

## VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ

### BAUSTEIN 1 RUND UM DEN VERTRAG

- Zielgruppe: Sekundarstufe I und II  
ab Klassenstufe 8
- Fach: Fächerübergreifend - zum Beispiel in NRW: Wirtschaft,  
Hauswirtschaftslehre, Politik / Wirtschaft.
- Themenwahl: Verbraucherrecht – Verträge, Verbraucherschutz
- Materialformat: Download
- Zeitrahmen: ca. 45 Minuten
- Erscheinungsjahr: 2019

### Handhabung

Dieser Baustein ist Teil des Unterrichtsmaterials „Verträge und Verbraucherschutz“. Die Bausteine bauen aufeinander auf bzw. können miteinander kombiniert werden. Aufgrund der Komplexität des Themas gibt es bei einigen Aufgaben Varianten in zwei Schwierigkeitsstufen – leicht und Standard. Jeder Baustein besteht aus einer Handreichung mit Hintergrundinformationen, einem Planungsraster und Arbeitsblättern. Die Schüleraufgaben sind im Planungsraster detailliert beschrieben und werden in der Handreichung nur kurz benannt. Die Arbeitsblätter und Checklisten sind so aufgebaut, dass die SuS diese nach der Trainingseinheit abheften und die Informationen bei Bedarf nachlesen können.

### Kernbotschaft

Wir schließen jeden Tag Verträge. Bei einem Vertrag hat man Rechte und Pflichten.

### Ziele

- Die SuS wissen, dass es viele verschiedene Vertragsarten gibt und kennen unterschiedliche Formen des Zustandekommens.
- Die SuS wissen, dass Verträge erst mit Volljährigkeit vollumfänglich geschlossen werden können.
- Die SuS kennen Wege sich von Verträgen wieder zu lösen.

### Inhalte

- Zustandekommen von Verträgen
- Bedeutung der Geschäftsfähigkeit
- Vertragsbeendigung

In dieser Einheit lernen Jugendliche die Grundlagen des Vertragsrechts, insbesondere des Kaufrechts, kennen. Im Alltag eines jeden Verbrauchers spielen viele verschiedene Vertragsarten eine Rolle. Das können z. B. Telekommunikations-, Miet-, Dienstleistungs- oder Versicherungsverträge sein. Der häufigste Vertrag ist jedoch der Kaufvertrag. Obwohl Jugendliche im Alltag häufig mit Verkaufssituationen konfrontiert sind, sind die rechtlichen Aspekte des Kaufens vielen Jugendlichen unbekannt. Diese Unterrichtseinheit befasst sich daher schwerpunktmäßig mit dem Kaufvertrag.

## 1. ZUSTANDEKOMMEN VON VERTRÄGEN

### Aufgabe 1: BEWEGUNGS-MEMORY – WIE KOMMEN VERTRÄGE ZUSTANDE?

Die SuS erhalten jeweils eine Memory-Karte und müssen die korrespondierende Memorykarte unter ihren Mitschülern ausfindig machen (AB 1\_1 Bildkarten Memory). Dazu bewegen sie sich im Raum und suchen den Mitschüler, der die passende Karte hat. Auf den Karten sind Situationen abgebildet, in denen ein Vertrag zustande kommt, z. B. Busfahrer und Reisender, Kassierer und Einkäufer, Bildschirm und Onlineshopping. Es sind auch andere Verträge wie Beförderungsverträge dabei sowie Situationen am Telefon oder in der Fußgängerzone.

