

Institut für Sozialökonomik des Haushalts
Fachgebiet Verbrauchs- und Beratungslehre

**Maßnahmen der Verbraucherzentrale Bayern e.V.
und Beratungsprozesse in der Verbraucherrechtsberatung**

Barbara Hoffmann

Vollständiger Abdruck der von der Fakultät für Landwirtschaft und Gartenbau der
Technischen Universität München zur Erlangung des akademischen Grades eines

Doktors der Haushalts- und Ernährungswissenschaften (Dr. oec. troph.)

genehmigten Dissertation

Vorsitzender: Univ.-Prof. Dr. oec. habil. G. Karg, Ph.D.
Prüfer der Dissertation: 1. Univ.-Prof. Dr. S. Weggemann
2. Univ.-Prof. Dr. J. Ziche

Die Dissertation wurde am 20.03.1997 bei der Technischen Universität München eingereicht und durch die Fakultät für Landwirtschaft und Gartenbau am 09.06.1997 angenommen.

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
Verzeichnis der Abkürzungen	X
Verzeichnis der Tabellen	XI
Verzeichnis der Übersichten	XII
Verzeichnis der Abbildungen	XIII
1. Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2 Aufbau der Arbeit	2
Theoretische Grundlagen	
2. Definition und Abgrenzung verschiedener Leitbilder	5
2.1 Ordnungspolitische Leitbilder	5
2.2 Verbraucherpolitische Leitbilder	8
2.3 Diskussion der Leitbilder	10
3. Die Verbraucherzentrale Bayern	13
3.1 Organisatorische Struktur	13
3.2 Ziele und Aufgaben	15
3.3 Finanzierung	18
3.4 Personalausstattung, Arbeitsformen und Öffnungszeiten	19
4. Definition und Abgrenzung verbraucherpolitischer Instrumente	21
4.1 Verbraucherpolitisches Instrumentarium	21
4.2 Information	24
4.3 Auskunft und Beratung	25
4.4 Verbraucherrechtsberatung	29

Empirische Untersuchung

5.	Methodik	35
5.1	Gegenstand der Untersuchung	35
5.2	Methodische Vorüberlegungen	35
5.3	Erhebung der Maßnahmen in den Beratungsstellen der VZ Bayern	37
5.3.1	Methode	37
5.3.2	Gewinnung der Daten	38
5.3.3	Durchführung der Untersuchung	39
5.3.4	Datenauswertung	40
5.4	Analyse der Beratungsprozesse in der Verbraucherrechtsberatung der Beratungsstelle München der VZ Bayern	40
5.4.1	Methode	40
5.4.2	Gewinnung der Daten	41
5.4.3	Erhebungsinhalte	43
5.4.4	Durchführung der Untersuchung	48
5.4.5	Datenauswertung und Datenanalyse	51
6.	Ergebnisse	53
6.1	Maßnahmen in den Beratungsstellen der VZ Bayern	53
6.1.1	Weiterverweisen innerhalb und außerhalb der VZ Bayern	53
6.1.2	Aktive Selbstinformation	55
6.1.3	Beratung	57
6.1.4	Beratungsstellen im Vergleich	58
6.2	Verbraucherrechtsberatung in der Beratungsstelle München der VZ Bayern	60
6.2.1	Struktur der Ratsuchenden	60
6.2.1.1	Geographische Herkunft	60
6.2.1.2	Soziodemographische und sozioökonomische Merkmale	60
6.2.1.3	Frühere Kontakte zur Beratungsstelle München der VZ Bayern	69
6.2.2	Rahmenbedingungen der Beratung	70
6.2.2.1	Räumliche Bedingungen	70

6.2.2.2	Zeitliche Bedingungen	73
6.2.3	Initiativen der Ratsuchenden vor der Rechtsberatung	77
6.2.3.1	Eigene Vorbereitung auf die Rechtsberatung in der Beratungsstelle München	78
6.2.3.2	Art und Umfang der Vermittlungsbemühungen der Ratsuchenden	78
6.2.4	Beratungsverlauf	82
6.2.4.1	Eröffnung und Anliegenerklärung	82
6.2.4.2	Situationsanalyse	85
6.2.4.3	Informationsvermittlung, Handlungsanweisungen und Empfehlungen	92
6.2.4.4	Einsatz schriftlicher Beratungshilfen	96
6.2.4.5	Rücksprachevereinbarung	100
6.2.5	Initiativen der Ratsuchenden nach der Rechtsberatung und Ergebnis des Beratungsprozesses	103
6.2.5.1	Umsetzung der Empfehlungen und vorläufiges Ergebnis	103
6.2.5.2	Weitere Vermittlungsbemühungen der Ratsuchenden und Endergebnis	108
6.2.6	Beurteilung des Beratungsprozesses	111
6.2.6.1	Erinnerung der Ratsuchenden an die Beratungsempfehlungen	111
6.2.6.2	Ablauf und Inhalt der Beratung	113
6.2.6.3	Ausführlichkeit der Beratung	115
6.2.6.4	Einsatz schriftlicher Beratungshilfen	116
6.2.6.5	Zeitlicher Verlauf der Problemlösungsprozesse	118
6.2.6.6	Problembereiche im Beratungsprozeß	123
7.	Diskussion	137
7.1	Wahl der Methoden und Gültigkeit der Daten	137
7.2	Diskussion der Ergebnisse und Empfehlungen	140
8.	Zusammenfassung	155
	Literaturverzeichnis	161