

Professionalisierung im Verbraucher:innenschutz

Herausforderungen, Möglichkeiten und Grenzen

Jörn Lamla

Abstract

Um die Herausforderungen, Möglichkeiten und Grenzen der Professionalisierung im Verbraucher:innenschutz auszuloten, macht der Beitrag Anleihen bei der soziologischen Professionalisierungstheorie und -forschung. So werden typische Merkmale von Professionen sowie die Herangehensweisen dieser Forschung in Erinnerung gerufen (2). Anschließend werden die Professionalisierungsbedürftigkeit (3) und Professionalisierbarkeit (4) der Berufstätigkeit auf dem Gebiet des Verbraucher:innenschutzes in Augenschein genommen. Während der Bedarf für weitergehende Professionalisierungen hoch ist, setzt die Heterogenität des Feldes doch erhebliche Grenzen. Abschließend wird vorgeschlagen, die Tätigkeitsbereiche näher zu bestimmen, in denen weitergehende Professionalisierungsanstrengungen vorgenommen werden sollten. Hierfür kommen der intermediäre Bereich der Verbraucher:innen-Beratung sowie die interdisziplinären Verbraucherwissenschaften in den Blick (5).

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 Einleitung

Die Etablierung von Testmagazinen, fachlichen Expertisen und Beratungseinrichtungen sowie die Herausbildung von spezifischen Rechten und Organisationen für Verbraucherinnen und Verbraucher in der Zwischenkriegszeit und im wirtschaftlichen Aufschwung der Nachkriegszeit des 20. Jahrhunderts kann als beginnende „Professionalisierung“ der Arbeit und des Engagements für Verbraucherinnen und Verbraucher gesehen werden (Chatriot et al. 2006). In der Zeit davor organisierten sich Verbraucher:innen noch weitgehend selbst beziehungsweise im Verbund mit der Gewerkschaftsbewegung gegen den sich herausbildenden liberalen Kapitalismus, etwa durch Proteste und Streiks gegen hohe Preise und Warenknappheit sowie durch genossenschaftlich organisierte Verbrauchergemeinschaften als ökonomische Gegenmacht (Trentmann 2001; Torp 2011). Mit dem späteren grünen US-Präsidentschaftskandidaten, dem Anwalt Ralph Nader, hat die Entwicklung hin zu einer starken stellvertretenden Stimme für die Verbraucherinnen und Verbraucher im Laufe des 20. Jahrhunderts weitere Strahl- und Symbolkraft erlangt. Aber auch durch Kampagnen- und Bildungsarbeit zivilgesellschaftlicher Organisationen, etwa von Greenpeace oder kirchlichen Einrichtungen, erhielt der Verbraucher:innenschutz einen weiteren Schub.

Trotz dieser voranschreitenden Institutionalisierung hat sich bis heute kein stabiles Modell der Interessenvertretung im Bereich der Verbraucher:innenpolitik und des Verbraucher:innenschutzes durchgesetzt (Lamla und Laser 2018, 285; Lamla 2013). Das zeigt nicht nur der Wechsel politischer Zuständigkeiten auf Bundesebene vom Landwirtschafts- und Ernährungs- zum Justiz- und jüngst nun zum Umweltressort. Insbesondere die hohe Dynamik des digitalen Wandels macht deutlich, wie schwierig eine Stabilisierung politischer Zuständigkeiten und beruflicher Kompetenzanforderungen im Feld des Verbraucher:innenschutzes ist. Das Feld 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 heute auch Kompetenzanforderungen im Bereich des Katastrophenschutzes oder der Algorithmenkontrolle umfassen. Vor diesem

Hintergrund gilt es, über Verbraucher:innenschutz als Beruf und Berufung genauer nachzudenken und die Grenzen und Möglichkeiten seiner Professionalisierung zu reflektieren.

Der Beitrag macht hierzu im Folgenden Anleihen bei der soziologischen Professionalisierungstheorie und -forschung. In einem ersten Schritt sollen typische Merkmale von Professionen sowie die Herangehensweisen dieser Forschung in Erinnerung gerufen werden, um Vergleichshorizonte für die Problemstellung zu gewinnen (2). Anschließend sollen dann einerseits die Professionalisierungsbedürftigkeit (3) und andererseits die Professionalisierbarkeit (4) der Berufstätigkeit auf dem Gebiet des Verbraucher:innenschutzes näher in Augenschein genommen werden. Besonders vertrackt stellt sich die Situation hier deshalb dar, weil auf der Bedarfsseite ein Zugewinn an Professionalität erforderlich scheint, aber die Professionalisierbarkeit in diesem sehr heterogenen Feld doch enge Grenzen aufweist. Abschließend wird daher vorgeschlagen, die Tätigkeitsbereiche näher zu bestimmen, in denen weitergehende Anstrengungen zur Professionalisierung des Verbraucher:innenschutzes vorgenommen werden sollten. Hierfür kommen neben den klassischen Professionen im Bereich Rechtspflege und Therapie, für die an Wissensgrundlagen und Vorgehensweisen etablierter Professionen angeschlossen werden kann, insbesondere der breite intermediäre Bereich der Verbraucher:innen-Beratung sowie das emergierende Feld der interdisziplinären Verbraucherwissenschaften in den Blick (5).

2 Charakteristika von Professionen und ihrer Erforschung

Im Alltagsverständnis bezeichnet die Professionalisierung einer Tätigkeit oft wenig mehr als deren Umwandlung in eine bezahlte, hauptberufliche Tätigkeit. So etwa, wenn Sportler:innen unter Vertrag genommen werden und ein reguliertes Einkommen erzielen. Sie sind dann Profis und nicht mehr Amateure. Dieses Begriffsverständnis erfasst aber nicht, was die Soziologie mit der

Professionalisierung einer Berufstätigkeit in den Blick nimmt. Denn damit wird zwischen verschiedenen Erwerbsberufen differenziert. Nicht alle bezahlten regelmäßigen Tätigkeiten sind demnach Professionen. Vielmehr müssen die Berufstätigkeiten zusätzliche Merkmale aufweisen, um als solche zu gelten. Solche Merkmale werden typischerweise an „klassischen“ Professionen wie dem Beruf der Ärzt:in oder Richter:in verdeutlicht, sind darauf aber nicht beschränkt. An der Reihenfolge ihrer Auflistung werden über solche Merkmale auch Grade der Professionalisierung in diachroner Perspektive angezeigt, sodass quasi der Entwicklungszustand eines Berufsstands daran gemessen werden kann (Parsons 1968). Eine solche Annäherung ist allerdings noch recht holzschnittartig. Angesichts komplexer Wandlungsdynamiken in den gesellschaftlichen Problemfeldern und Wissensgebieten beruflicher Tätigkeit hat sie eher heuristischen Nutzen (Schütze 2016a, b).