Wenn alle Paare sich gefunden haben, erläutern die SuS kurz, was auf den Bildern passiert.

| Bildpaare                  |                                       | Vertragsart                                       |
|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Haus                       | Mietvertrag mit Schlüssel             | Mietvertrag                                       |
| Waren im Regal             | Kassenband mit Kassierer              | Kaufvertrag persönlich                            |
| Marktstände                | Marktfrau, Käuferin mit Geldschein    | Kaufvertrag persönlich                            |
| Haustür, Mann, Staubsauger | Frau, Staubsauger                     | Außergeschäftsraumvertrag (frühe Haustürgeschäft) |
| Ticketautomat              | Person steigt in Bus                  | Beförderungsvertrag                               |
| Mann auf Laufband          | Vertrag „Fittistudio“                 | Dienstleistungsvertrag                            |
| TV mit Shoppingkanal       | Telefon, im Hintergrund TV            | Kaufvertrag telefonisch (Fernabsatz)              |
| Smartphone, Onlineshop     | Smartphone „Jetzt kaufen“             | Kaufvertrag online (Fernabsatz)                   |
| Frau mit Bluse             | Verkäuferin mit Tasche                | Kaufvertrag persönlich                            |
| Friseursalon               | Haare werden geschnitten              | Dienstleistungsvertrag                            |
| Bäckertheke                | Finger zeigt auf Brötchen             | Kaufvertrag nonverbal                             |
| Strommasten                | Glühbirne                             | Energieliefervertrag                              |
| Frau mit Headset am PC     | Frau mit Katalog und Telefon          | Kaufvertrag telefonisch (Fernabsatz)              |
| Straßensituation           | Frau mit Klemmbrett und Spendenschild | Außergeschäftsraumvertrag (frühe Haustürgeschäft) |
| Personen im Café           | Kaffee und Kuchen auf dem Tisch       | Dienstleistungsvertrag                            |

Botschaft: Eine Verkaufssituation bedeutet i.d.R., dass ein Vertrag zustande kommt. Ziel ist es, die verschiedenen Arten des Zustandekommens – schriftlich, mündlich, online (per Klick), durch Handeln – sowie die Vielfalt von Verträgen zu verdeutlichen.

## § Rechtlicher Hintergrund

Ein Vertrag kommt durch Angebot und Annahme zustande. Ein Vertragspartner bietet zum Beispiel an, die Ware zu einem bestimmten Preis zu kaufen und der andere nimmt dieses Angebot an. Man spricht von zwei übereinstimmenden Willenserklärungen. Daraus ergibt sich zum einen die Pflicht für den Verkäufer, die Ware zu verschaffen, zum anderen die Pflicht für den Käufer, den vereinbarten Preis zu bezahlen.

### Formvorschrift

Ein Vertrag muss nicht schriftlich geschlossen werden. Außer in bestimmten Fällen (diese sind die Ausnahme und im Gesetz explizit geregelt!) muss keine Unterschrift geleistet werden. Bsp. Brötchenkauf:

Hier wird keine Unterschrift geleistet. Trotzdem wird regelmäßig ein wirksamer Kaufvertrag über den Kauf der Brötchen geschlossen und niemand würde die Pflicht zur Bezahlung streiten. Auch dies ist ein Vertrag.

Viele Verträge werden in der Praxis aus Beweis Zwecken schriftlich geschlossen, z. B. bei hochpreisigen Waren (z. B. Möbelkauf) oder Verträgen über wiederkehrende Leistungen (z. B. Telefon- oder Mobilfunkverträge). Wirksamkeitsvoraussetzung ist die Unterschrift aber nicht. Solche Verträge können insbesondere auch telefonisch geschlossen werden.

Nur in Ausnahmefällen sieht das Gesetz Schriftlichkeit oder sogar strengere Formvorschriften wie notarielle Beurkundung vor.

### Inhalt

Angebot und Annahme müssen übereinstimmen; die Vertragsparteien müssen sich einig sein. Vertragsgegenstand kann sowohl eine Ware (Kaufvertrag) oder auch eine Dienstleistung sein. Die jeweiligen Rechte und Pflichten beider Vertragspartner ergeben sich aus der jeweiligen Ausgestaltung des Vertrages.

