

Verbraucher-
schlichtungsstellen

Verbraucherzentralen

Aufsichtsbehörden

verbraucherzentrale

Baden-Württemberg

INSTITUTIONEN DES VERBRAUCHERSCHUTZES

In dieser Unterrichtseinheit setzen sich Schülerinnen und Schüler mit der Art, den Aufgaben und den Zielen zentraler Institutionen des Verbraucherschutzes auseinander.

Institutionen des Verbraucherschutzes

Unerwünschte Werbeanrufe, wie die an Alice, sind ein Beispiel, wie Unternehmen versuchen, sich gegenüber Verbraucherinnen und Verbrauchern Vorteile zu verschaffen. Da Unternehmen in der Regel mehr Macht, mehr Geld und mehr Wissen als Verbraucherinnen und Verbraucher haben, ist es für letztere oft schwierig, sich gegen Unternehmen zu behaupten. Zum Ausgleich gibt es in Deutschland folgende drei Typen von Institutionen, die sich für die Belange von Verbraucherinnen und Verbraucher einsetzen.

1 Aufsichtsbehörden

Aufsichtsbehörden gehören zu Ministerien. Zum Beispiel gibt es das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit, das z. B. über zurückgerufene Lebensmittel informiert. Diese Behörden kontrollieren, ob Unternehmen alle Gesetze und Vorschriften einhalten. Wenn Unternehmen sich nicht korrekt verhalten, können die Aufsichtsbehörden Strafen verhängen oder sogar Betriebe schließen. Bei ihrer Arbeit berücksichtigen die Behörden die Interessen der Verbraucherinnen und Verbraucher als auch die der Unternehmen.

2 Verbraucherschlichtungsstellen

Verbraucherschlichtungsstellen vermitteln im Streitfall zwischen Verbraucherinnen und Verbrauchern. Das geschieht außergerichtlich und auf Grundlage von Gesetzen. Wenn z. B. eine Verbraucherin eine Auseinandersetzung mit einem Unternehmen hat, weil dieses keinen Ersatz für defekte Neuware liefern möchte, dann hat die Verbraucherin die Möglichkeit, sich an eine solche Schlichtungsstelle zu wenden. Die Schlichtungsstellen müssen neutral bleiben und dürfen keine Seite bevorzugen. Trotzdem haben sie für Verbraucherinnen und Verbraucher einen Vorteil, da sie für sie kostenlos sind und es bei einer Einigung zu keinem teuren Gerichtsverfahren kommt. Nicht alle Unternehmen müssen an einer Schlichtung teilnehmen, allerdings müssen sie öffentlich darüber informieren, ob sie teilnehmen oder nicht.

3 Verbraucherzentralen

Verbraucherzentralen sind gemeinnützige Organisationen, die durch Gesetze das Recht haben, die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern zu vertreten. Sie dürfen diese rechtlich beraten oder auch im Namen aller Verbraucherinnen und Verbraucher vor Gericht Unternehmen verklagen. Verbraucherzentralen sind nicht neutral, sie vertreten ausschließlich die Interessen von Verbraucherinnen und Verbrauchern.

...: AUFGABE 2

Suchen Sie sich aus der folgenden Liste drei Organisationen für eine Recherche aus und beschreiben Sie jeweils die Aufgaben und Ziele jeder Organisation:

Leitfragen

Wie ist die Institution entstanden?

Welche Aufgaben und Ziele hat die Institution?

Bei welchen Verbraucherproblemen kann die Institution helfen?

1. Bundesnetzagentur

<https://www.bundesnetzagentur.de/DE/Allgemeines/DieBundesnetzagentur/AufgabenStruktur/start.html>



2. Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.

<https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/bildung-bw/die-verbraucherzentrale-badenwuerttemberg-ev-19458>



3. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

<https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/die-schlichtungsstelle/aufgaben-team/>



4. Lebensmittelüberwachung Baden-Württemberg/Gesundheitsamt

https://verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Verbraucherschutz/_Lebensmittelueberwachung



5. Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg

<https://www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/aufgaben-und-zustandigkeiten/>



6. Schlichtungsstelle Energie e.V.

<https://www.schlichtungsstelle-energie.de/aufgaben.html>



7. Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

<https://www.vzbv.de/ueber-uns>



8. Universalschlichtungsstelle des Bundes

<https://www.verbraucher-schlichter.de/start>



Nutzen Sie die angegebenen Links und schauen Sie auch auf Unterseiten nach!



