

II.66

Grundlagen des Wirtschaftens

Verbraucherschutz – hier bekommen Konsumenten Hilfe

Diana Depireux, Obertshausen



© RAABE 2022

© Foto: skynesher/E+

Egal, ob es um Lebensmittel, Gesundheitsgüter oder Dienstleistungen geht, wir sollten uns bewusst entscheiden. Eine solche bewusste Entscheidung setzt jedoch Wissen um die jeweiligen Produkte voraus. Darüber hinaus ist es wichtig zu wissen, wo man Hilfe erhält, wenn es zu Problemen mit Händlern und Anbietern kommt. All das gehört zu einer guten Verbraucherbildung, welche die Jugendlichen zu selbstbestimmten und handlungsfähigen Konsumenten macht.

KOMPETENZPROFIL

Klassenstufe:	7–9
Dauer:	5–7 Unterrichtsstunden
Kompetenzen:	Erfahren, dass Verbraucher die Möglichkeit zur Beratung, Hilfe und Unterstützung haben, wenn sich bei einer Bestellung, einem Kauf oder einem anderen Rechtsgeschäft Probleme ergeben; erfahren, dass man als Verbraucher vom Gesetz vor unzulässigen Klauseln, Kostenfallen etc. geschützt wird; analysieren verschiedener Produkttests und selbstständiges Erstellen derselben
Thematische Bereiche:	Verbraucherbildung, Markt, Konsum, Soziales
Medien:	Texte, Farbseiten, Bilder, Internet, <i>LearningApps</i>



Auf einen Blick

M 1 Wann bin ich ein Verbraucher?

Benötigt: ggf. Computer mit Internetzugang für Rechercharbeiten

M 2 Ich kaufe ein Eis – ist das schon ein Kaufvertrag?

Benötigt: ggf. Computer mit Internetzugang für Rechercharbeiten

Farbkopie bzw. digitale Fassung von **M 2a**

M 3 Wer hilft Verbrauchern bei Fragen und Problemen?

OH-Projektor bzw. Beamer/Whiteboard

Farbkopie bzw. digitale Fassung von **M 3**

ggf. Computer mit Internetzugang für Rechercharbeiten

M 4 Gegen die Großen, für die Kleinen – Politik für Verbraucher

Benötigt: ggf. verschiedene Meldungen des vzbv, wie der Verbraucherschutz konkret gestaltet wurde

ggf. Computer mit Internetzugang für Rechercharbeiten

M 5 Beratung für Verbraucher

Benötigt: Flyer der Verbraucherzentrale (kostenlos erhältlich)

Computer mit Internetzugang für Rechercharbeiten

M 6 Information für Verbraucher

Benötigt: ggf. Produkttest zu verschiedenen Produkten (Testberichte bzw. Hefte der Stiftung Warentest)

Computer mit Internetzugang für Rechercharbeiten

M 7 Ist das zu empfehlen? – Wir untersuchen Produkttests

Benötigt: Ausdrucke verschiedener Produkttests

Computer mit Internetzugang für Rechercharbeiten

Ich kaufe ein Eis – ist das schon ein Kaufvertrag?

M 2a



Foto oben: Jordan Siemens/DigitalVision, Foto unten: SanyaSM/E+

Aufgabe

In der Eisdiele oder beim Friseur: Kommt hier schon ein Kaufvertrag zustande? Diskutiert!

M 2b

Ich kaufe ein Eis – ist das schon ein Kaufvertrag?

Jeder Verbraucher geht einen Kaufvertrag ein. Er kann mündlich, schriftlich oder sogar nur durch eine Handbewegung zustande kommen.

Aufgaben



- Ein Kaufvertrag kommt zustande, wenn sich beide Parteien (der Käufer und der Verkäufer) einig sind, was zu welchem Preis verkauft bzw. gekauft werden soll.
Überlege, wann der Käufer bei den folgenden Beispielen eindeutig zeigt, dass er etwas zum angegebenen Preis kaufen will.

a) Beim Bäcker: _____

b) An der Tankstelle: _____

c) Im Supermarkt: _____

d) Im Online-Shop: _____

e) Beim Pizzadienst: _____

f) Beim Friseur: _____

g) Im Bus: _____

h) Bei einem In-App-Kauf: _____

- Für manche Kaufverträge braucht man einen schriftlichen Vertrag, der von beiden Seiten unterschrieben wird. Nenne fünf Kauf-Situationen, die deiner Erfahrung nach über Verträge abgewickelt werden.

