

Einleitung: Professionalisierung im Verbraucherschutz

Christian Bala, Alexander Boden, Jörn Lamla, Gunnar Stevens und Wolfgang Schuldzinski

Abstract

Das Feld des Verbraucherschutzes unterliegt einem permanenten Wandel. Hatten sich in der Vergangenheit im Bereich der Rechts- oder der Ernährungswissenschaften Ausbildungsgänge oder Spezialisierungsmöglichkeiten für dieses komplexe Berufsfeld entwickelt, so stehen die Akteure angesichts der beschleunigten Marktveränderungen doch immer wieder vor neuen Herausforderungen, die etwa heute auch Kompetenzanforderungen im Bereich des Hackens oder der Algorithmenkontrolle umfassen. Vor diesem Hintergrund gilt es über Verbraucherschutz als Beruf und Berufung genauer nachzudenken und insbesondere die Grenzen und Möglichkeiten der Professionalisierung in diesem Feld zu reflektieren.

Dieser Beitrag erscheint unter der Creative-Commons-Lizenz: CC BY-SA 4.0
Kurzform | <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>
Lizenztext | <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/de/legalcode>

1 Professionalisierung im Wandel

Im späten 19. und frühen 20. Jahrhundert organisierten sich Verbraucher:innen noch weitgehend selbst beziehungsweise im Verbund mit der Arbeiterbewegung gegen den sich herausbildenden liberalen Kapitalismus, etwa durch Proteste und Streiks gegen hohe Preise und Warenknappheit sowie durch genossenschaftlich organisierte Verbrauchsgemeinschaften als ökonomische Gegenmacht. Im wirtschaftlichen Aufschwung der Nachkriegszeit kann dann die Etablierung von Testmagazinen und Beratungseinrichtungen sowie die Herausbildung von spezifischen Rechten und Organisationen für Verbraucher:innen als eine erste „Professionalisierung“ der Arbeit und des Engagements für Verbraucherinnen und Verbraucher gesehen werden (für Deutschland Rick 2018). Mit dem späteren grünen US-Präsidentschaftskandidaten, dem Verbraucheranwalt Ralph Nader, hat diese Entwicklung hin zu einer starken stellvertretenden Stimme für die Verbraucher:innen besondere Strahl- und Symbolkraft erlangt. Aber auch durch Kampagnen- und Bildungsarbeit von zivilgesellschaftlichen Organisationen erhielt die Professionalisierung des Verbraucherschutzes einen Schub.

Trotz voranschreitender Institutionalisierung hat sich jedoch bis heute kein stabiles Modell der Interessenvertretung im Bereich der Verbraucherpolitik und des Verbraucherschutzes durchgesetzt (Lamla und Laser 2018, 285). Das zeigt nicht nur der Wechsel politischer Zuständigkeiten auf Bundesebene vom Landwirtschafts- und Ernährungs- zum Justiz- und jüngst nun zum Umweltressort (Bala und Loer 2021; Bala und Schuldzinski 2021). Insbesondere die hohe Dynamik des digitalen Wandels macht deutlich, wie schwierig eine Stabilisierung politischer Zuständigkeiten und beruflicher Kompetenzanforderungen im Feld des Verbraucherschutzes ist.

Das Feld unterliegt einem permanenten Wandel. Hatten sich in der Vergangenheit im Bereich der Rechts- oder der Ernährungswissenschaften Ausbildungsgänge und Spezialisierungsmöglichkeiten für dieses komplexe Berufsfeld entwickelt, so stehen die Akteure angesichts der beschleunigten Marktveränderungen doch immer wieder vor neuen Herausforderungen, die etwa heute auch Kompetenzanforderungen im Bereich des Hackens oder der Algorithmenkontrolle umfassen. Vor diesem Hintergrund gilt es, über Verbraucherschutz

als Beruf und Berufung genauer nachzudenken und insbesondere die Grenzen und Möglichkeiten der Professionalisierung in diesem Feld zu reflektieren.