VERBRAUCHERBILDUNG IM UNTERRICHT	
In dieser Unterrichtseinheit setzen sich Schülerinnen und Schüler mit der Art, den Aufgaben und den Zielen zentraler Institutionen des Verbraucherschutzes auseinander.	
EINORDNUNG IN DEN BILDUNGSPLAN FÜR WIRTSCHAFTSKOMPETENZ AN BERUFL. SCHULEN	
Kompetenzbereich II	Als Konsument rechtliche Bestimmungen in Alltagssituationen anwenden
Kompetenz	Die Schülerinnen und Schüler stellen verschiedene Möglichkeiten der Verbraucherberatung (Verbraucherschutzorganisationen, Publikationen) dar.
PROJEKT-/ UNTERRICHTSABLAUF	
Zeitaufwand	1 Schulstunde bzw. 2 Schulstunden wenn eine Präsentation als Zusatzaufgabe gehalten werden soll.
Zusätzlich benötigtes Material	Internetanschluss, Tablets oder Computer, Präsentationsfläche (Beamer, Interaktiver Bildschirm/Tafel, Plakate,...).
Einstieg	Die Schülerinnen und Schüler nennen in einem assoziativen Einstieg, was die fiktive Geschichte „Alice“ bei ihnen auslöst und sammeln Ideen, was überhaupt eine Verbraucherschutzinstitution sein könnte. Die Begriffe werden von der Lehrkraft mit einem Tablet oder an der Tafel festgehalten und können am Ende der Unterrichtsstunden nochmals mit dem gewonnenen Wissen geprüft werden.
Erarbeitungsphase I	In der ersten Phase erarbeiten sich die Schülerinnen und Schüler die Unterschiede von Aufsichtsbehörden, Verbraucherzentralen und Schlichtungsstellen.
Erarbeitungsphase II	In der zweiten Phase recherchieren die Schülerinnen und Schüler die Aufgaben und Ziele von verschiedenen Institutionen aus den drei Bereichen.
Erarbeitungsphase III	In der letzten Phase wird der Einstiegsfall nochmals aufgegriffen. Die Schülerinnen und Schüler überlegen sich, welche der nun bekannten Institutionen im Falle eines unerwünschten Telefonanrufs den Verbraucherinnen und Verbrauchern helfen können und begründen ihre Wahl.

Zusatzaufgabe	Als Zusatzaufgabe können in einer weiteren Schulstunde Präsentationen zu den Organisationen erstellt und gehalten werden. Hier können, je nach schulischer Ausstattung, bspw. Wiki-Einträge, Erklärvideos o.a. erstellt werden. Um den Zeitaufwand im Rahmen zu halten und mehrfache Präsentationen zu vermeiden, bietet es sich an, die Zusatzaufgabe in Kleingruppen durchzuführen.
Ergebnissicherung	Die Sicherung erfolgt auf dem AB und durch die Präsentation.
Fächer-/stufenübergreifende Aspekte	Ergänzend zu dieser Einheit werden im Unterrichtsmaterial „Verbraucherrechte“ verschiedene Verbrauchersituationen mit unterschiedlichen rechtlichen Grundlagen thematisiert. Dabei lernen die Schülerinnen und Schüler ihre Verbraucherrechte kennen und situationsgerecht anzuwenden.
Kommentar	<p>Das Material hebt auf die zentralen Institutionen ab, die aufgrund des grundsätzlich bestehenden strukturellen Ungleichgewichts zwischen Unternehmen und Verbraucherinnen und Verbrauchern in Deutschland etabliert und mittels Gesetzen mit besonderen Aufgaben versehen wurden. Diese Institutionen machen die besondere institutionelle Verbraucherschutzarchitektur der Bundesrepublik Deutschland aus.</p> <p>Es können auch andere Aufsichtsbehörden wie etwa die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) recherchiert werden. Gegebenenfalls müsste der Einstieg abgeändert werden.</p> <p>Für den Einsatz am Tablet kann die QR-Code-Seite in der Lehrerhandreichung ausgedruckt und bspw. einzeln den Schülerinnen und Schülern zur Recherche bereitgestellt werden. Die QR-Codes können auch für die zufällige Verteilung der Institutionen auf Kleingruppen verwendet werden.</p> <p>Eine Übersicht aller zugelassener Verbraucherschlichtungsstellen führt das Bundesamt der Justiz unter: www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?__blob=publicationFile&v=15</p>

