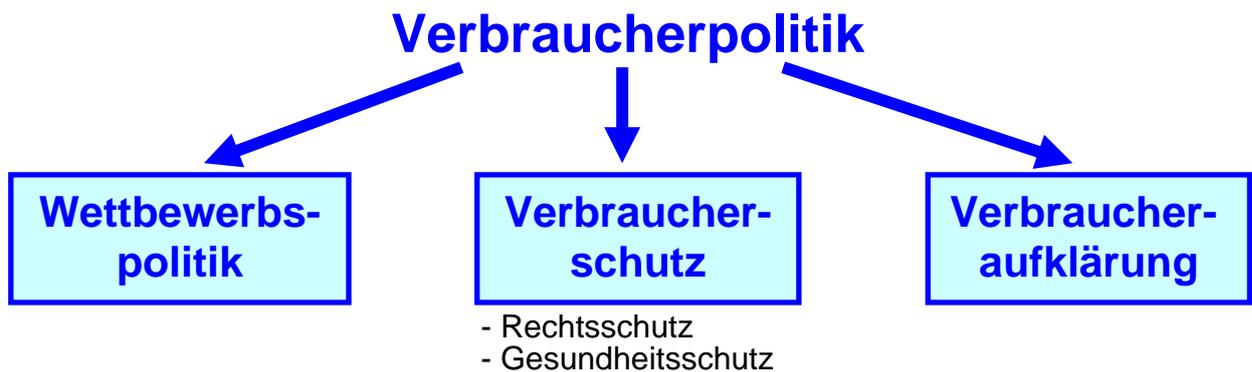


## 2 Der Verbraucherschutz

### 2.1 Überblick über den Verbraucherschutz

Private Einzelverbraucher haben eine verhältnismäßig schwache Stellung ggb. den gewerblichen Anbietern. Deshalb sollen ihn Verbraucherschutzbestimmungen stärken.

In der sozialen Marktwirtschaft hat die staatliche Verbraucherpolitik das Ziel, die Stellung des Einzelverbrauchers zu stärken.



Die Verbraucheraufklärung soll die Marktübersicht erhöhen, Kenntnisse über die Wirkungsweise des marktwirtschaftlichen Systems vermitteln und ein kritisches Verbraucherverhalten entwickeln.

#### Verbraucherschutz beim Kaufvertrag

- Seit 2002 gilt Gewährleistungspflicht (auch: Sachmangelhaftung) für Verbrauchsgüterkauf (Kaufmann -> Bürger): statt bisher 6 Monate nun zwei Jahre.  
In den ersten 6 Monaten Beweislast beim Verkäufer, danach beim Käufer.
- Händler ist für Gewährleistung voll verantwortlich!
- freiwillige Gewährleistung (z. B. 10 Jahre gegen Durchrostung) möglich
- Bedien- und Montageanleitung muss verständlich gefasst sein (IKEA-Klausel)
- Anzahlungen sollte nicht 10 % überschreiten (siehe Möbelhaus Zick)
- Das Produkthaftungsgesetz regelt die Haftung eines Herstellers bei fehlerhaften Produkten.
- Rücksendekosten trägt Verkäufer! (Ausnahmen: Warenwert unter 40 €)
- kein Widerruf bei Lieferung von Lebensmitteln (z. B. Pizza-Service), bei Freizeitgestaltung (z. B. Bowlingbahn bestellen), bei Zeitung und (entsiegelter) Software
- Bei Fernabsatzkauf (per Internet, Email, Rundfunk, Fernsehen, Brief, Telefon usw., aber auch Kaffeefahrten) gilt 2 Wochen (14 Tage) Widerrufsrecht.
- Bei Zusenden unbestellter Waren muss nicht bezahlt werden! (Ausnahme: Für Unternehmen mit Geschäftsbeziehungen gilt Schweigen als Zustimmung.)
- Preise sind mit Mehrwertsteuer und Bediengeld anzugeben!
- Bei Reparaturen darf max. 10 % ggb. Kostenvoranschlag überzogen werden.

## 2.2 Die Warenkennzeichnung

Die Verbraucher können das riesige Angebot an Waren und Dienstleistungen kaum überschauen. Die Warenkennzeichnung ist für die Verbraucher bei der Kaufentscheidung von großer Bedeutung und wurde in den letzten Jahren immer wieder verbessert.