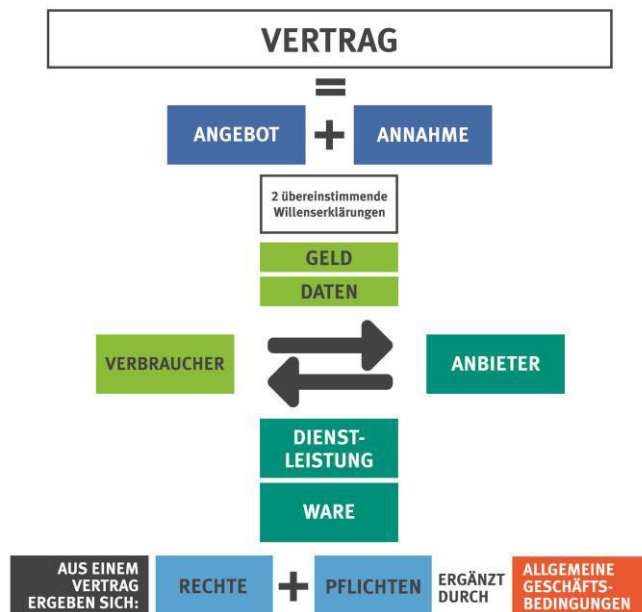
Besondere Rechte und Pflichten für beide Vertragsparteien ergeben sich, wenn der Käufer ein Verbraucher i.S.d. Gesetzes (§ 13 BGB) ist. Da dieser in der Regel schutzbedürftiger ist als der Anbieter, geltend hier besondere Vorschriften, die den Verbraucher schützen sollen. Beachtet werden müssen auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen.

### Das sog. “Kleingedruckte“ oder die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese sind auch Bestandteil des Vertrages. Voraussetzung ist, dass sie bei Vertragsschluss wirksam in den Vertrag mit einbezogen worden sind. Vor besonders überraschenden Klauseln, also solchen, mit denen der Verbraucher / Kunde nicht rechnen musste oder die dem wesentlichen gesetzlichen Grundgedanken widersprechen, ist der Verbraucher/Kunde geschützt. Solche Klauseln sind unwirksam.

## ☞ Aufgabe 2: Was ist ein Vertrag? Tafelbild mit Schüler-Lehrer-Gespräch

Anhand eines Tafelbildes wird das Zustandekommen eines Vertrages im Detail besprochen. Nacheinander werden folgende Aspekte angesprochen:



- ⇒ Was bedeutet der Begriff „Vertrag“ im Sinne von „vertragen“?
- ⇒ Wer schließt den Vertrag?
- ⇒ Wieso ist ein Vertrag wichtig?
- ⇒ Wie kann ein Vertrag geschlossen werden? Mündlich, schriftlich, telefonisch, durch Handeln/ physisch? (Kann mithilfe der Memory-Bilder aufgelöst werden.)
- ⇒ Welche Rechte und Pflichten ergeben sich aus einem Vertrag?

Das Tafelbild ist die Grundlage für die weiteren Bausteine. Es kann im Laufe der Einheit ergänzt oder an passender Stelle darauf verwiesen werden.

Zur Vertiefung erhalten die SuS das AB 1\_2\_Tafelbild Lückentext, auf dem die Grafik mit Lücken abgebildet ist. Die Lücken sollen vervollständigt werden.

## 2. GESCHÄFTSFÄHIGKEIT

### § Rechtlicher Hintergrund - Der Taschengeldparagraf

Für den Abschluss von (Kauf-)Verträgen ist die sog. Geschäftsfähigkeit Voraussetzung. Kinder unter sieben Jahren sind nicht geschäftsfähig. Jugendliche von 7 bis 18 Jahren sind laut Gesetz "beschränkt geschäftsfähig". Beschränkt geschäftsfähige Minderjährige können grundsätzlich nur dann einen Vertrag schließen,

- wenn die Eltern die Zustimmung vorher oder nachher erteilen oder
- wenn es sich um Geschäfte im Rahmen eines erlaubten Arbeitsverhältnisses handelt.