MUSTERLÖSUNG:

...❖ AUFGABE 1

Lesen Sie sich die drei Texte durch und stellen Sie die wesentlichen Unterschiede der drei Organisationstypen dar.

Die wesentlichen Unterschiede liegen vor allem in den rechtlich zugestandenen Befugnissen und welche Interessen vertreten beziehungsweise berücksichtigt werden. Viele **Aufsichtsbehörden** berücksichtigen zwar auch Verbraucherinteressen, haben aber oft auch regulative Aufgaben und müssen daher einen Ausgleich der Interessen herstellen. Sie sind mit weitreichenden Befugnissen ausgestattet und können beispielsweise auch gegen den Willen von Unternehmen deren Geschäftsräume betreten, kontrollieren und gegebenenfalls auch Sanktionen aussprechen. Dagegen beraten und informieren **Verbraucherzentralen** Verbraucherinnen und Verbraucher und können deren Interessen auch durch den Rechtsweg einer Klage verfolgen. Sie vertreten nur Verbraucherinteressen.

Die **Verbraucherschlichtungsstellen** sind neutrale Einrichtungen und vertreten keine Interessen. Sie vermitteln in Streitfragen außergerichtlich zwischen den Parteien. Der Vorteil für Verbraucherinnen und Verbraucher ist, dass im Idealfall eine Einigung auch ohne teures Gerichtsverfahren erreicht werden kann. Bis auf wenige Branchen ist die Teilnahme für Unternehmen allerdings freiwillig. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist der Schlichterspruch nicht verbindlich. Sie können diesen ablehnen und den Rechtsweg beschreiten.

...❖ AUFGABE 2

Suchen Sie sich aus der folgenden Liste drei Organisationen für eine Recherche aus und beschreiben Sie jeweils die Aufgaben und Ziele jeder Organisation:

1. Bundesnetzagentur

Die Bundesnetzagentur wurde 1998 im Zuge der Liberalisierung des Post- und Telekommunikationsmarktes gegründet. Die Kernaufgabe ist es, diskriminierungsfreien, fairen Wettbewerb für alle Marktteilnehmenden sicherzustellen. Diese Märkte sind Post, Telekommunikation, Energie und Bahn. Die Bundesnetzagentur kann die Regulierung dieser Märkte mit verschiedenen Verfahren und Instrumenten, welche auch Informations- und Untersuchungsrechte sowie Sanktionsmöglichkeiten einschließen, durchsetzen. Darüber hinaus gibt es auch Schlichtungsstellen für die jeweiligen Bereiche.

Hinweis:

Wichtige Gesetze sind: Telekommunikationsgesetz (TKG), Postgesetz (PostG), Allgemeines Eisenbahngesetz (AEG), Eisenbahnregulierungsgesetz (ERegG). Für Verbraucherbeschwerden zu Eisenbahnunternehmen ist die Bundesnetzagentur nicht zuständig, obwohl sie auch hier Regulierungsaufgaben hat. Die Bundesnetzagentur hat, wie die meisten Schlichtungsstellen, keine Befugnis zur Verbraucherrechtsberatung.

2. Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

Am 30. September 1958 wurde die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg als gemeinnütziger Verein gegründet. Unabhängig von Anbieterinteressen setzt sie sich für Verbraucherinnen und Verbraucher in Baden-Württemberg in Fragen des privaten Konsums ein. Um diese Anbieterunabhängigkeit zu wahren, werden keine Spenden von Unternehmen oder Sponsorengelder angenommen. Stattdessen finanziert der Verein sich über Einnahmen aus der Tätigkeit und zum Großteil durch den Haushalt des Landes. Zu den Aufgaben gehören die Beratung von Verbraucherinnen und Verbrauchern, die Veröffentlichung von Informationen, die Marktbeobachtung sowie die Vertretung von Verbraucherinteressen gegenüber der Politik. Das herausstechende Merkmal ist die Befugnis zur Verbraucherrechtsberatung und Rechtsverstöße durch Abmahnungen und Klagen zu verfolgen.

Hinweis:

Wichtige Gesetze sind u.a. das Rechtsdienstleistungsgesetz, Unterlassungsklagengesetz, Gesetz zur Einführung einer zivilprozessualen Musterfeststellungsklage

3. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Die Kernaufgabe der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) ist die außergerichtliche Streitbeilegung in individuellen Streitfällen zwischen einzelnen Verbraucherinnen oder Verbrauchern und einem Verkehrsunternehmen. Die söp ist nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz offiziell anerkannt und arbeitet sachlich unabhängig und neutral mit bundesweiter Zuständigkeit. Bearbeitet werden Streitfälle mit allen Personenbeförderungsunternehmen (Bahn-, Flug-, Fernbus-, Schiffs- oder ÖPNV-Unternehmen).

Hinweis:

Das wesentliche Gesetz ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), welches die EU-Richtlinie 2013/11/EU auf nationaler Ebene umsetzt.

4. Lebensmittelüberwachung

Die amtliche Lebensmittelüberwachung kontrolliert die Qualität von Lebensmitteln, Kosmetika, Bedarfsgegenständen (Kleidung, Besteck oder Verpackungen) und Tabakerzeugnissen. Die Lebensmittelüberwachung in Baden-Württemberg besteht aus mehreren Behörden und Ämtern. Oberste Lebensmittelüberwachungsbehörde ist das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, ihm untergeordnet sind die vier Regierungspräsidien und diesen wiederum die Landratsämter und Bürgermeisterämter. Zusammen mit Lebensmittelkontrolleuren und sachverständigen Amtstierärztinnen überwachen sie Betriebe durch Kontrollen und Probeentnahmen. Sie sorgen für die Einhaltung der gesetzlichen Regelungen und sorgen auch für die Beseitigung der festgestellten Mängel und ahnden Ordnungswidrigkeiten. Auch die Zulassung von größeren Betrieben, die Lebensmittel tierischer Herkunft (Fleisch, Geflügelfleisch, Fisch, Eier) be- und verarbeiten ist eine Aufgabe der Lebensmittelüberwachung.

Hinweis:

Das entscheidende Gesetz ist das Lebensmittel-, Bedarfsgegenstände- und Futtermittelgesetzbuch (LFGB § 38 ff).

5. Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg

Der Landesbeauftragte ist eine Aufsichtsbehörde und hat die Aufgabe den Datenschutz und die Informationsfreiheit der Bürgerinnen und Bürger in Baden-Württemberg zu sichern. Er berät Behörden und öffentliche Einrichtungen in Datenschutzfragen und kontrolliert die Einhaltung der Vorschriften des Landesdatenschutzgesetzes und anderer Datenschutzregelungen. Seit 2011 darf er auch nicht-öffentliche Organisationen, wie Vereine und Unternehmen, auf die Einhaltung des Datenschutzes kontrollieren. Bürgerinnen und Bürger können Beschwerden zur Informationsfreiheit oder zum Datenschutz bei der Behörde einreichen.

Hinweis:

Wichtige Rechtsnormen sind das Bundesdatenschutzgesetz, die Datenschutzgrundverordnung und das Landesdatenschutzgesetz (LDSG §20ff.)

6. Schlichtungsstelle Energie e. V.

Die Schlichtungsstelle Energie wird von Verbänden der Energiewirtschaft und Verbraucherverbänden getragen. Sie ist die zentrale Anlaufstelle für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verbraucherinnen oder Verbrauchern und Energieversorgungsunternehmen. Seit 2011 schlichtet der Verein für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenfrei, wenn eine Beschwerde beim Energieversorgungsunternehmen erfolglos war.