2 Dimensionen und Fragen der Professionalisierung

Aus diesem Grund haben die Professur für Soziologische Theorie und das Wissenschaftliche Zentrum für Informationstechnik-Gestaltung (ITeG) an der Universität Kassel, das Institut für Verbraucherinformatik (IVI) an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg (H-BRS) und das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung der Verbraucherzentrale NRW (KVF NRW) am 13. September 2022 an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg einen Workshop zu diesem Thema organisiert. Unterstützt wurde die Veranstaltung durch das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability an der H-BRS.

Einen Teil der im Rahmen dieser Veranstaltung gehaltenen Vorträge finden Sie in diesem Band dokumentiert, die Kurzvorstellungen aller Beiträge und ausgewählte Präsentationen sind auf der Webseite des KVF NRW zu finden (KVF NRW 2022).

Im Vordergrund des Workshops standen Fragen, wie sie in der Professionssoziologie an unterschiedlichen Berufsfeldern untersucht werden:

- Inwiefern handelt es sich etwa um ein professionalisierungsbedürftiges Feld (Oevermann 2002), dessen gesellschaftliche Tragweite, Leidensdruck auf die einzelnen Verbraucher:innen und inhärente Krisendynamik es erforderlich macht, dass ein Berufsstand sich dieser Probleme stellvertretend annimmt und hierbei mit einem ausgereiften ethischen Selbstverständnis agiert, die eigenen Qualitätsstandards des Handelns wissenschaftlich absichert und in relativ autonomen Zusammenhängen durchsetzt, pflegt und evaluiert?

- Ist wiederum eine solche Professionalisierungsbedürftigkeit (Oevermann 2002) zu decken? Ist das Handlungsfeld, in welchem die Sprecher:innen und Stellvertreter:innen der Verbraucher:innen agieren, nicht zu heterogen, um ein kollektives Selbstverständnis im Sinne einer Profession auszubilden? Ist also der Verbraucherschutz überhaupt professionalisierbar, und welche Kompetenzen wären in einer solchen Profession typischerweise zu versammeln und durch Ausbildungsangebote nachhaltig sicherzustellen?
- Hier stellt sich auch die Frage, welche Ansprüche an die Herausbildung einer Profession im Feld des Verbraucherschutzes sinnvoll formuliert werden können und müssten. Ist die Heterogenität der Tätigkeiten von der Rechtspflege über die Alltagsunterstützung etwa im Bereich der Schuldnerberatung bis hin zu digitalen Marktwächtern möglicherweise auch ein Indiz für den Wandel von Professionen in der heutigen Wissensgesellschaft hin zu größerer innerer Vielfalt (Schütze 2016)? Oder sollte der Begriff für solche Felder reserviert bleiben, in denen einzelne Berufsstände – wie die Schulmedizin oder das Rechtswesen – Kernaufgaben kontrollieren und diese Kontrolle monopolisieren (Stichweh 1996)? Kann der Schutz der Verbraucher:innen als Aspekt solcher Kernprofessionen betrachtet werden und von deren Professionsstandards gleichsam zehren?
- Wie steht es um die Beziehung der Professionellen zu ihrer Klientel, und worin besteht Letztere genau? Sind es die alltäglichen Lebensvollzüge einzelner oder eher die Problemsituationen des Kollektivs von Verbraucher:innen, auf die sich das Engagement stellvertretender Krisenbearbeitung im Bereich von Verbraucherschutz und Verbraucherpolitik genau richtet? Und wie wären kollektive, auf Ordnungen des Konsums abzielende Aktivitäten mit solchen der Stärkung von Resilienzen und (nicht zuletzt kritischen) Kompetenzen der Verbraucher:innen selbst zu verknüpfen (Lamla 2013, 2020, 2021)?
- Schließlich stellt sich die Frage nach der Rolle der Verbraucherwissenschaften (Kenning et al. 2021) als emergierendes Feld. Entwickeln die interdisziplinären Verbände, die sich um einen Kanon an Theorien, Methoden und Wissensbeständen evidenzbasierter Verbraucherforschung bemühen, genügend Konsistenz und Kohäsionskraft, um in einem relevanten Ausmaß gesellschaftliche Deutungsmacht zu gewinnen und darüber hinaus auch neue Formen und Wege der Vermittlung und Verankerung professioneller

Kompetenzen zu finden (etwa durch neue interdisziplinäre Studiengänge)? Oder reproduzieren sich hier dauerhaft disziplinäre Sprachbarrieren und heterogene Standpunkte?