- Nur geschäftsfähige Personen können einen Kauf tätigen. Recherchiere zu folgenden vier Fragen:

a) Ist ein 5-jähriges Kind geschäftsfähig – darf es also etwas kaufen?

b) Wie sieht das ab dem vollendeten 7. Lebensjahr aus?

c) Welche Kaufverträge darf man erst abschließen, wenn man volljährig ist?

d) Ist jeder Erwachsene voll geschäftsfähig?



Wer hilft Verbrauchern bei Fragen und Problemen?

M 3

Es gibt vieles, was einem Verbraucher Kopfzerbrechen bereiten kann.

Aufgabe 1

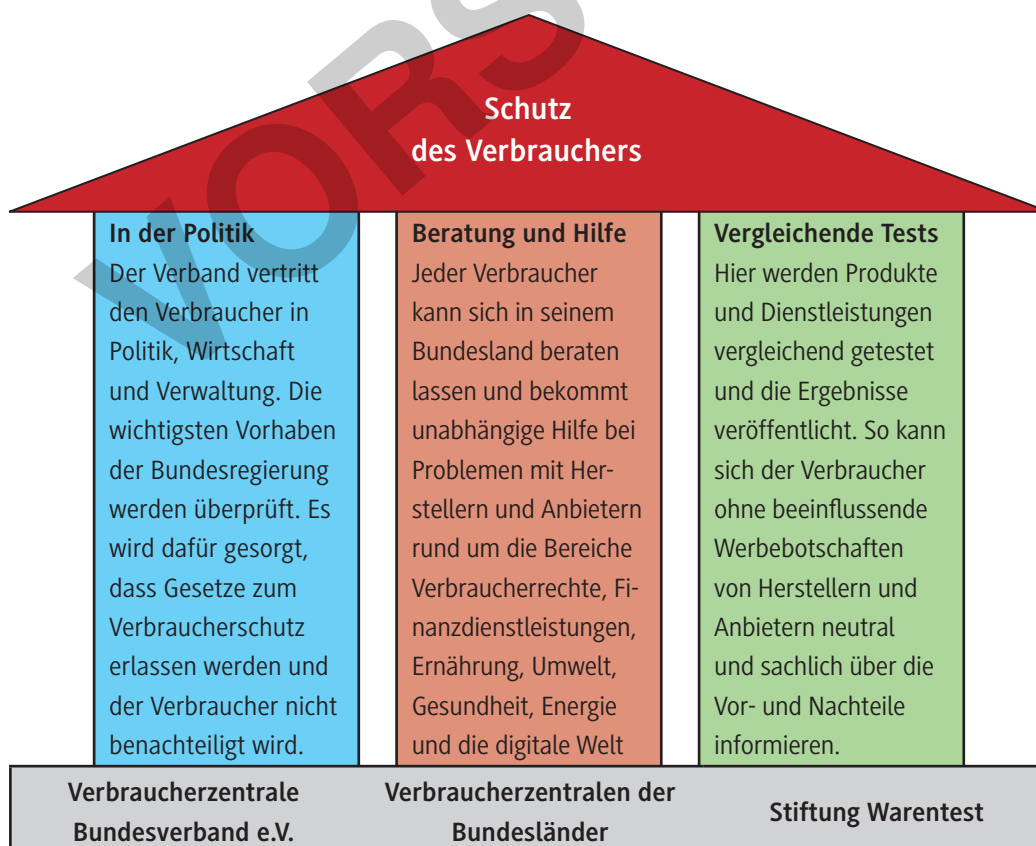
Diskutiert diese Schlagzeilen in der Klasse. Fallen euch ähnliche Situationen ein?