Hinweis:

Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreiber und Messdienstleister (Unternehmen) sind unabhängig vom Verbraucherstreitbeilegungsgesetz VSBG nach dem Energiewirtschaftsgesetz (§111a) an der Teilnahme am Schlichtungsverfahren verpflichtet.

7. Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) wurde 2000 gegründet und ging aus dem Zusammenschluss mehrerer Verbraucherverbände hervor. Die Ziele des vzbv sind u.a. die Stärkung der Selbstbestimmung von Verbraucherinnen und Verbrauchern, klare Regeln für Marktakteure, transparente Märkte, klare Verbraucherinformationen. Zu seinen Aufgaben gehören u.a. die verbraucherpolitische Interessenvertretung und Politikberatung auf Bundesebene, Rechtsdurchsetzung, Marktbeobachtung, Stärkung der Verbraucherberatung, der Verbraucherinformation und der Verbraucherbildung.

Hinweis:

Anders als bei den Verbraucherzentralen gehört die Durchführung der Verbraucherberatung nicht zu den Aufgaben des Verbraucherzentrale Bundesverbands.

8. Universalschlichtungsstelle des Bundes

Die Universalschlichtungsstelle des Bundes ist eine neutrale Schlichtungsstelle und bietet Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen die Möglichkeit Streitigkeiten außergerichtlich zu lösen. Ziel der Einrichtung ist es, Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Unternehmen Zugang zu einer branchenunspezifischen Schlichtungsstelle zu ermöglichen. (Das Verfahren beruht allerdings auf freiwilliger Beteiligung der Unternehmen.)

Hinweis:

Das wesentliche Gesetz ist das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) welches die EU-Richtlinie 2013/11/EU auf nationaler Ebene umsetzt.

... AUFGABE 3

Lesen Sie sich noch einmal Alice' Geschichte durch. Begründen Sie, an welche Institutionen aus den drei Bereichen sich Alice wenden kann.

Alice kann sich an die Bundesnetzagentur wenden und den ungebetenen Werbeanruf bzw. die Telefonnummer melden. Nach einer Prüfung kann die Bundesnetzagentur die Nummer bspw. sperren. Behauptet der Anbieter, dass ein Vertrag zustande gekommen sei, kann Alice sich an die Verbraucherzentrale wenden, die dann prüft, ob es sich dabei bspw. um einen untergeschobenen Vertrag handelt.

QR-CODE- UND LINKSAMMLUNG



1. Bundesnetzagentur

www.bundesnetzagentur.de/DE/Allgemeines/DieBundesnetzagentur/AufgabenStruktur/start.html



2. Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.

www.verbraucherzentrale-bawue.de/bildung-bw/die-verbraucherzentrale-badenwuerttemberg-ev-19458



3. Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/die-schlichtungsstelle/aufgaben-team/



4. Lebensmittelüberwachung Baden-Württemberg/Gesundheitsamt

https://verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Verbraucherschutz/_Lebensmittelueberwachung



5. Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Baden-Württemberg

www.baden-wuerttemberg.datenschutz.de/aufgaben-und-zustandigkeiten/



6. Schlichtungsstelle Energie e. V.

www.schlichtungsstelle-energie.de/aufgaben.html



7. Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

www.vzbv.de/ueber-uns



8. Universalschlichtungsstelle des Bundes

www.verbraucher-schlichter.de/start

EINSTIEGSBILD



Alice bekommt seit Wochen fast täglich Werbeanrufe von einem Mobilfunkanbieter. Sie ist schon völlig genervt und möchte, dass diese Anrufe aufhören. Im Internet findet sie heraus, dass auch andere betroffen sind. Diese raten, sich an die Verbraucherzentrale zu wenden. Alice überlegt, was die Verbraucherzentrale da für sie tun könnte.

IMPRESSUM

Das Unterrichtsmaterial wurde Ihnen von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zur Verfügung gestellt.

Mehr Informationen zur Finanzierung unserer Unterrichtsmaterialien:
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
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

