



KVF | NRW

Kompetenzzentrum Verbraucherforschung Nordrhein-Westfalen

Impressum

Jahrbuch Konsum & Verbraucherwissenschaften

herausgegeben von

Dr. Christian Bala

für das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) und

Wolfgang Schuldzinski

für die Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

ISSN Online: 2749-4608

Verlag:

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Helmholtzstraße 19, 40215 Düsseldorf

Telefon: 0211 91380-1000

E-Mail: publikationen@verbraucherzentrale.nrw

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/>

Die in diesem Band versammelten Beiträge geben die Meinung und die wissenschaftlichen Erkenntnisse der Autor:innen wieder und müssen nicht mit den Meinungen und Positionen der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V. übereinstimmen.

Kontakt:

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.

Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW)

Helmholtzstraße 19, 40215 Düsseldorf

Telefon: 0211 91380-1000

E-Mail: verbraucherforschung@verbraucherzentrale.nrw

<https://www.verbraucherforschung.nrw/>

Lektorat: Christina Seitz, Düsseldorf

Redaktionelle Bearbeitung: Tamara Heilig und Anna Guse

Gestaltung: Grazyna Rojek, Essen

Gestaltungskonzept: punkt8, Braunwald+Walter GbR, www.punkt8-berlin.de

Umschlaggestaltung: Grazyna Rojek, Essen

Umschlagbild: © 2023, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.,

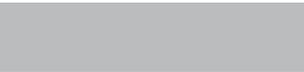
Düsseldorf; Fotografie: Silvia Kriens, Dortmund

Umschlagkonzept: Grazyna Rojek, Essen

Redaktionsschluss: Januar 2024

ISBN E-Book (PDF) 978-3-86336-936-1

Christian Bala, Alexander Boden, Gunnar Stevens,
Jörn Lamla und Wolfgang Schuldzinski (Hrsg.)



Professionalisierung im Verbraucherschutz

Jahrbuch Konsum &
Verbraucherwissenschaften 2023/2024

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://dnb.dnb.de> abrufbar.

1. Auflage, 2024

© Verbraucherzentrale NRW, Düsseldorf

Der Text dieses Werks ist, soweit nichts anderes vermerkt ist, urheberrechtlich geschützt. Einzelne Beiträge dieses Werks stehen unter Creative-Commons-Lizenzen. Die Lizenzen gelten ausschließlich für die Texte des Werks, nicht für die verwendeten Logos und Bilder. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz oder durch die Creative-Commons-Lizenzen zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung der Autor:innen sowie der Verbraucherzentrale NRW. Das Kennzeichen „Verbraucherzentrale“ ist als Gemeinschaftswort- und Bildmarke geschützt (Nr. 007530777 und 006616734). Das Werk darf ohne Genehmigung der Verbraucherzentrale NRW nicht mit (Werbe-)Aufklebern oder Ähnlichem versehen werden. Die Verwendung des Werks durch Dritte darf nicht den Eindruck einer Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale NRW erwecken.

ISSN Online: 2749-4608

ISBN E-Book (PDF) 978-3-86336-936-1

Inhalt

- 7 Einleitung: Professionalisierung im Verbraucherschutz**
*Christian Bala, Alexander Boden, Jörn Lamla,
Gunnar Stevens und Wolfgang Schuldzinski*
- 17 Teil I: Professionalisierung im Verbraucher:innenschutz**
- 19 Professionalisierung im Verbraucher:innenschutz**
Herausforderungen, Möglichkeiten und Grenzen
Jörn Lamla
- 43 Wie wird man in Deutschland Schuldnerberater:in?**
Eine Bestandsaufnahme und kritische Reflexion
Tim Buchbauer und Peter Kenning
- 61 Nachhaltiger Konsum befördert durch
Verbraucher:innenorganisationen**
Instrumente zur Resilienz- und Kompetenzförderung
Lea Schliephake und Paula Neher
- 85 Teil II: Förderpreise Konsum & Verbraucherwissenschaften**
- 87 KI-gestützte Klauselkontrolle in allgemeinen Geschäftsbedingungen**
Wie künstliche Intelligenz dabei helfen kann, den Verbraucherschutz
beim Onlineshopping zu stärken
Daniel Braun
- 101 Verbraucher(kauf)verträge über vernetzte Produkte**
Die verbrauchervertragliche Haftung beim Kauf smarter Endgeräte
Jonathan Engstler

117 Teil III: Aus der Forschung

119 RESOLVE. Retourensенkung im Onlinehandel

Lösungsansätze zur Gestaltung nachhaltigeren

Verbraucher:innenverhaltens

Freya-Lena Blickwedel, Ulrike Danier, Doris Fuchs, Peter Kenning, Judith Maschke, Tobias Röding, Hannah Schramm-Klein, Birgit Weber und Vita Zimmermann-Janssen