Für Professionen ist zunächst charakteristisch, dass sie einen hohen Grad an Autonomie in der Berufsausübung aufweisen. Wo Dienst streng nach Vorschrift stattfindet, vorgegebene Routineaufgaben am Fließband erledigt werden oder eine laufende Überwachung der beruflichen Tätigkeiten stattfindet, lässt sich schwerlich von Professionen sprechen. Das ist auch ein Grund, warum streng einzuhaltende Lehrpläne oder die gesetzliche Schulpflicht im Bereich des Lehrer:innenhandelns oder bürokratische Organisationen und gesetzliche Restriktionen im Bereich der Sozialarbeit als Professionalisierungshindernisse diskutiert werden (Oevermann 2002, 49 ff.). Im Verbraucher:innenschutz kann diese Autonomie je nach Tätigkeitskontext – etwa in einer lokalen Verbraucherzentrale, beim Bundesamt für die Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), bei einer zivilgesellschaftlichen Watchdog-Institution wie Mobilsicher oder bei der Stiftung Warentest – stark variieren. Ein zweites Merkmal ist die Hingabe an die Sache, also eine mehr als nur instrumentelle Motivation zur Ausübung der Tätigkeit. Dieses Moment der Berufung (Seyfarth 1989) ist nicht nur bei Ärzt:innen ohne Grenzen, sondern auch bei vielen Menschen, die sich im Verbraucher:innenschutz engagieren, vorhanden. Im Fall von Professionen muss dieses Engagement aber eine robuste ökonomische Absicherung gewährleisten und kann nicht allein auf die Freiwilligkeit der Aktiven setzen. Diese Absicherung liegt im Verbraucher:innenschutz hinter anderen, insbesondere den klassischen Professionen, deutlich zurück.

Weitere Kennzeichen von Professionen, die in Lehr- und Handbüchern regelmäßig genannt werden (Helsper 2021; Dick et al. 2016; Kurtz 2002), betreffen nicht so sehr das ausübende Subjekt und seine Motivlagen, sondern die gesellschaftlichen Grundlagen und Voraussetzungen dieser Tätigkeit. So werden in der Regel nur solche Berufsfelder als Professionen bezeichnet, die durch eine wissenschaftliche Wissensbasis fundiert sind und deren Ausübende deshalb typischerweise eine längere akademische Ausbildung durchlaufen müssen, in der sie diese Wissensbasis erwerben und anzuwenden lernen. Diesbezüglich sind die Voraussetzungen im Verbraucher:innenschutz nicht klar geregelt. Wohl gibt es auch hier typische Studiengänge wie etwa die Ökotoxikologie. Aber dieser Disziplin kann kein Monopol für die Definition des Tätigkeitsfelds Verbraucher:innenschutz zugesprochen werden. Eine solche Definitionsmacht und die Zuständigkeit für eine gesellschaftliche Wertesphäre sind aber aus professionssoziologischer Perspektive typisch für Professionen. Diese sind entsprechend durch ein gesellschaftliches Mandat – etwa zur Sicherung der gesellschaftlichen Ordnung mittels Recht oder zur Pflege und Wiederherstellung von Gesundheit mittels Medizin – charakterisiert. Das Mandat Verbraucher:innenschutz ist demgegenüber recht vage und wird von vielen Berufsgruppen in Anspruch genommen, die hierfür ganz unterschiedliche Methoden und Ansätze forcieren: Einzelhandelskaufleute können sich ebenso als Akteure im Dienst der Verbraucher:innen sehen wie Influencer:innen in den Sozialen Medien, Rechtsanwaltskanzleien oder Politiker:innen an der Spitze eines Verbands – ganz zu schweigen von den wissenschaftlichen Bezugsdisziplinen, die zwischen Rechtswissenschaft, Betriebswirtschaftslehre, Sozial- und Kulturwissenschaft bis hin zur Psychologie und Informatik breit streuen. Unklar ist auch, ob Verbraucher:innenschutz ein vergleichbarer Zentralwertbezug ist wie Gesundheit, Gerechtigkeit oder Nachhaltigkeit in anderen Professionen. Insbesondere ist hier das Kriterium der Gemeinwohlorientierung weniger deutlich gewährleistet. Verbraucher:innen können auch als partikuläre Interessengruppe erscheinen, für die es im ökonomischen Verteilungskampf durch günstige Preise, Subventionen und robuste rechtliche Absicherungen möglichst viel herauszuholen gilt, auch wenn dadurch andere gesellschaftliche Aufgaben (nicht nur ökonomische Stabilität, sondern zum Beispiel auch ökologische Nachhaltigkeit) in Mitleidenschaft gezogen werden. Der Wertbezug wäre dann sehr viel umstrittener als jener von anderen Professionen. Allerdings ist die Bezugsgruppe immer noch allgemein in dem Sinne, dass alle Menschen potenzielle Nutznießer:innen eines solchen Schutzes sein können. Dieses Kri-

terium würde erst verletzt werden, wenn der Verbraucher:innenschutz sich auf Anliegen beschränkt, die einen Teil der Bevölkerung gar nicht betreffen (sondern zum Beispiel ausschließlich Eigenheimbesitzer:innen).

Hier liegt also eine gesellschaftliche Rechtfertigungspflicht von Professionen, die regelmäßig deutlich machen müssen, dass sie im Dienst des Gemeinwohls stehen. Viele, insbesondere klassische Professionen haben hierfür Vorkehrungen institutionalisiert, die eine solche normative Selbstbindung der Berufstätigkeit sicherstellen sollen. Der Hippokratische Eid der Mediziner:innen ist sicherlich der bekannteste beruflich kodifizierte Professionsethos, der einen solchen starken Wertbezug verankert. Darüber hinaus sind aber auch Verfahren der verbandsförmigen Selbstkontrolle und -verwaltung ein Mittel, um die Konformität ihrer Mitglieder mit ethischen oder moralischen Anforderungen sicherzustellen und Abweichungen gegebenenfalls zu sanktionieren. In eine ähnliche Richtung zielt auch die laufende Evaluation und Weiterentwicklung der professionellen Wissensbasis durch professionsinternen Austausch – etwa im Rahmen von Publikationsorganen, Konferenzen oder verbandsförmig organisierter Weiterbildungsmaßnahmen. Diese Maßnahmen sollen sicherstellen, dass die wahrgenommenen Aufgaben stets auf der Höhe der Zeit liegen und die Profession so veränderungsoffen bleibt. All diese Kriterien können auch auf den Verbraucher:innenschutz bezogen werden, in dem Austausch und Kooperation ebenso wie eine Non-Profit-Orientierung und die Bindung an rechtliche Mandate – etwa zu Verbandsklagemöglichkeiten – durchaus verbreitet, aber doch weniger eindeutig geregelt sind als in anderen Bereichen.

Allerdings sind solche Merkmale und Kriterien in der Forschung nicht unumstritten, sondern Gegenstand kontroverser Diskussionen. Beispielsweise wird die professionsethische Motivation in den seltensten Fällen gänzlich unbeeinflusst von Interessen der Status-, Macht- oder Einflussicherung sein. Verschiedene Theorien fokussieren daher auf Verteilungskämpfe, in denen Gemeinwohlbehauptungen auch instrumentell eingesetzt werden, um etwa konkurrierende Berufsgruppen auszugrenzen (etwa bestimmte Therapierichtungen von einer Kassenzulassung) oder insgesamt ein Deutungsmonopol gegen Kritik abzuschirmen (Abbott 1988). In anderen Theorien wird infrage gestellt, ob professionelle Berufsstände wirklich noch die Rolle spielen, die ihnen von älteren Theorien zugeordnet war, oder ob nicht in vielen Bereichen funktionale Äquivalente für die Problemlösung gefunden sind (Stichweh

1997). Womöglich kann Verbraucher:innenschutz unter Bedingungen eines komplexen Marktes mit seinen heterogenen Organisationen gar nicht professionell monopolisiert, aber die entsprechende Leistung einer optimierten Interessenvertretung durch effektiven Wettbewerb ersetzt werden. Vielleicht kann auch künstliche Intelligenz künftig besser unterrichten oder operieren und aufgrund des schnelleren massenhaften Datenabgleichs gerechtere Gerichtsurteile fällen. Doch sind solche Theorieperspektiven zu grob, um im vorliegenden Fall weiterzuhelfen. Hier braucht es Theorieperspektiven, die das Problem, für das Verbraucher:innenschutz erforderlich ist, genauer fassen und die beruflichen Handlungs- und Lösungsmuster detaillierter daraufhin zu analysieren vermögen, wie professionalisiert oder de-professionalisiert sie damit umgehen. Einen solchen Ansatz liefert die revidierte Theorie professionellen Handelns von Ulrich Oevermann (1997).