### a) gesetzliche Warenkennzeichnungen

- die **Lebensmittel-Kennzeichnungsverordnung**  
Auf den Fertigverpackungen von Lebensmitteln müssen die Angaben Inhaltsbezeichnung, Anschrift des Herstellers und des Verpackers, Verzeichnis der Zutaten (Inhaltsstoffe), Mindesthaltbarkeitsdatum enthalten sein.
  
- das **Handelsklassengesetz**  
Landwirtschaftliche Erzeugnisse werden nach Handelsklassen eingeteilt:
  - Obst und Gemüse mit den Klassen „Extra“ (hervorragend), I (gut), II, III
  - Eier mit den Klassen A, B und C,
  - Geflügel und Milcherzeugnisse.
  
- das **Eichgesetz**  
Fertigpackungen müssen so gestaltet sein, dass keine größere Füllmenge vorgetauscht werden als enthalten sind (Mogelpackungen).  
Fertigpackungen müssen eine Mengenkennzeichnung tragen, die Gewicht, Volumen, Stückzahl und Füllmenge enthalten.
  
- die **Preisangabenverordnung**  
Dem Verbraucher sollen Preisvergleiche ermöglicht werden. So müssen ...  
... ausgestellte Waren deutlich ersichtlich mit Preisen versehen werden.  
... Preise im Dienstleistungsgewerbe (z. B. beim Friseur, in Gaststätten, beim Schuhmacher, in der Kfz.-Werkstatt) im Schaufenster/-kasten ausgehängt werden.  
... Kraftstoffpreise an Tankstellen deutlich lesbar sein.
  
- das **Textilkennzeichnungsgesetz (TKG)**  
Das deutsche TKG ist den Textilkennzeichnungsrichtlinien der EU angepasst. Es ist für Industrie, Handel und Verbraucher verbindlich und regelt die Angabe des Rohstoffgehalts von Textilerzeugnissen. Ziel des Gesetzes ist es, den Verbraucher zu informieren, aus welchen textilen Rohstoffen ein Erzeugnis besteht.

## b) freiwillige Warenkennzeichnung

Güte- und Prüfzeichen sollen einen genau festgelegten Qualitäts- oder Sicherheitsstandard verbürgen.



Das Wollsiegel garantiert, dass der Rohstoff aus reiner Schurwolle besteht.



Das Deutsche Institut für Normung e. V. erstellt Normen wie Abmessungen (z. B. Schrauben, Papier), Qualitätsmerkmale, Untersuchungs- und Messverfahren sowie Sicherheitsanforderungen.



Elektrogeräte mit diesem Prüfzeichen wurden geprüft und entsprechen den Anforderungen des Verbandes Deutscher Elektrotechniker (VDE) hinsichtlich Funktionsfähigkeit und elektrischer Sicherheit.



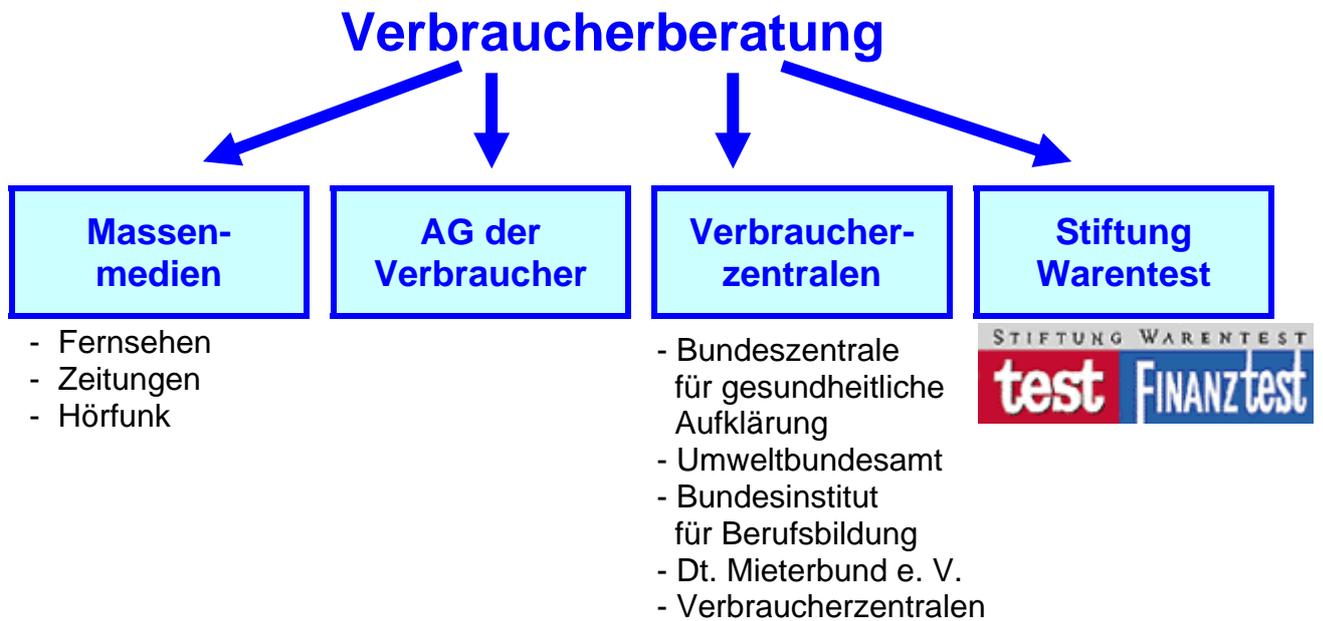
Technische und elektrotechnische Geräte mit dem Zeichen „Geprüfte Sicherheit“ (GS) entsprechen den Sicherheitsanforderungen.



