



# Verbraucherrechte

## Konsum

**Die Welt des Konsums** ist groß und verlockend – verspricht aber manchmal mehr als sie halten kann. Sind Konsumentinnen oder Konsumenten unzufrieden oder fühlen sich gar angesichts der neu erworbenen Ware hintergangen, können sie ihre Rechte als Verbraucherinnen und Verbraucher geltend machen und im besten Fall die Ware umtauschen oder zurückgeben. Die Regelungen sind aber nicht ganz einfach und oftmals für Verbraucherinnen und Verbraucher wenig transparent.

## Verbraucherschutz

**Kommt es zu Schwierigkeiten**, können sich Verbraucherinnen und Verbraucher auch an die Verbraucherverbände wenden. In Bayern bieten die Verbraucherzentrale Bayern und der VerbraucherService Bayern unabhängige Beratung und informieren zu allen Fragen des privaten Konsums. Beide Verbände können auch bei Rechtsverstößen und irreführender Werbung oder unzulässigen Vertragsklauseln gegen Unternehmen mit Abmahnungen und erforderlichenfalls Unterlassungsklagen vorgehen. Darüber hinaus vertreten sie die Interessen der Bürgerinnen und Bürger in der Politik, der Wirtschaft, den Medien und der Öffentlichkeit und übernehmen Verantwortung in der Verbraucherbildung von Kindern und Jugendlichen.

## Online-Markt

**Mit dem Online-Markt** hat der Konsum ein neues Gesicht bekommen und bietet ungeahnte Möglichkeiten des Einkaufs. Es gibt nichts, was es im Internet nicht gibt. Aber nicht nur das: geshoppt wird bequem von zu Hause aus, zu jeder Zeit, an jedem Ort über die Grenzen Deutschlands hinaus und die Waren werden oftmals sogar kostenfrei ins Haus geliefert. Die Warenhäuser im Internet boomen. Allein der Anbieter Amazon hat 2021 ca. 32,6 Milliarden Euro in Deutschland erwirtschaftet.<sup>[1]</sup>

## EU-Richtlinien

**Doch nicht alle Anbieter** sind seriös. Unlautere Geschäftsmethoden unseriöser Anbieter locken Nutzerinnen und Nutzer online immer wieder mit scheinbar unschlagbaren Angeboten in die Falle. Das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) und das Widerrufsrecht für sogenannte Fernabsatzverträge bieten hier schon seit einigen Jahren einen bewährten Schutz. Seit 1. August 2012 besteht mit der „Button-Lösung“ ein zusätzlicher Schutz vor klassischen Abofallen im Internet: Danach muss vor Abschluss eines Kaufvertrags deutlich auf die Zahlungspflicht hingewiesen und diese per „Klick“ auf einen Button durch die Käuferin bzw. den Käufer ausdrücklich bestätigt werden. Im Zuge der Stärkung des europäischen Binnenmarkts und der Förderung des grenzüberschreitenden Internethandels hat die Europäische Union

wichtige Verbraucherschützende Regelungen zu Verbraucherverträgen und insbesondere Fernabsatzverträgen vereinheitlicht und an neuere Entwicklungen angepasst. Seit 13. Juni 2014 sind die neuen Regelungen in den Mitgliedstaaten in Kraft.

- Für Online-Käufe oder Telefon- und Katalogbestellungen gilt nun in allen EU-Mitgliedstaaten einheitlich ein vierzehntägiges Widerrufsrecht. Der Widerruf ist an keine Form gebunden, muss aber gegenüber dem Händler ausdrücklich erklärt werden (kommentarlose Rücksendung der Ware genügt nicht mehr); es empfiehlt sich eine Erklärung per E-Mail, Fax oder Brief. Ausgenommen vom Widerrufsrecht sind unter anderem Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind. Beim Kauf von Apps und anderen digitalen Inhalten kann das Widerrufsrecht bereits mit Beginn des Downloads erlöschen, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher hierüber entsprechend belehrt wurden.
- Zudem sind beim Online-Handel Voreinstellungen, bei denen Zusatzleistungen wie eine Reiserücktrittsversicherung z. B. durch entsprechende Häkchen bereits vorausgewählt sind, nicht mehr zulässig bzw. unwirksam.
- Außerdem muss für die Bezahlung ein gängiges kostenfreies Verfahren angeboten werden; im Übrigen dürfen beispielsweise für Kreditkartenzahlungen keine über die tatsächlichen Kosten hinausgehenden Gebühren verlangt werden.

Ausführliche Informationen zu Verbraucherrechten bieten das staatliche Verbraucherportal → [www.vis.bayern.de](http://www.vis.bayern.de) sowie die Seiten der Verbraucherverbände → [www.verbraucherzentrale-bayern.de](http://www.verbraucherzentrale-bayern.de) und → [www.verbraucherservice-bayern.de](http://www.verbraucherservice-bayern.de).

## Quellenangaben

---

- [1] Boersenblatt.net (2022): Jahresbilanz 2021 des Online-Händlers. Amazon spielt in Deutschland mehr als 32 Milliarden Euro ein. Internet: [www.boersenblatt.net/news/amazon-spielt-deutschland-mehr-als-32-milliarden-euro-ein-225737](http://www.boersenblatt.net/news/amazon-spielt-deutschland-mehr-als-32-milliarden-euro-ein-225737) [Stand: 15.11.2022]

Der Text basiert auf den Hintergrundinformationen der bereits bestehenden Unterrichtseinheit „Produkt sucht Käufer“ des Medienführerscheins Bayern für die 8. und 9. Jahrgangsstufe. Die Unterrichtseinheit ist verfügbar unter: [www.medienfuehrerschein.bayern](http://www.medienfuehrerschein.bayern). Die Entwicklung wurde gefördert durch die Bayerische Staatskanzlei.