Dieser Theorie zufolge ist ein zentrales Strukturmerkmal professionellen Berufshandelns die stellvertretende Lösung von Krisen sozialer Lebenspraxis. Dies ist keinesfalls bei jeder solchen Krise erforderlich, denn viele Krisen löst die Lebenspraxis selbst, was als primäre Bearbeitung bezeichnet wird. In dieser primären Krisenbearbeitung wurzelt nach Oevermann (1997, 75) auch die Autonomie der Lebenspraxis, die sich erst dadurch nämlich ihren eigenen Pfad durch die Zeit bahnt, Erfahrung erwirbt, bewährte Routinen ausbildet und neue Lösungswege dazulernt. Davon zu unterscheiden sind Situationen, in denen eine sekundäre Krisenbearbeitung erforderlich wird, weil die Lebenspraxis selbst mit der Lösung überfordert ist – beispielsweise, wenn eine Krankheit ohne therapeutische Hilfe nicht zu heilen ist, ein Konflikt ohne unabhängige richterliche Urteilsinstanz nicht zu schlichten ist oder Kinder aufgrund ihrer noch fehlenden Selbstständigkeit erst lernen müssen, welche Erwartungen, Gefährdungen und Entfaltungsmöglichkeiten die Gesellschaft bereithält. Nicht unähnlich kann auch die Situation von Verbraucher:innen sein, wenn beispielsweise neue Technologien, undurchsichtige Werbestrategien oder fragwürdige Kreditangebote dazu führen, dass ihre primäre Lebenspraxis in problematische Abhängigkeitslagen gerät. Dann ist professionelle Unterstützung erforderlich, deren besondere Herausforderung darin besteht, nicht ihrerseits neue Abhängigkeiten zu erzeugen, sondern in einem Arbeitsbündnis mit den in die Krise geratenen Instanzen Wege zu suchen, Autonomie wiederherzustellen. Zu unterscheiden ist davon noch eine dritte Form der Krisenbearbeitung, die entsprechend tertiär genannt wird. Diese betrifft die professionelle Wissensbasis

selbst, die durch Wissenschaft oder Kunst prophylaktisch unter Druck gesetzt wird, um über solche Kritik ihre Geltungskraft zu prüfen und durch erweitertes Wissen zu stabilisieren. Hier liegt die Funktion der akademischen Basis von Professionen: Wissenschaft ist selbst eine Profession, die Krisen in einer handlungsentlasteten Situation – gleichsam aus Muße, ähnlich wie die Kunst – durchspielt, wohingegen die für sekundäre Krisenbearbeitung ausgebildeten praktischen Professionen dann, mit einem bewährten Handlungswissen ausgestattet, akute Probleme bearbeiten. Solche Probleme können eher auf der Ebene von Personen oder Familien liegen, deren Integrität gefährdet ist, oder aber auf kollektiver Ebene, wenn der Regelhaushalt der Gemeinschaft aus dem Lot gekommen ist.

Für die Professionalisierung im Verbraucher:innenschutz lässt sich dieser Theorieansatz fruchtbar machen. Er macht direkt eine Unklarheit dieses Feldes sichtbar. Denn in diesem ist sowohl der Problemfokus auf Individuen oder Haushalte relevant, für den klassischerweise therapeutisch ausgerichtete Berufe zuständig sind, als auch der Problemfokus kollektiver Ordnung, der klassischerweise als Angelegenheit der Rechtspflege gesehen wird. Der Verbraucher:innenschutz scheint mithin das gesamte Spektrum zu umfassen: In Einrichtungen etwa der Schuldnerberatung können Kompetenzen gefragt sein, die sich mit individuellen Autonomieverlusten – etwa Kaufsuchtverhalten – befassen; zugleich gibt es Aufgaben, die alle Verbraucher:innen betreffen und am Einzelfall möglicherweise nur sichtbar geworden sind, etwa problematische Telefonvertragsbedingungen bestimmter Anbieter oder systematische Datenschutzverletzungen einer ganzen Branche, die dann Initiativen zur Nachbesserung kollektiv geltender Rechtsnormen nach sich ziehen. Zu prüfen ist, ob in diesem doppelten Problemfokus bereits ein Grund für strukturelle Überforderungen liegt oder ob die Theorie hier zu holzschnittartig argumentiert, insofern die Aufgabenkomplexität heutiger Berufe generell vielschichtiger wird. Möglich ist aber auch, dass der Verbraucher:innenschutz gerade darin seine Spezifik hat, dass er eine intermediäre Funktion zwischen zwei klassischen Professionen auszufüllen hat.

Die sozialwissenschaftliche Professionalisierungsforschung untersucht den Wandel von Professionen oder – etwa mit Blick auf den gesellschaftlichen Ökonomisierungsdruck – übergreifende Tendenzen der De-Professionalisierung, wodurch vielfältige Tätigkeiten in den Fokus geraten und (zumindest

teilweise) als Profession gewertet werden (Dick et al. 2016). Auch wird die Herausforderung komplex differenzierter Wissens- und Tätigkeitsgebiete thematisiert (Schütze 2016a, b). Wenn dann Berufe wie Steuerberater:in, Architekt:in oder Journalist:in als Professionen diskutiert werden, ist der Weg zum Verbraucher:innenschutz nicht weit. Zugleich weist die Professionalisierungsforschung aber auf die hohen Anforderungen und tendenzielle Überforderung der Professionellen hin. Ihr berufliches Handeln ist mit Antinomien konfrontiert, sodass sie alltäglich schwierige Balancierungsleistungen erbringen müssen (Helsper 1997): Beispiele sind etwa die emphatische Nähe zur in die Krise geratenen Lebenspraxis bei gleichzeitig erforderlicher professioneller Distanz, die sachliche Orientierung an der besonderen Situation des Einzelfalls bei gleichzeitiger Verankerung der Entscheidungen in einer allgemeinen Wissens- und Rechtfertigungsordnung, die Balance zwischen der altruistischen Orientierung an den Problemen der anderen und berechtigten egoistischen Interessen am eigenen ökonomischen Auskommen, der situationsangemessene Ausgleich von zugemuteter Autonomie und unvermeidbarer Abhängigkeit aufseiten der Klient:innen oder die Aufrechterhaltung der Spannung zwischen beruflicher Leidenschaft und alltäglicher Arbeitsroutine. Es wird in der Forschung immer wieder betont, dass es für Professionen im Unterschied zu vielen anderen Berufen ohne erhebliche Qualitätseinbußen nicht möglich ist, solche polaren Anforderungen einseitig oder standardisierend aufzulösen.

Vor diesem Hintergrund ist also weder ausgeschlossen, dass sich der berufliche Verbraucher:innenschutz in die vielfältiger und vielschichtiger gewordene Wissens- und Tätigkeitslandschaft heutiger Professionen einreicht, noch dass darin – bedingt durch die Vielschichtigkeit – die ohnehin übermäßig anspruchsvollen Aufgaben zusätzlich belastet werden und zu einer strukturellen Überforderung der im Verbraucher:innenschutz Tätigen werden. Diese vermögen dann allenfalls durch heroische Selbstaufopferung, langfristiges biografisches Erfahrungslernen (Fabel und Tiefel 2004) oder geschickt eingesetzte Kompetenzdarstellungskompetenz (Pfadenhauer 2003) den eigenen oder sozial erwarteten professionsethischen Standards zu entsprechen. Bevor hierzu aber genauere Einschätzungen gegeben werden, ist das Tätigkeitsfeld des Verbraucher:innenschutzes genauer daraufhin in Augenschein zu nehmen, inwiefern darin überhaupt professionalisierungsbedürftige Herausforderungen vorliegen. Anschließend ist dann zu untersuchen, ob das Feld prinzipiell

beziehungsweise in welchen Hinsichten es professionalisierbar ist, also mit der Möglichkeit einer Verbesserung von Lösungskapazitäten durch Professionalisierung gerechnet werden kann. Erst wenn diese Fragen geklärt sind, kann genauer überlegt werden, worin gangbare Maßnahmen der Professionalisierung im Verbraucher:innenschutz liegen.