3 Ein erster Anstoß: Wie geht es weiter?

Der Workshop hatte nicht den Anspruch, diese Fragen abschließend beantworten zu können, sondern bot einen ersten Anstoß, im Dialog von Wissenschaftler:innen aus dem interdisziplinären Netzwerk der Verbraucherschutzforschung, von Expert:innen der Professionsforschung und von Praktiker:innen der Verbraucherarbeit und der Verbraucherpolitik Ansätze und Fragen zur Diskussion zu stellen, um für die weitere Bearbeitung erkennbar und abgrenzbar zu werden.

Dieser transdisziplinäre Austausch wurde durch die Veranstaltung „Professionalisierung von Verbraucherschutz und -wissenschaft – Lernen von den Umweltwissenschaften“ im Rahmen der „Agenda Zukunftsorientierte Verbraucherschutzforschung“ fortgesetzt. Diese fand am 25. und 26. September 2024 als Kooperation zwischen der Universität Kassel, der Universität Düsseldorf und dem KVF NRW statt (Universität Kassel – Fachgebiet Soziologische Theorie. 2024).

Zudem arbeiten die Universität Kassel und die Universität Siegen gemeinsam mit dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und der Verbraucherzentrale NRW im Projekt „Die Beratung der Nutzenden: Zur Stärkung der informationellen Selbstbestimmung durch Arbeitsbündnisse im digitalen Verbraucherschutz (BeDeNUTZ)“ daran „den Unterstützungsbedarf für Verbraucherinnen und Verbraucher zu erkennen, zu analysieren und auf dieser Grundlage entsprechende Weiterbildungsangebote und Netzwerkstrukturen zu konzipieren“ (BeDeNUTZ 2023; siehe auch BeDeNUTZ 2024). Das Projekt, das im Dezember 2023 gestartet ist, wird bis 2026 im Rahmen der „Plattform Privatheit – Bürgerinnen und Bürger bei der Wahrnehmung des Grundrechts auf informationelle Selbstbestimmung unterstützen“ durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert.

4 Förderpreise und Forschung

Erstmals sind in diesem Jahrbuch auch zwei Artikel von den Gewinnern der „Förderpreise Konsum & Verbraucherwissenschaften“ zu finden. Die Verbraucherzentrale NRW hat diese mit jeweils 2.500 Euro dotierten Preise an den Informatiker Dr. Daniel Braun und den Juristen Dr. Jonathan Engstler im Rahmen des 17. Workshops Verbraucherforschung vergeben. Die „Förderpreise Konsum & Verbraucherwissenschaften“ sollen Wissenschaftler:innen unterstützen, die sich in ihren Qualifikationsarbeiten mit verbraucherorientierten und -relevanten Fragestellungen auseinandergesetzt und dabei besonders exzellente Leistungen gezeigt haben. Ausgewählt hatte die Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Beiräte des KVF NRW. Wolfgang Schuldzinski, Vorstand der Verbraucherzentrale NRW, hob bei der Verleihung die Bedeutung der Förderpreise hervor:

„Unterstützt mit Mitteln der Verbraucherschutzstiftung in NRW können wir jährlich Förderpreise an Wissenschaftler:innen in der Qualifikationsphase vergeben. Dies steht im Zusammenhang mit unseren Bemühungen, unsere Verbraucherberatung im Dialog mit Wissenschaft und Politik stetig zu verbessern und zu professionalisieren“ (Verbraucherzentrale NRW 2023).

