der Politik höhere Standards zum effizienten Schutz. Außerdem setzen wir auf die Ausbildung von Verbrauchern durch Bildungsangebote und informieren die Öffentlichkeit über Verstöße gegen Verbraucherschutzgesetze, damit die Menschen aufmerksamer werden. Dazu verklagen wir, wenn es nötig ist, auch die Produzenten oder helfen Verbrauchern dabei.



© Fotolia

Laut EU-Verordnung dürfen Erzeugnisse, bei denen nur pflanzliches Fett verwendet wurde, nicht den Namenszusatz „Käse“ tragen.

#### Sie fordern von der Politik „effizienten Schutz“. Wie könnte dieser aussehen?

Unter effizientem Verbraucherschutz verstehe ich Gesetze, die Produzenten zu mehr Transparenz verpflichten und den Verbrauchern auch in der Praxis wirklich helfen. Nur durch derartige Regelungen können wir sichergehen, dass Unternehmen ihre Kunden so informieren, dass keine zusätzliche Beratung durch Verbraucherzentralen nötig ist. Gleichzeitig ist es bedeutsam, dass der Kunde seine Rechte einfach und unbürokratisch erfahren, beantragen und durchsetzen kann.

#### Das klingt interessant. Können Sie uns ein konkretes Beispiel nennen?

Nehmen wir den Bereich der Zugverspätungen. Verbraucher haben bei einer erheblichen Zugverspätung Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung des Fahrpreises. Wenn im Gesetz eindeutig geregelt ist, ab wann eine Erstattung möglich ist und dies den Betroffenen vom Unternehmen auch kommuniziert wird – am besten in einem leicht auszufüllenden Antragsformular für die Erstattung –, bezeichne ich das als verbraucherfreundlich. Es kommt also darauf an, was hilfreich für den Kunden ist.

#### Gibt es Beispiele dafür, was sich zum Vorteil der Verbraucher verändert hat?

Selbstverständlich. Gerade im Bereich der Lebensmittelüberwachung hat sich viel verbessert. So können Kunden aktuelle Warnungen zu Lebensmitteln über die Internetseite [www.lebensmittelwarnung.de](http://www.lebensmittelwarnung.de) einsehen. Im Bereich der Kinderspielzeuge wurden zum Glück die Sicherheitsvorgaben erhöht und auch im Hinblick auf kostenpflichtige Telefonnummern wurden neue und verbesserte Standards geschaffen: Warteschleifen bei kostenpflichtigen Telefonnummern dürfen nur noch eingesetzt werden, wenn ein Festpreis für den Anruf gilt oder bei minütlicher Abrechnung die Wartezeit kostenfrei ist.

### Aufgaben

1. Lesen Sie das Interview und nennen Sie die Aufgaben eines Verbraucherschützers.
2. Was verstehen Sie unter effizientem Verbraucherschutz? Geben Sie Beispiele hierfür.

# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus:

*Der Kunde ist König, oder?*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](http://School-Scout.de)