3 Ist der Verbraucher:innenschutz professionalisierungsbedürftig?

Im breiten Feld des Verbraucher:innenschutzes, so könnte argumentiert werden, kommen unter dem Fokus Therapie beziehungsweise Rechtspflege klassische Professionen immer dann zum Einsatz, wenn die Autonomie der Lebenspraxis anders nicht wiederhergestellt werden kann. In dieser Perspektive erschiene der gesamte Zwischenbereich beruflichen Verbraucher:innenschutzes selbst als Teil primärer Krisenbearbeitung. Damit wäre das Feld nicht weiter professionalisierungsbedürftig, sondern griffe in schweren Krisenfällen auf etablierte Professionen zurück. Menschen, die im Zwischenbereich beruflich tätig sind, hätten gegebenenfalls die Aufgabe, als Lots:innen Wege in Richtung therapeutischer Unterstützungseinrichtungen (etwa bei Suchtproblemen) oder rechtlichen Beistands und rechtlicher Klagemöglichkeiten zu bahnen (etwa bei systematisch falschen Angaben zu Abgaswerten von Fahrzeugen). Sie wären in dieser Hinsicht allenfalls eine Hilfs-Profession. Jenseits dieser Lotsenfunktion aber wären sie selbst nur Teil der primären Krisenbearbeitung, der sich von anderen Ressourcen wie etwa Mund-zu-Mund-Propaganda und klugen Nachbar:innen, Vergleichs- und Recherchemöglichkeiten des Internets oder der Möglichkeit, versiert Kund:innengespräche zu führen, nicht wesentlich unterscheidet. Primäre Krisenbearbeitung im Verbraucher:innenalltag oder -leben bedeutet ja nicht, dass die Betroffenen alle Probleme allein bewältigen müssten. Sie werden Reparaturwerkstätten für defekte Fahrzeuge, Beratungsgespräche in Kaufhäusern oder mit Bankangestellten sowie geprüfte Verpackungsinformationen und Qualitätssiegel laufend benötigen und in Anspruch nehmen.

Sie müssen dabei aber selbstständig in der Lage sein, diese Hilfen ausfindig zu machen und aufzusuchen. Nötigenfalls müssen sie auch selbst reklamieren, wenn aus ihrer Sicht das Versprochene nicht gehalten wurde (Eisewicht 2015). Insofern Kfz-Mechaniker:innen, Bankangestellte, Prüf- oder Ernährungsinstitute, die Lebensmittel auf die Kategorien einer Lebensmittelampel hin analysieren, ihre Routinen unabhängig von der Situation des Einzelfalls abspulen können, erfordern auch diese keine besondere Professionalität. Auch das überkommene Leitbild der europäischen Rechtsprechung unterstellt Verbraucher:innen als hinreichend klug und durchschnittlich informiert (Homo oeconomicus), sodass sie die lebenspraktischen Alltagskrisen in einer solchen Unterstützungsumwelt meistern können, also zum Beispiel wissen, dass Banken Geld verdienen wollen und daher gezieltes Nachfragen wichtig sein kann oder der Rat, die Bremsbeläge zu wechseln, unter Ausnutzung des Sicherheitsbedürfnisses gern eine Saison zu früh gegeben wird. Und wenn es schwieriger wird, lässt sich die Beratung ja vertiefen, indem eine unabhängige Testzeitschrift gekauft oder das Angebot der Verbraucherzentrale in Anspruch genommen wird. Deren Unabhängigkeit von konkreten Profit- oder Verkaufsinteressen stellt sicher, dass die lebenspraktischen Entscheidungen um einen Qualitätsgesichtspunkt erweitert werden. Die für solche Abwägungen benötigten rationalen Fähigkeiten und Tugenden sollen die Verbraucher:innen im Zuge ihrer Erziehung, schulischen Bildung und Sozialisation situationsübergreifend entwickeln.

Eine solche Einordnung des Verbraucher:innenschutzes greift jedoch zu kurz: Zwar ist es richtig, dass Verbraucher:innenschutz an der Robustheit primärer Krisenbearbeitung interessiert sein muss, insofern Einkaufen, Konsumieren, Verbrauchen zu jenen Lebensbereichen gehören, in denen in aller Regel keine dauerhaft institutionalisierten professionellen Unterstützungsbeziehungen möglich sind. Das lässt sich gut an der Zufuhr von Lebensmitteln verdeutlichen: Eine Angleichung alltäglicher Ernährung an die Abwägungen und Beratungsintensitäten bei medizinisch verordneter Medikamenteneinnahme ist weder wünschenswert noch praktikabel. Die Herstellung der Autonomie primärer Lebenspraxis ist aber ohnehin Ziel professioneller Interventionen – auch der klassischen. Die Frage ist daher, in welchen Bereichen diese Autonomie einfach unterstellt werden kann, wo sie erst aktiv erzeugt werden muss und wo sie gegebenenfalls verloren geht. In dieser Hinsicht sind die Entscheidungen von Verbraucher:innen und die Praktiken des Konsums keineswegs trivial, sondern zunehmend problembehaftet und unterstützungsabhängig.

Konnte der Verbraucher:innenschutz in den Anfängen noch wenige Schwerpunkte setzen, etwa in der Bekämpfung von Inflation oder Wucher (Fleischpreise) oder in der Einforderung von höheren Sicherheitsstandards bei Konsumprodukten (Milch, Autos), so hat die Infragestellung der Autonomie der Lebenspraxis in Konsumangelegenheiten heute ganz andere Dimensionen angenommen. Der erste, der dies systematisch herausgearbeitet und eine Art professionelle „Freizeitberatung“ als Unterstützung gefordert hat, war David Riesman in seiner Studie über den außengeleiteten Charakter (1958). Darin diagnostiziert er mit seinen Mitarbeitern eine gesellschaftliche Wandlungsdynamik, die auf der einen Seite das Konsum- oder Verbraucher:innen-Dispositiv verallgemeinert, das heißt die Haltung, die Positionierung, die Form der Kommunikation und so weiter nehmen in immer mehr Lebensbereichen und Bevölkerungsschichten die charakteristischen Züge eines außengeleiteten Konsums an, beispielsweise auch in der Politik oder selbst in der Arbeitswelt. Auf der anderen Seite bewirke die Umstellung des Verhaltens von innen- oder traditionsgeleitetem Verhalten auf Außenleitung, dass die Relevanzen des Verhaltens zunehmend unübersichtlicher werden und damit schwer autonom zu kontrollieren sind (Schütz 2011; Lamla 2023). Die modernen Konsumsubjekte entwickeln zwar einen sensorischen Apparat, der wie eine Radaranlage darauf trainiert ist, Umweltinformationen aufzunehmen, laufend auszuwerten und das eigene Verhalten den Signalen entsprechend anzupassen. Die Orientierung an den Relevanzsetzungen anderer und der damit einhergehende Wunsch nach sozialer Anerkennung erzeugen jedoch auch erhebliche Außenabhängigkeiten von Einflussinstanzen wie den Peers oder Influencer:innen, von Empfehlungen und Bewertungen Dritter, von Medien, Nachrichtenportalen, Plattformen und darüber zunehmend auch von kuratierenden und selbstlernenden Algorithmen. Darin wurzelt ein latenter Autonomieverlust, der nur durch die Begleitung und Unterstützung durch eine professionelle „Freizeitberatung“ strukturell aufgefangen werden kann. In diesem Sinne hätte es Verbraucher:innenschutz nicht allein mit der Bereitstellung von anderen, unabhängigen Informationen zu tun, sondern mit der Aufgabe, diesen Autonomieverlust zu verhindern und umzukehren. Demnach würde es sich also doch um ein professionalisierungsbedürftiges Berufsfeld handeln.