Zudem wurde im Jahr 2023 das Forschungsprojekt „Retourensenkung im Online-Handel: Lösungsansätze zur Gestaltung nachhaltigeren Verbraucherverhaltens“ (RESOLVE) des Instituts für Verbraucherwissenschaften (IfV) abgeschlossen (siehe die Dokumentation der Abschlussveranstaltung: IfV 2023). Das IfV ist eine Kooperation der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, der Universität zu Köln, der Universität Siegen und der Verbraucherzentrale NRW. Das Projekt RESOLVE hatte das Ziel „Gestaltungsempfehlungen zur präventiven Retourensenkung abzuleiten, die sowohl ansetzend beim Verbraucherverhalten Gestaltungsempfehlungen für kurz- bis mittelfristige Maßnahmen in der Praxis als auch Gestaltungsempfehlungen für nachhaltigkeitsförderliche(re) Rahmenbedingungen umfassen“ (IfV 2021). Der Artikel fasst die Ergebnisse des Projekts zusammen.

Literatur

- Bala, Christian und Kathrin Loer. 2021. Konsum- und Verbraucherpolitik in der Bundesrepublik Deutschland. In: *Konsum im 19. und 20. Jahrhundert*, hg. von Christian Kleinschmidt und Jan Longemann, 589–616. Berlin: De Gruyter Oldenbourg. <https://www.doi.org/10.1515/9783110570397-022>.
- Bala, Christian und Wolfgang Schuldzinski. 2020. Verbraucherpolitik. In: *Handwörterbuch des politischen Systems der Bundesrepublik Deutschland*, hg. von Uwe Andersen, Jörg Bogumil, Stefan Marschall und Wichard Woyke, 946–951. 8. Auflage. Wiesbaden: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-658-23670-0_180-1.
- BeDeNUTZ. 2023. BeDeNUTZ. Stärkung der informationellen Selbstbestimmung durch Arbeitsbündnisse im digitalen Verbraucherschutz. *Vernetzung und Sicherheit digitaler Systeme*. November. <https://www.forschung-itsicherheit-kommunikationssysteme.de/projekte/bedenutz> (Zugriff: 29. April 2024).
- . 2024. Die Beratung der Nutzenden [Website des Projekts]. <https://www.uni-kassel.de/forschung/iteg/forschung/bedenutz> (Zugriff: 27. August 2024).
- Kenning, Peter, Andreas Oehler und Lucia A. Reisch, Hrg. 2021. *Verbraucherwissenschaften: Rahmenbedingungen, Forschungsfelder und Institutionen*. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage. Wiesbaden: Springer Gabler. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-29935-4>.
- KVF NRW (Kompetenzzentrum Verbraucherforschung der Verbraucherzentrale NRW). 2022. Workshop 16: Professionalisierung im Verbraucherschutz. *Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW*. 7. November. <https://www.verbraucherforschung.nrw/veranstaltungen/workshop-16-professionalisierung-im-verbraucherschutz-74734> (Zugriff: 29. April 2024).
- IVV (Institut für Verbraucherwissenschaften). 2021. Retourensensung im Online-Handel: Lösungsansätze zur Gestaltung nachhaltigeren Verbraucherverhaltens. *Institut für Verbraucherwissenschaften*. 7. Januar. <https://verbraucherwissenschaften.de/forschungsprojekte/resolve-retourensung-im-online-handel/#> (Zugriff: 29. April 2024).
- . 2023. Diskussionsforum „Retourensensung im Online-Handel: Lösungsansätze zur Gestaltung nachhaltigeren Verbraucherverhaltens“. *Institut für Verbraucherwissenschaften*. 24. Februar. <https://verbraucherwissenschaften.de/diskussionsforum-retourensensung-im-online-handel/> (Zugriff: 29. April 2024).