- a) Trotz Retoure keine Rückerstattung des Geldes
 - b) Datenspeicherung des Energieriesen verstößt gegen Datenschutz
 - c) Händler verkauft Schrott-Geräte
 - d) Fake Shops: Per Vorkasse bezahlt: keine Lieferung und Geld weg
 - e) Alle Versicherungen: ungünstige Klauseln in AGB
 - f) Tablets im Test: die 20 besten Geräte
 - g) Mobilfunkanbieter schockt mit ungerechtfertigten Inkassobriefen
 - h) So sparen Sie bei den Heizkosten
 - i) Dieselskandal: Millionen Verbraucher getäuscht
- Zeitungsschnipsel: tjhunt/E+*

Aufgabe 2

Es gibt verschiedene Verbraucherschutzorganisationen, die dir als Verbraucher zur Seite stehen. An welche Organisation könnte man sich mit den oben stehenden Problemen und Fragen wenden?



© RAABE 2022

M 5

Beratung für Verbraucher

Haben Verbraucher Fragen oder Probleme rund um den privaten Konsum, können sie sich bei einer Verbraucherzentrale in ihrer Nähe beraten und unterstützen lassen.

Aus Free-to-play wird Free-to-pay

Sina, 16 Jahre, hat sich ein spannendes *Free-to-Play-Game* heruntergeladen und sich schon ordentlich von Level zu Level gesteigert. Doch als nach einigen Wochen die Rechnung von 253 Euro ins Haus flattert, ist die Stimmung bei Sinas Eltern mies. Das angeblich kostenlose Spiel war wohl nur im ersten Monat gratis. Sina hat, ohne es zu merken, ein kostenpflichtiges Abo abgeschlossen.



Abbildung: VectorHot/iStock/Getty Images Plus

Aufgaben

1. Hat Sina etwas falsch gemacht? Besprecht euch in der Klasse.
2. Lies den Flyer „Abzocke im Internet“ der Verbraucherzentrale gut durch. Was sollte man tun, bevor man sich online für ein Angebot registriert? Notiere die Tipps in eigenen Worten.

3. Was sollte Sina (bzw. ihre Eltern) jetzt tun?

Internetrecherche

1. Suche im Internet der Verbraucherzentrale deines Bundeslands und schau dich auf deren Homepage um.
2. Bei welchen anderen Fragen und Problemen hilft die Verbraucherzentrale der Bundesländer? Notiere drei Beispiele, die du auf der Homepage findest.
3. Wie hilft die Verbraucherzentrale?
4. Wie kann man Kontakt aufnehmen? Notiere die Angaben der Zentrale in deiner Nähe.



Informationen für Verbraucher

M 6

Tom möchte ein Tablet kaufen, seine Eltern suchen nach einer neuen Spülmaschine und seine Schwester Ina ist auf dem Bio-Trip und hätte gerne einen veganen Proteinshake.

Aufgaben

1. Was könnte Tom, Ina und die Eltern vor dem Kauf ihrer Wunsch-Produkte interessieren? Schreibe deine Fragen stichwortartig auf. Besprich dich danach mit deiner Klasse und notiere alle Fragen, die ihr zusammengetragen habt, auf einem extra Blatt.



Foto: AlexKalina/iStock/Getty Images Plus



2. Wo könnten sie die gewünschten Informationen bekommen? Wie würdest du vorgehen?

Die unabhängige Stiftung Warentest wurde auf Beschluss des Deutschen Bundestags gegründet. Dort werden Produkte anonym gekauft und Dienstleistungen in Anspruch genommen. Alles wird nach bestimmten Vorgaben geprüft, bewertet und die Ergebnisse werden dem Verbraucher zur Verfügung, gestellt z. B. in Zeitschriften und im Internet.

Aufgaben

3. Die Stiftung Warentest ist „unabhängig“. Sie finanziert sich nicht durch Werbung, sondern hauptsächlich durch den Verkauf ihrer Testberichte. Welche Konsequenzen hat diese Unabhängigkeit für die Produktbewertungen?

4. Suche dir eines der oben genannten Produkte aus und recherchiere im Internet zu den zusammengetragenen Fragen. Welches Produkt würdest du kaufen? Begründe.