Dem alten Leitbild, das durchschnittlich informierte und grundsätzlich kompetent urteilsfähige, das heißt „mündige“ Verbraucher:innen unterstellt, stehen heute zudem Einschätzungen der Verbraucherrwissenschaften gegenüber,

die für ein differenziertes Bild eintreten (Bala und Müller 2015). Darin wird einer Zunahme von Vulnerabilitäten Rechnung getragen und berücksichtigt, dass Verbraucher:innen angesichts drohender Überforderungen oft schlicht auf das vertrauen müssen, was andere ihnen vorgeben oder empfehlen. Darüber hinaus zeigten sich in vielen Situationen Verantwortungsdefizite, würde aber Verantwortung oft auch expliziter angemahnt angesichts krisenhafter Entwicklungen, die mit dem modernen Massenkonsum einhergehen. Ein Verbraucher:innenschutz, der nicht auf strukturelle Krisentendenzen der lebenspraktischen Verbraucher:innenautonomie abstellt, sondern sich in unabhängigen Informationsangeboten erschöpft, ist letztlich an der wachsenden Überforderung in dieser Situation beteiligt. Hier wäre Beratung also so zu erweitern, dass sie in Abstimmung mit anderen Instanzen des Verbraucher:innenschutzes – etwa mit Bildungseinrichtungen und solchen der staatlichen und verbandlichen Verbraucherpolitik – die Kapazitätsgrenzen primärer Krisenbearbeitung im Blick behält. Deren strukturelles Autonomieproblem besteht in der Last der Filterung der vielfältigen externen Relevanzsetzungen und Bewertungen. Das lässt sich exemplarisch an den konventionellen Rahmungen kuratierter Informationsumwelten und selbstlernender Empfehlungsalgorithmen in der Plattformökonomie sehen.

Digitale Infrastrukturen verschärfen das Autonomieproblem nicht allein durch die Vervielfältigung von Bewertungen und Relevanzsetzungen und deren permanente Sofortverfügbarkeit, sondern zudem durch Automatisierung. Künstliche Intelligenz wird bereits jetzt und künftig noch mehr eingesetzt, um Verbraucher:innen dabei zu unterstützen, durch ihren Alltag zu navigieren. Das mag in vielen Anwendungsbereichen hilfreich sein. Die Abhängigkeit der Verbraucher:innen von externen Relevanzsetzungen wird so allerdings nicht reduziert, sondern gesteigert. Dabei verfestigen trainierte Algorithmen womöglich diskriminierende Wertsetzungen und überkommene Konventionen, wie aus der bias-Forschung bekannt ist (Draude et al. 2020). Durch fehlende Transparenz wird eine kritische Abwägung zusätzlich erschwert, und die Geschäftsmodelle der Plattformökonomie zielen darauf ab, Verhaltensdaten so zu detektieren, dass eine zunehmende Verhaltensberechnung und -kontrolle möglich wird (Zuboff 2018). Das digitale Nudging kann auf lange Nutzungszeiten oder gezielte Aufmerksamkeitserzeugung (wie zum Beispiel Clickbaiting) abzielen oder schlicht dazu beitragen, dass sich Nutzungsroutinen so einschleifen, dass Verbraucher:innen sie schwer wieder loswerden. Die Ent-

lastungsfunktion der Algorithmen verstärkt diese Wirkung. Zudem breiten sich problematische Beratungsangebote, die ihre ökonomischen Absichten hinter emotionalen Life-Stories verstecken, auch dort aus, wo menschliche Influencer:innen um Aufmerksamkeit konkurrieren (Knoll 2023). Die Entwicklung kritisch kompetenter Haltungen gegenüber diesen adaptiven Konsumwelten kann sich immer weniger auf persönliche Erfahrung oder allgemeine Medienbildung verlassen, sondern bedarf einer Unterstützung, die der soziotechnischen Situation angemessen und gewachsen ist. Diese strukturell zu gewährleisten und zu verankern, sind vorhandene Beratungseinrichtungen derzeit kaum in der Lage. Die primäre Lebenspraxis der Verbraucher:innen kann nur dann in die Lage versetzt werden, mit den wachsenden Herausforderungen und Krisen kritisch und kompetent umzugehen, wenn eine umgebende Beratungs- und Unterstützungsinfrastruktur professionell auf dieses Ziel ausgerichtet wird (Lamla 2019; 2021). Für die Verankerung solcher anspruchsvollen Arbeitsbündnisse, die nicht nur instrumentell auf Entlastung abzielen, braucht es eine Professionalisierung im Verbraucher:innenschutz.

4 Ist der Verbraucher:innenschutz auch professionalisierbar?

Bevor näher bestimmt werden kann, wie eine solche Professionalisierung aussehen könnte, ist ausgehend von den Besonderheiten des Handlungsfeldes aber die Frage zu klären, ob der Verbraucher:innenschutz überhaupt professionalisierbar ist. Unter diesem Gesichtspunkt zeigt sich, dass der Professionalisierungsbedürftigkeit des Tätigkeitsfeldes erhebliche Schwierigkeiten entgegenstehen. Diese hängen in erster Linie mit der sehr großen Heterogenität des Feldes zusammen. Mit dem Hinweis auf die Spannweite der Krisenfälle von erforderlichen therapeutischen Interventionen bis zu Verbandsklagen und Rechtspolitik im Rahmen großer politischer Körperschaften wie der EU ist die sachliche Heterogenität bereits angesprochen. Dadurch wird unklar, welche die zu professionalisierende berufliche Kernpraktik sein könnte und sollte. Ohne Antwort auf diese Frage hängt jede Initiative in der Luft.

Auch mit Blick auf die voranstehenden Überlegungen zur Professionalisierungsbedürftigkeit scheint der intermediäre Bereich der Beratung von Verbraucher:innen ins Zentrum der Aufmerksamkeit zu gehören. Zwar sind die therapeutischen und rechtspflegerischen Maßnahmen zur Wiederherstellung der primären Krisenbearbeitungskompetenz von Verbraucher:innen von hoher Relevanz. Hier allerdings setzen etablierte Professionen an, die ihre Tätigkeitsfelder mit dem Auftauchen neuer Probleme sukzessive erweitern. Beispielsweise nehmen medizinische oder psychotherapeutische Berufsgruppen nach anerkannten Verfahren neue Krankheitsbilder wie Kauf-, Medien- oder Spielesucht in ihr Behandlungsportfolio auf, die auch neue Spezialisierungsmöglichkeiten für Praxen und die im Berufsfeld Tätigen eröffnen. Genauso wachsen im Bereich der Rechtspflege sukzessive neue Wissens- und Fachgebiete im Verbraucher:innenrecht und dessen Umfeld heran, etwa zur Regulierung von digitalen Diensten und Plattformen, von KI oder in anderen Konsumfeldern wie Ernährung, Mobilität, Wohnen und so weiter. In diesem Sinne ist Verbraucher:innenschutz längst Teil heterogener Professionen, deren Interventionsfokus allerdings sehr unterschiedlich ansetzt und die deshalb mit Blick auf die primäre Lebenspraxis von Verbraucher:innen eine professionelle Vermittlungsbasis brauchen. Damit kämen einem intermediären Verbraucher:innenschutz zwischen diesen Handlungslogiken gleich mehrere professionelle Funktionen zu:

- Zunächst ist hier an die erwähnte Lotsenfunktion zu denken. Sie betrifft die unmittelbare Beratung der Verbraucher:innen, aber auch umgebende Einrichtungen zur Analyse und Wissensgenerierung in den dynamischen Handlungsfeldern. Diese Funktion besteht darin, praktische Entscheidungshilfen zu geben, wann therapeutische, einzelfallbezogene Mittel angebracht und in welchen Hinsichten kollektiv-rechtliche Schritte angezeigt sind. Außerdem wären Kanäle zu den entsprechenden Professionen auszubauen und zu institutionalisieren.
- Darüber hinaus ist aber auch erforderlich, dass zwischen den verschiedenen Interventionsformen abgewogen und vermittelt wird. Die heterogenen Ansätze unterschiedlicher Professionen teilen sich die im Verbraucher:innenschutz auftretenden Probleme ja nicht ohne Rest und strikt komplementär untereinander auf, sondern kommen auch in Zuständigkeits- und Arbeitsteilungskonflikte. Ein professionalisierter Verbraucher:innenschutz hätte hier die

Aufgabe, mit Blick auf die Autonomie und primäre Krisenbewältigungskompetenz der Lebenspraxis das Problemfeld zu sortieren und übergreifende Interventionskriterien zu entwickeln und zu verteidigen. Das dürfte schon aus Gründen der Schonung rechtlicher und therapeutischer Kräfte auch die Stärkung von Eigenkräften innerhalb der primären Lebenspraxis beinhalten, etwa durch professionelle Begleitung von Selbsthilfeeinrichtungen und Verbraucher:inneninitiativen. Er müsste geeignete Arbeitsbündnisse und Arbeitsbögen für die Betroffenen und ihre spezifischen Fälle sowie für die heterogenen beteiligten Disziplinen und Professionen definieren.

- Eine vermittelnde Funktion käme ihm schließlich auch gegenüber der Politik zu, die für die Artikulation und Bearbeitung von Krisen der sozialen Lebenspraxis immer dann zuständig ist, wenn diese noch keine organisatorische Adresse oder professionelle Bearbeitungsform gefunden haben. Nicht zuletzt aufgrund der Heterogenität solcher Krisen, zumal im Verbraucher:innenschutz laufend neue hinzukommen, ist dieser politische Modus selbst nicht professionalisierbar. Hier sind stattdessen demokratische Verfahren der Abwahl und des offenen Wettbewerbs funktionale Äquivalente, die eine gewisse Lernfähigkeit des Gemeinwesens sicherstellen. Vergleichbar könnte es auch der Verbraucher:innenschutz mit einer zu heterogenen und zu instabilen Problemlast zu tun haben. Diese würde verunmöglichen, dass sich berufliche Zuständigkeiten überhaupt fixieren ließen, um den Problemen auf einer fachlich anerkannten Basis routinisiert entgegenzutreten. Zumindest würde eine solche Profession immer eine offene politische Flanke haben, an der die gefundenen Problemdefinitionen und Arbeitsmethoden wieder infrage gestellt würden. Daraus folgt allerdings nicht, dass dieses Moment politischer Unsicherheit auch den gesamten Zwischenbereich des Verbraucher:innenschutzes überlagern muss. In einem stetig wachsenden Segment kann durchaus Bedarf an wissenschaftlich fundiert und autonom agierenden Expert:innen bestehen, die sich professionell der Wiederherstellung verlorener oder Verteidigung gefährdeter Kompetenzen und Ressourcen von Verbraucher:innen widmen.

Damit wird die Herausforderung sichtbar, verschiedene Professionen mit unterschiedlichen Methoden und Ansätzen der sekundären Intervention oder Unterstützung in einen kohärenten Handlungszusammenhang zu bringen. Dies wird kaum auf dem Pfad einer einzigen Profession möglich sein, sondern

Formen multiprofessioneller Zusammenarbeit erfordern. Für die gemeinsame Orientierung an der Erhaltung beziehungsweise Wiederherstellung primärer Krisenbewältigungsfähigkeit braucht es gleichwohl eine Basis der Verständigung und Kooperation, die von professionellen Organisationen oder Korporationen des Verbraucher:innenschutzes entwickelt und verankert werden müsste. Diesbezüglich sind auf der einen Seite Integrationsbemühungen auf verbandlicher Ebene erkennbar. So ist der Bundesverband der Verbraucherzentralen vzbv in Deutschland eine Dachorganisation, die neben den Landesverbraucherzentralen noch viele andere Stellvertreter-Organisationen und Organisationstypen versammelt (zum Beispiel Mieterbund, Landfrauen, Bauherren, Versicherte, Kirchen, Caritas, ADFC, Digitalcourage, Familien-Verband, Genossenschaften, vzbv o. J.). Die Bündelung dieser Stimmenvielfalt zu einer starken – insbesondere auch politisch wahrnehmbaren – Stimme ist eines der Kernanliegen des vzbv. Auf der anderen Seite ist damit noch keine Kooperation auf professioneller Basis garantiert. Vielmehr kann sich hinter dieser Integrationsform auch eine politische Handlungs- und Kompromisslogik verbergen und der Verbraucher:innenschutz ein diffuses Grenzobjekt (Star 2017) bilden, auf das sich heterogene schwache Interessen ganz unterschiedlich berufen. Vorrangig wäre dann, ein kollektives Vertretungsorgan mit größerer Schlagkraft zu formieren, dessen Deutungsmacht allerdings schon intern geschwächt wäre und möglicherweise nur über die Abgrenzung nach außen zusammengehalten würde.

Die Professionalisierung des Verbraucher:innenschutzes setzt jedoch ein gewisses Deutungsmonopol der Berufswelten, die sich um diese Aufgabe herum verbandsförmig zusammenschließen, voraus. Ein solcher Alleinvertretungsanspruch wird jedoch laufend durch alternative Repräsentations- und Beratungsangebote infrage gestellt, etwa durch die aufkommenden Influencer:innen in den sozialen Medien, aber auch durch andere zivilgesellschaftliche Organisationen und nicht zuletzt die kommerziellen Anbieter von Konsumprodukten selbst. Zwar kann der verbandsförmig organisierte Verbraucher:innenschutz durchaus ein gesellschaftliches Mandat für diese Aufgabe beanspruchen, insofern er etwa durch spezifische Verbandsklagerechte auch staatlich anerkannt ist. Durch die Heterogenität des Feldes und die Vielfalt beteiligter Akteure kann dieses Mandat allerdings immer wieder bestritten werden.