- Lamla, Jörn. 2013. *Verbraucherdemokratie: Politische Soziologie der Konsumgesellschaft*. Berlin: Suhrkamp.
- . 2020. Verbraucherteilhabe durch digitale Bewertungspraktiken? Zur Soziologie der Infrastrukturen der Verbraucherpartizipation. In: *Verbraucherpolitik von unten: Paradoxien, Perspektiven, Problematisierungen*, hg. von Kai-Uwe Hellmann, Ansgar Klein und Bernward Baule, 87–100. Konsumsoziologie und Massenkultur. Wiesbaden: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-658-29754-1_5.
 - . 2021. Kritische Bewertungskompetenzen. Selbstbestimmtes Verbraucherhandeln in KI-gestützten IT-Infrastrukturen. Expertise für das Projekt „Digitales Deutschland“ von JFF –Jugend, Film, Fernsehen e. V. *Digitales Deutschland*. 15. Juni. <https://digid.jff.de/kritische-bewertungskompetenzen-joern-lamla/>.
- Lamla, Jörn und Stefan Laser. 2018. Verbraucherschutz. In: *Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen in Deutschland: Ein Kompendium zur Erschließung eines sich entwickelnden Themenfeldes*, hg. von Holger Backhaus-Maul, Martin Kunze, und Stefan Nährlich, 285–299. Wiesbaden: SpringerVS. https://doi.org/10.1007/978-3-658-02585-4_16.
- Overmann, Ulrich. 2002: Professionalisierungsbedürftigkeit und Professionalisiertheit pädagogischen Handelns. In: *Biografie und Profession*, hg. von Margret Kraul, Winfried Marotzki und Cornelia Schewpe, 19–63. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.
- Rick, Kevin. 2018. *Verbraucherpolitik in der Bundesrepublik Deutschland: Eine Geschichte des westdeutschen Konsumtionsregimes, 1945-1975*. Wirtschafts- und Sozialgeschichte des modernen Europa 5. Baden-Baden: Nomos.
- Schütze, Fritz. 2016. Das Konzept der Sozialen Welt, Teil 2: Theoretische Ausformung und Weiterentwicklung. In: *Handbuch Professionsentwicklung*, hg. von Michael Dick, Winfried Marotzki, und Harald A. Mieg, 88–106. UTB Erwachsenenbildung 8622. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.
- Stichweh, Rudolf. 1996. Professionen in einer funktional differenzierten Gesellschaft. In: *Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, hg. von Arno Combe und Werner Helsper, 49–69. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Universität Kassel – Fachgebiet Soziologische Theorie. 2024. Agenda Zukunftsorientierte Verbraucherforschung. *Universität Kassel - FB 05 Gesellschaftswissenschaften*. <https://www.uni-kassel.de/fb05/fachgruppen-und-institute/soziologie/fachgebiete/soziologische-theorie/forschung/agenda-zukunftsorientierte-verbraucherforschung>.

Verbraucherzentrale NRW. 2023. Verbraucherrechte bei Smart Home und AGBs unter der KI-Lupe: Die Verbraucherzentrale NRW hat erstmals die „Förderpreise Konsum & Verbraucherwissenschaften“ verliehen (Pressemittteilung). *Verbraucherzentrale NRW*. 7. November. <https://www.verbraucherzentrale.nrw/pressemeldungen/presse-nrw/verbraucherrechte-bei-smart-home-und-agbs-unter-der-kilupe-89290> (Zugriff: 29. April 2024).

Über die Autoren

Dr. Christian Bala ist Leiter des Kompetenzzentrums Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Prof. Dr. Alexander Boden ist Professor für BWL, insbesondere Software Engineering/Schwerpunktprofessor für wirtschaftliche und soziale Nachhaltigkeit und Co-Direktor des Instituts für Verbraucherinformatik.

Prof. Dr. Jörn Lamla ist Professor für Soziologische Theorie sowie Direktor des Wissenschaftlichen Zentrums für Informationstechnik-Gestaltung (ITeG) an der Universität Kassel.

Prof. Dr. Gunnar Stevens ist Professor für Wirtschaftsinformatik, insbesondere IT-Sicherheit und Bereichsleiter IT-Sicherheit und Verbraucherinformatik an der Universität Siegen sowie Professor für Verbraucherinformatik und Co-Direktor des Instituts für Verbraucherinformatik an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg.

Wolfgang Schuldzinski ist Rechtsanwalt und Vorstand der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.