Mit dem Umweltzeichen „Blauer Engel“ dürfen die Hersteller werben, deren Produkte wenig umweltbelastend sind. Dazu gehören Sprays ohne Treibgas, Recyclingpapier, Mehrwegflaschen und Farben ohne Lösungsmittel.

## 2.3 Die Verbraucherberatung

Nur gut informierte Verbraucher können richtige Kaufentscheidungen treffen.



Verbraucher wünschen Informationen über die ...

- ... Beschaffenheit und Handhabung des gewünschten Produktes,
- ... Nutzungsmöglichkeiten,
- ... Wirtschaftlichkeit (z. B. Energieverbrauch),
- ... Angebotspalette,
- ... Qualität,
- ... Preise.

## 2.4 Die Regelungen zur Sicherung des Wettbewerbs

Zahlreiche Gesetze und Verordnungen sollen die Stellung der Verbraucher auf dem Markt stärken:

### - **Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)**

Das UWG schützt die Verbraucher vor Täuschungen im geschäftlichen Verkehr und vor wettbewerbswidrigem Verhalten einzelner Anbieter von Waren und Dienstleistungen.

Gemäß UWG sind folgende Handlungen unlauter und damit unzulässig:

- Verbot von unerwünschter Telefonwerbung (auch: Cold-Calls, Kaltakquise),
- irreführende Werbung (falsche Angaben über Ursprung, Herstellungsart oder Preis der Ware, z. B. Bezeichnung „Luxus“ für Normalausstattung),
- sittenwidrige Werbung (= aufdringliche Werbung, die ein ruhiges Prüfen der Angebote durch den Verbraucher verhindert, z. B. Ansprechen von Kunden auf der Straße, unerbetene Telefonanrufe, Zusenden unbestellter Waren),
- kein Lockvogelangebot (Werbemaßnahme eines Unternehmens, das den Eindruck eines besonders preisgünstigen Angebots erwecken soll. Meist sind diese Angebote jedoch nicht in ausreichender Menge vorrätig, so dass der angelockte Kunde auf teurere Produkte ausweichen muss.),
- Verleumden von Konkurrenten durch unwahre Behauptungen,
- Missbrauchen von fremden Geschäfts-, Waren- oder Firmenbezeichnungen.

### - **Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB, auch: Kartellgesetz)**

Das GWB untersagt Absprachen der Unternehmen untereinander, die zu Lasten der Verbraucher gehen könnten.

z. B.: Absprachen bei den Benzinpreisen

### - **Gesetz über Preisnachlässe (Rabattgesetz)**

## 2.5 Der Schutz gegen die AGB

In so genannten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Anbieter die Bedingungen für das Abwickeln von Rechtsgeschäften.

Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) schützt die Verbraucher vor knebelnden AGB:

- AGB dürfen nur Vertragsbestandteil werden, wenn ausdrücklich auf sie verwiesen wird.
- Der Verwender darf sich keine unangemessen lange Zeit zur Annahme des Vertrages oder zur Lieferung vorbehalten.
- Klauseln über Preiserhöhungen sind nur bei Lieferungsverzug erlaubt.
- Zugesagte Leistungen dürfen nur geändert werden, wenn dies für den Vertragspartner zumutbar ist.
- Das Leistungsverweigerungs- und das Zurückbehaltungsrecht dürfen nicht eingeschränkt werden.
- Es dürfen keine Vertragsstrafen vereinbart werden.
- Das Recht auf Vertragslösung bei schuldhaften Pflichtverletzungen darf nicht eingeschränkt werden.