Schließlich macht sich die Heterogenität auch in der akademischen Wissensbasis bemerkbar, insofern es keine klare Leitdisziplin für diese Berufswelt gibt, sondern auch hier mehrere Fächer mitreden und gemeinsam die noch diffusen Verbraucher:innenwissenschaften bilden. Sie umfassen etwa Wirtschaftswissenschaften, Rechtswissenschaften, Sozial- und Kulturwissenschaften, aber auch Bildungswissenschaften und viele mehr. Inwiefern diese ein übergreifendes Selbstverständnis formulieren können und über konvergierende Vorstellungen zur Autonomie primärer Lebenspraxis verfügen, dürfte mitentscheidend dafür sein, ob eine Professionalisierung des Berufsfeldes gelingen kann. Dabei ist weniger problematisch, dass es eine Vielzahl von arbeitsteiligen Spezialkompetenzen gibt (etwa für Schulden, Ernährung, Sucht, Verträge, Energie, Armut und so weiter). Vielmehr stellt auch die Heterogenität von Leitbildern, normativen Vorstellungen und wissenschaftlichen Paradigmen (etwa von Verhaltens-, Norm-, Kultur- und Gesellschaftswissenschaften) eine Herausforderung dar. Allerdings durchzieht der mit dieser Vielfalt einhergehende Wissenschaftsstreit auch andere Professionsfelder, etwa in den therapeutischen Berufen oder im Bildungssektor. Er muss also einer Professionalisierung nicht entgegenstehen. Bisher jedoch ist es den interdisziplinären Verbraucher:innenwissenschaften kaum gelungen, sich auf gemeinsame Arbeitsdefinitionen oder gar Ausbildungswege für das Berufsfeld zu verständigen. Auch das deutet daraufhin, dass die Professionalisierung hier noch einen weiten Weg vor sich hat.

5 Fazit

Festzuhalten bleibt somit, dass es sich beim Verbraucher:innenschutz um ein heterogenes und dynamisches Wissens- und Arbeitsgebiet handelt, in dem einerseits eine zunehmende Professionalisierungsbedürftigkeit zu diagnostizieren ist, insofern sich eine fortschreitende strukturelle Gefährdung der Autonomie primärer Lebenspraxis deutlich zeigt. Andererseits stehen diesem Bedarf erhebliche Hindernisse hinsichtlich der Professionalisierbarkeit entgegen. Diese Einschränkung schließt aber nicht aus, dass zumindest für Teilbereiche des Handlungsfeldes Pfade einer kooperativen Professionalisierung gefunden

und gegangen werden können, die durch multiprofessionelle Netzwerke (etwa das Bundesnetzwerk Verbraucherforschung) und verbandsförmige Sammel-Organisationen zum Teil schon vorbereitet sind. Das Feld insgesamt teilt nicht das Schicksal der Verbraucher:innenpolitik, die durch die zukunfts offene Krisendynamik laufend vor neuen Herausforderungen steht und mit offenen Deutungskonflikten – etwa zwischen marktliberalen, strukturkonservativen, sozialdemokratischen und ökologischen Sichtweisen – zu kämpfen haben wird. Vielmehr lassen sich auch für neue Herausforderungen wie den digitalen Verbraucher:innenschutz nach und nach anerkannte Problemkomplexe identifizieren, für die fachliche Zuständigkeiten gesucht und gefunden werden. Ein Beispiel hierfür ist die Erweiterung des Aufgabenportfolios beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), das mit dem Fokus auf IT-Sicherheit von Nutzenden andere, etablierte Organisationen ergänzt. Ob in solchen Netzwerken ein professionalisierter digitaler Verbraucher:innenschutz entsteht oder heterogene Organisationslogiken unvermittelt aufeinandertreffen und zusammenwirken, ist allerdings noch nicht ausgemacht.

Vor dem Hintergrund der hier angestellten Überlegungen zu den Herausforderungen, Möglichkeiten und Grenzen einer solchen Professionalisierung kann festgehalten werden, dass diesbezüglich einige strukturelle Baustellen in den nächsten Etappen konsequenter anzugehen wären. Diese Baustellen liegen auf den folgenden Ebenen:

- Mit Blick auf das Kernsegment der Beratung wäre – auch für die polaren Interventionsformen therapeutischer und rechtspflegerischer Intervention – zu klären, worin die lebenspraktischen Kompetenzen zur primären Krisenbearbeitung genau bestehen, wie also die Autonomie der Verbraucher:innen genau zu verstehen und weiterzuentwickeln ist und wie deren Stärkung kurz-, mittel- und langfristig erreicht werden könnte. Für eine professionalisierte Beratung wären Kriterien näher zu bestimmen, die sowohl eine Reflexion der Interventionsgrenzen und die damit einhergehende Lotsenfunktion in Richtung klassischer Professionen näher bestimmen als auch für ein zeitgemäßes Verständnis von lebenspraktischer Verbraucher:innenautonomie Sorge tragen, das umgekehrt als hinreichend differenzierte professionsethische Bezugsnorm die verschiedenen sekundären Kriseninterventionen von Politik, Recht und Therapie wissenschaftlich fundiert vermitteln und organisatorisch praktisch koordinieren kann. Hierbei wird auch zu klären sein,

wie die primären Beratungspraktiken von Unternehmen, der Werbeindustrie und der Verbraucher:innen selbst – etwa in den sozialen Medien oder über zivilgesellschaftliche Organisationen – in diese Arbeitsbündnisse einbezogen werden können.

Darüber hinaus müsste die Akademisierung des Berufsfeldes vorangetrieben und auf eine neue, erweiterte wissenschaftliche Grundlage gestellt werden:

- Dies erfordert erstens wissenschaftsinterne Anstrengungen, die theoretisch-konzeptionellen Ansätze und empirischen Erkenntnisse in den Disziplinen übergreifend zu bündeln und zu integrieren. Hierfür kann an wissenschaftliche Diskussionen zum Verbraucher:innenleitbild angeknüpft werden, die zwar zu einer situationsangemesseneren typologischen Differenzierung der Beschreibungen und Bezugsnormen geführt haben, die aber unter dem Gesichtspunkt der Stärkung primärer Krisenbewältigungskompetenz auch wieder in einem kohärenten Theorie- und Deutungsrahmen integriert werden müssten. Den in den letzten zehn, zwanzig Jahren gewachsenen interdisziplinären Netzwerken und Wissenschaftsorganisationen kommt eine besondere Verantwortung für diese Aufgabe zu. Sie sollte in programmatischer Forschung verstärkt angegangen werden.
- Mindestens ebenso wichtig ist allerdings, die Kompetenzen der beruflichen und politischen Praktiker:innen des Verbraucher:innenschutzes in ihrer ganzen Breite zu konsultieren und einzubeziehen. Ebenso wie die berufliche Praxis Ziel einer Professionalisierung im Verbraucher:innenschutz ist, muss sie auch Teil der empirischen Analyse und Problembeschreibung sein. Die zu gewinnenden Erkenntnisse und professionstheoretischen Grundlagen können niemals praxisentoben formuliert werden, sondern handeln stets von einer Lebenspraxis der Verbraucher:innen mit all ihren sozialen, kulturellen, technischen, ökonomischen, ökologischen und weiteren Bezügen. Die Autonomie dieser Praxis, das heißt auch ihre Kreativität, Lern- und Transformationsfähigkeit, hinge theoretisch-konzeptionell völlig in der Luft, wenn sie nicht auch praktisch-empirisch artikuliert und sichtbar gemacht würde. Allerdings ist die kreative Krisenbewältigung der Verbraucher:innen und sind die sekundären Interventionen der beruflich im Verbraucher:innenschutz Aktiven auch umgekehrt darauf angewiesen, dass ihre Praxis eine theoretisch-konzeptionelle Deutung und Durchdringung erfährt. Andernfalls hin-

ge auch diese in der Luft und könnte sich nicht vom Modus des Muddling Through zu einer professionell umsorgten Lebenspraxis entwickeln.