M 7

Ist das zu empfehlen? – Wir untersuchen Produkttests

Wer für den Kauf eine Entscheidungshilfe sucht, schaut gerne in Produkttests nach. Bei der Stiftung Warentest oder in vielen Blogs kann man lesen, was Tester zu einem Produkt sagen.



Foto: D-Keine/E+

Aufgabe 1

Lies einen Produkttest der Stiftung Warentest und einen Test eines Bloggers/einer Bloggerin gründlich durch. Notiere, welches Produkt getestet wurde, nach welchen Kriterien getestet wurde und das Testergebnis.

Produkttest Stiftung Warentest

Getestetes Produkt: _____

Kriterien: _____

Testergebnis: _____

Produkttest Blog

Getestetes Produkt: _____

Kriterien: _____

Testergebnis: _____

Aufgabe 2

Gibt es Unterschiede in den beiden Teststrukturen?

Aufgabe 3

Helfen solche Produkttests bei der Entscheidung? Begründe.



VORSCHAU

Wir werden selbst zu Produkttestern

Aufgabe

Wir wissen nun, dass Produkte getestet werden, und führen einen solchen gründlichen Test selbst durch. Wähle mit deinem Partner ein Produkt aus, das ihr testen wollt. Führt den Test gewissenhaft durch und notiert eure Ergebnisse.

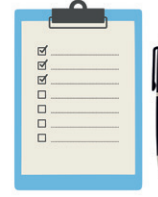


Abbildung: Yelyzaveta
Matiushenko/iStock/Getty
Images Plus

M 8



Getestetes Produkt: _____

Herkunft/Erzeugung (Recherche zur Herstellerfirma): _____

Menge/Preis: _____

Verpackung: _____

Anwendungstest (Aussehen, Geruch, Konsistenz, bei Nahrungsmitteln: Geschmack, Konsistenz, bei Kosmetika: Empfindungen bei der Anwendung): _____

Inhaltsstoffe (laut Verpackung): _____

Werbeversprechen (laut Verpackung oder Werbung): _____

Fazit: _____

Teste dein Wissen zum Thema „Verbraucherschutz“

M 9

Nun bist du fit und weißt alles rund um den Verbraucherschutz, oder? Hier kannst du dein Wissen testen. Diese Aufgaben gibt es zudem auch online als *LearningApp*.

Aufgabe 1

Kreuze die richtigen Antworten an (es können auch mehrere Antworten richtig sein).



In welchen Bereichen vertritt die Verbraucherzentrale Bundesverband den Konsumenten?

- in der Politik
- in der Wirtschaft
- in der Verwaltung
- in privaten Fragen

Was bieten die Verbraucherzentralen der Bundesländer an?

- Hilfe bei Problemen mit Herstellern und Anbietern
- Schulberatung bei Versetzungsschwierigkeiten
- Eheberatung
- Beratung bei Rechtsproblemen

Was macht die Stiftung Warentest

- Sie testet Produkte und stellt die Ergebnisse zur Verfügung.
- Sie testet Altbatterien von Privatmenschen auf ihre Ladekapazität.
- Sie testet Dienstleistungen anonym und bewertet diese.
- Sie testet Blutproben auf Antikörper.

Link zu *LearningApp*

<https://learningapps.org/watch?v=pibrnqw3a21>



Aufgabe 2

Trage die richtigen Begriffe in die Lücken ein. Diese Wörter helfen dir dabei: Verarbeitung – Klimaschutz – Bildungsangebote – Energiekosten – Privatsphäre – Entsorgung – Finanzmarkt – medizinische Themen, für die sich die Verbraucherzentrale Bundesverband unter anderem stark macht

Digitale Welt: Schutz der _____, frei zugängliche Inhalte, auch im internationalen Datenverkehr



Nachhaltigkeit: umweltfreundliche und sichere Produkte sowie deren _____

Energie: Energieeffizienz und Begrenzung der _____

Finanzen: verbrauchergerechte Finanzprodukte, Beratung und Aufsicht über den _____

Gesundheit: angemessene _____ Versorgung und menschenwürdige Pflege