

14.03.2018

WELTVERBRAUCHERTAG 2018

Sich beim Kaufen nicht beirren lassen

Mehr Verbraucherbildung für mehr Klar- und Sicherheit

VZ NRW... Händler müssen gekaufte Waren zurücknehmen, online-gekaufte Artikel können immer zurückgeschickt werden, Zahlungen mit Karte lassen sich rückgängig machen – mit solchen Einwänden bei Kaufproblemen werden nicht nur Anbieter konfrontiert, sondern die Klärung solcher Fragen gehört zum Beratungsalltag der Verbraucherzentrale NRW. Was auf den ersten Blick als gutes Recht der Kunden erscheint, erweist sich beim genauen Hinsehen jedoch oftmals als ein weit verbreiteter Irrglaube. Irren ist menschlich und Fehleinschätzungen von Verbrauchern sind verständlich – angesichts der immer verschlungeneren und dadurch auch immer verworrener werden Wege beim Einkaufen im stationären und virtuellen Handel. „Verbraucher benötigen mehr Basiswissen über ihre Rechte als Konsumenten, um Fehlinformationen und geltende Regeln exakt voneinander unterscheiden und sicher anwenden zu können“, bricht Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, zum diesjährigen Weltverbrauchertag (15. März) eine Lanze für mehr Verbraucherbildung. Wie dies in der Praxis funktioniert, zeigen die 61 Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW. Unter dem Motto „Denkste“ laden die örtlichen Teams zu Aktionen und Informationsveranstaltungen zum Thema „Rechtsirrtümer beim Kaufen und Bezahlen“ ein.

Einkaufen und Bezahlen stellt für Verbraucherinnen und Verbraucher einen festen Bestandteil ihres Alltags dar, den sie meist kompetent zu meistern glauben. Warenangebote, Einkaufs- und Bezahlmöglichkeiten sind jedoch einem permanenten Wandel unterzogen und werden immer vielfältiger und komplexer. Zum Kauf im Laden hat sich vor rund 20 Jahren das Online-Shopping hinzugesellt und als Konkurrent – freilich zum Teil mit anderen Spielregeln – entwickelt. Vor dem Hintergrund dieser dualen Einkaufswelten, dem damit einhergehenden globalen Öffnen der Märkte und den immer länger und unübersichtlicher werdenden Kaufregeln, wird es immer wichtiger, dass Verbraucher und Verbraucherinnen bei den Kauf- und Bezahlvorgängen

*Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf*

*Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216*

*presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw*

im Laden oder im Online-Shop den Überblick über ihre Kaufentscheidungen behalten, um nicht ständig ins Hintertreffen zu geraten, unnötig draufzahlen und sich hilflos ärgern müssen.

„Ärger und Frust ließen sich stärker vermeiden, wenn Kundinnen und Kunden ihre Rechte besser kennen und auf dieser Grundlage mit dem jeweiligen Sachverhalt – etwa beim Umtausch und der Reklamation von Waren im Laden – adäquater umgehen könnten“, betont NRW-Verbraucherzentralen-Chef Schuldzinski. Er fordert von den politischen Entscheidungsträgern im Land und beim Bund, dass ein höheres Maß an Verbraucherbildung in Schulen und in Einrichtungen der Erwachsenenbildung Einzug hält: „Mehr ökonomische Bildung von klein auf an nimmt Verbrauchern den Druck, sich täglich mit Halb- und Falschwissen beim Warenkauf herumschlagen zu müssen und trägt dazu bei, sie zu kompetenten Marktteilnehmern zu machen.“

Seit 1983 wird der Weltverbrauchertag jedes Jahr am 15. März gefeiert, um öffentlich auf Missbrauch und aktuelle Verbraucherthemen aufmerksam zu machen.

Weitere Informationen, einen Überblick über die fünf gängigsten Rechtirrtümer rund ums Kaufen und Bezahlen im Handel sowie ein Quiz zum Testen des eigenen Verbraucherrwissens gibt's im Internetangebot der Verbraucherzentrale NRW unter www.verbraucherzentrale.nrw/irrtuemer.

Mintropstraße 27
40215 Düsseldorf

Tel. (0211) 38 09-101
Fax (0211) 38 09-216

presse@verbraucherzentrale.nrw
www.verbraucherzentrale.nrw