- Mittelfristig wäre die Schnittstelle zwischen der sekundären praktischen Krisenbewältigung im professionalisierten Verbraucher:innenschutz und der laufenden tertiären wissenschaftlichen Geltungsprüfung und Erneuerung der professionellen Wissensgrundlagen nicht nur durch den Ausbau entsprechender Forschungseinrichtungen zu institutionalisieren, sondern insbesondere auch durch die Etablierung von geeigneten Studiengängen, die eine professionelle Ausbildung und die Nachwuchssicherung im komplexen Berufsfeld des Verbraucher:innenschutzes sicherstellen. Weiterhin gehören hierzu auch institutionalisierte Konsultations- und Kooperationsformate zwischen Wissenschaft und Praxis, die der laufenden Überprüfung und Weiterentwicklung professionsethischer Standards im Verbraucher:innenschutz dienen und mögliche Fehlentwicklungen kritisch analysieren, kommentieren und nötigenfalls auch sanktionieren.

Literatur

- Abbott, Andrew D. 1988. *The system of professions: An essay on the division of expert labor*. Chicago: University of Chicago Press.
- Bala, Christian und Klaus Müller, Hrsg. 2015. *Abschied vom Otto Normalverbraucher: Moderne Verbraucherforschung: Leitbilder, Information, Demokratie*. Essen: Klartext.
- Chatriot, Alain, Marie-Emmanuelle Chessel und Matthew Hilton, Hrsg. 2006. *The expert consumer: Associations and professionals in consumer society*. Aldershot: Ashgate.
- Dick, Michael, Winfried Marotzki und Harald Mieg, Hrsg. 2016. *Handbuch Professionsentwicklung*. Bad Heilbrunn: utb.
- Draude, Claude, Goda Klumbyté, Phillip Lücking und Pat Treusch. 2020. Situated algorithms: A sociotechnical systemic approach to bias. *Online Information Review* 44, Nr. 2: 325–342. <https://doi.org/10.1108/OIR-10-2018-0332>.
- Eisewicht, Paul. 2015. *Die Kunst des Reklamierens: Beitrag zum Verständnis von Konsum als Handlungsproblem*. Wiesbaden: Springer VS.

- Fabel, Melanie und Sandra Tiefel. 2004. Biographie als Schlüsselkategorie qualitativer Professionsforschung – eine Einleitung. In: *Biographische Risiken und neue professionelle Herausforderungen*, hg. von Melanie Fabel und Sandra Tiefel, 11–40. Wiesbaden: VS.
- Helsper, Werner. 1997. Antinomien des Lehrerhandelns in modernisierten pädagogischen Kulturen. Paradoxe Verwendungsweisen von Autonomie und Selbstverantwortlichkeit. In: *Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, hg. von Arno Combe und Werner Helsper, 521–569. 2. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- . 2021. *Professionalität und Professionalisierung pädagogischen Handelns: Eine Einführung*. Opladen: utb.
- Knoll, Sina. 2023. Authentizität in der Social Media Kommunikation. Funktion und Spezifika am Beispiel der „no-longer-vegan“-Diskussion. Dissertation. Kassel: <https://doi:10.17170/kobra-202401129360>
- Kurtz, Thomas. 2002. *Berufssoziologie*. Bielefeld: transcript.
- Lamla, Jörn. 2013. *Verbraucherdemokratie: Politische Soziologie der Konsumgesellschaft*. Berlin: Suhrkamp.
- . 2019. Selbstbestimmung und Verbraucherschutz in der Datenökonomie. *Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ) 69, Nr. 24–26: 49–54*. <https://www.bpb.de/shop/zeitschriften/apuz/292351/selbstbestimmung-und-verbraucherschutz-in-der-datenoekonomie/> (Zugriff: 16. April 2024).
- . 2021. Kritische Bewertungskompetenzen: Selbstbestimmtes Verbraucherhandeln in KI-gestützten IT-Infrastrukturen. *JFF – Jugend, Film, Fernsehen e. V.* 15. Juni. <https://digid.jff.de/kritische-bewertungskompetenzen-joern-lamla/> (Zugriff: 7. September 2023).
- . 2023. Kritische Kompetenzen für die post-digitale (Politik der) Lebensführung. *Forum für Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie 13*, Nr. 3+4: 5–25.
- Lamla, Jörn und Stefan Laser. 2018. Verbraucherschutz. In: *Gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen in Deutschland*, hg. von Holger Backhaus-Maul, Martin Kunze und Stefan Nährlich, 285–299. Wiesbaden: Springer VS.
- Overmann, Ulrich. 1997. Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionellen Handelns. In: *Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, hg. von Arno Combe und Werner Helsper, 70–182. 2. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

- . 2002. Professionalisierungsbedürftigkeit und Professionalisiertheit pädagogischen Handelns. In: *Biographie und Profession*, hg. von Margret Kraul, Winfried Marotzki und Cornelia Schewpe, 19–63. Bad Heilbrunn: Klinkhardt.
- Parsons, Talcott. 1968. Professions. In: *International encyclopedia of the social science Vol. 12*, hg. von David L. Sills, 536–547. New York: Macmillan and Free Press.
- Pfadenhauer, Michaela. 2003. *Professionalität: Eine wissenssoziologische Rekonstruktion institutionalisierter Kompetenzdarstellungskompetenz*. Opladen: Leske und Budrich.
- Riesman, David. 1958. *Die einsame Masse: Eine Untersuchung der Wandlungen des amerikanischen Charakters*. Hamburg: Rowohlt.
- Seyfarth, Constans. 1989. Über Max Webers Beitrag zur Theorie professionellen beruflichen Handelns, zugleich eine Vorstudie zum Verständnis einer Soziologie der Praxis. In: *Max Weber heute: Erträge und Probleme der Forschung*, hg. von Johannes Weiß, 371–405. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Schütz, Alfred. 2011. Der gut informierte Bürger: Ein Essay zur sozialen Verteilung von Wissen. In: *Relevanz und Handeln 2. Gesellschaftliches Wissen und politisches Handeln*, hg. von Andreas Göttlich, Gerd Sebald und Jan Weyand, 115–129. Alfred Schütz Werkausgabe VI.2. Konstanz: UVK.
- Schütze, Fritz. 2016a. Das Konzept der Sozialen Welt Teil 1: Definitionen und historische Wurzeln. In: *Handbuch Professionsentwicklung*, hg. von Michael Dick, Winfried Marotzki und Harald Mieg, 74–87. Bad Heilbrunn: utb.
- . 2016b. Das Konzept der Sozialen Welt Teil 2: Theoretische Ausformung und Weiterentwicklung. In: *Handbuch Professionsentwicklung*, hg. von Michael Dick, Winfried Marotzki und Harald Mieg, 88–106. Bad Heilbrunn: utb.
- Star, Susan Leigh. 2017. *Grenzobjekte und Medienforschung*. Bielefeld: transcript.
- Stichweh, Rudolph. 1997. Professionen in einer funktional differenzierten Gesellschaft. In: *Pädagogische Professionalität: Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, hg. von Arno Combe und Werner Helsper, 49–69. 2. Auflage. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Torp, Claudius. 2011. *Konsum und Politik in der Weimarer Republik*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Trentmann, Frank. 2001. Bread, milk and democracy: Consumption and citizenship in twentieth century Britain. In: *The politics of consumption*, hg. von Martin J. Daunton und Matthew Hilton, 129–163. Oxford: Berg.

Vzbv (Verbraucherzentrale Bundesverband). o. J. Verbände. *Verbraucherzentrale Bundesverband*. <https://www.vzbv.de/ueber-uns/organisation/mitglieder/verbaende> (Zugriff: 7. September 2023).

Zuboff, Shoshana. 2018. *Das Zeitalter des Überwachungskapitalismus*. Frankfurt am Main: Campus.

Über den Autor

Prof. Dr. Jörn Lamla ist Professor für Soziologische Theorie an der Universität Kassel.