Ohne vorherige Einwilligung geschlossene Verträge werden erst voll wirksam, wenn die Eltern im Nachhinein zustimmen (sog. Genehmigung).

Eine Ausnahme von diesem Grundsatz regelt der **Taschengeldparagraf (§ 110 BGB)**.

Der Wortlaut des § 110 BGB:

"Ein von dem Minderjährigen ohne Zustimmung des gesetzlichen Vertreters geschlossener Vertrag gilt als von Anfang an wirksam, wenn der Minderjährige die vertragsmäßige Leistung mit Mitteln bewirkt, die ihm zu diesem Zweck oder zu freier Verfügung von dem Vertreter oder mit dessen Zustimmung von einem Dritten überlassen worden sind."

Verträge, die unter den Taschengeldparagrafen fallen, sind demnach solche, die ein Minderjähriger mit dem Taschengeld bewirken kann. Ein im Rahmen des Taschengelds abgeschlossener Vertrag ist nur dann wirksam, wenn es sich um Geschäfte handelt, für die die Eltern das Taschengeld auch zur Verfügung stellen. In der Regel gilt das für Geschäfte des alltäglichen Bedarfs, z. B. Kinokarte, Süßigkeiten u.a. Eine festgelegte Höhe gibt es im Taschengeldparagrafen nicht. Es kommt darauf an, wofür die Eltern dem Kind das Geld gegeben haben. Das kann im Einzelfall von Familie zu Familie unterschiedlich sein. Abonnements sind unabhängig vom Preis (z. B. Zeitschrift 3,50 EUR pro Monat) grundsätzlich nicht zulässig, da die Minderjährigen Verpflichtungen für die Zukunft eingehen würden. In den Anwendungsbereich des § 110 BGB fallen auch Geldgeschenke und überlassenes Arbeitseinkommen an Minderjährige.

Bei der Überlegung, ob ein Vertragsschluss vom Taschengeld gedeckt ist, ist immer zu prüfen, wofür die Eltern „vernünftigerweise“ das Geld überlassen haben. In der Rechtsprechung wird teilweise auch berücksichtigt, ob der Kaufpreis in etwa in Höhe des Taschengeldes liegt. Damit ist auch klar, dass ein Vertrag, der mit angesparten Mitteln geschlossen wird und deutlich höher ist, nicht mehr unter den Taschengeldparagrafen fällt.

Verweigern die Erziehungsberechtigten die Zustimmung zu dem Geschäft ist der Händler verpflichtet, die Ware zurück zu nehmen. Evtl. ist Wertersatz zu leisten.

### **Aufgabe 3: Was regelt der Taschengeldparagraf?** **Voting und Fallbesprechung**

Ein Plakat mit drei Aussagen zum Taschengeldparagraf wird an die Tafel/ Wand gepinnt. Die SuS bekommen Klebepunkte und markieren die aus ihrer Sicht richtige Antwort.

| Was regelt der Taschengeldparagraf? |                                |                              |
|-------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| - die Höhe des Taschengelds         | - den Anspruch auf Taschengeld | - dass man etwas kaufen kann |

Das Voting bleibt vorerst ohne Bewertung, die Auflösung erfolgt nach Bearbeitung der Fälle.

#### **Fallbesprechung A**

Es erfolgt eine zweite Votingrunde. Verschiedene kurze Fälle werden in Form eines "Wandplakats" (AB 1\_3\_Taschengeld Poster) mit Antwortmöglichkeiten aufgehängt. Die SuS entscheiden sich für eine Antwort und markieren diese. Die Fälle werden im Plenum besprochen. Die SuS begründen ihr Voting.

Nun wird die Frage aufgelöst, was durch den Taschengeldparagraf geregelt wird.

#### **Fallbesprechung B**

Alternativ kann das Thema in Kleingruppen bearbeitet werden. Die Klasse wird dazu in 4-6 Gruppen eingeteilt. Verschiedene Fallbeispiele (AB 1\_4\_Taschengeld Fälle) werden auf Karten einzeln ausgeteilt. Jede Gruppe erhält mind. 2 Karten sowie eine Karte mit dem Text des Taschengeldparagrafen. Die Fallbeispiele sind unterschiedlich schwierig. Um zu vermeiden, dass Gruppen nur sehr einfache Karten bekommen, werden mehrere Fälle pro Gruppe verteilt.

Aufgabe der Gruppe ist es, die Fälle zu diskutieren und zu bewerten. Zur Ergebnispräsentation wird die Tafel/ Pinnwand unterteilt in „Vertrag ist gültig“ bzw. „Vertrag ist nicht gültig“ und die Karten von den Gruppen passend zugeordnet.

### Zusammenfassung:

- Das Taschengeld wird für den entsprechenden Zweck zur Verfügung gestellt
- Es resultieren keine weiteren rechtlichen Verpflichtungen

## 3. LÖSEN VON VERTRÄGEN

### § RECHTLICHER HINTERGRUND

Grundsätzlich ist jeder abgeschlossene (Kauf-)vertrag einzuhalten, es sei denn, der Verkäufer zeigt sich kulant und gewährt ein Umtausch- oder Rückgaberecht.

Viele Verträge sind sogenannte Dauerschuldverhältnisse, d.h. sie sind für eine bestimmte Laufzeit oder auch unbefristet gültig. Der Mietvertrag für die Wohnung (meist unbefristet) ist beispielsweise ein typisches Dauerschuldverhältnis.

Bei den Laufzeitverträgen gibt es zwei Varianten:

- mit festem Ende – hier ist keine Kündigung nötig – Zeitschriften-Abonnements haben teilweise diese Form
- mit Mindestlaufzeit und automatischer Verlängerung – z. B. ein Telekommunikationsvertrag

Dauerschuldverhältnisse und Laufzeitverträge ohne festes Ende müssen gekündigt werden. Die Kündigungsmodalitäten können gesetzlich geregelt sein, wie beispielsweise im Mietrecht oder vertraglich. Dabei handelt es sich um eine einseitige Willenserklärung (siehe Baustein 1 Schaubild Vertrag). Die Kündigung wird mit dem fristgerechten Zugang beim Empfänger wirksam. Das bedeutet, dass die Erklärung vor Ablauf der Kündigungsfrist beim Empfänger angekommen sein muss. Für den Fall eines Streits ist es gut, wenn man den Zugang der Kündigung nachweisen kann. Sie sollte deshalb als Einwurfeinschreiben oder per Fax mit qualifiziertem Sendebrief (der Statusbericht zeigt eine verkleinerte Ansicht der 1. Faxseite) verschickt werden. Die Belege unbedingt aufbewahren! Auch bei befristeten Verträgen ist oft eine Kündigung nötig, da sie sich nach Ablauf der Vertragslaufzeit automatisch verlängern. Das ist häufig bei Verträgen mit Fitnessstudios der Fall, aber auch im Telekommunikationsbereich.

Abgesehen von der Kündigung gibt es noch eine weitere Möglichkeit sich von Verträgen wieder zu lösen: der Widerruf. Vom Grundsatz des „Verträge sind zu halten“ gibt es bei bestimmten Vertriebsformen und Verträgen gesetzliche Ausnahmen. Hier wird dem Käufer für den Widerruf eine Frist von 14 Tagen eingeräumt. Durch den Widerruf sind Verbraucher nicht mehr an den Vertrag gebunden. Die einschlägigen Vorschriften gelten zum Beispiel für Kaufverträge, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden. Dabei handelt es sich unter anderem um Verträge, die bei unangekündigten Besuchen in der Privatwohnung, in der Fußgängerzone oder auch bei einer Veranstaltung während eines Ausflugs geschlossen werden. Dadurch sollen Verbraucher geschützt werden, wenn sie überraschend in eine Verkaufssituation geraten.

Einen weiteren Anwendungsbereich für die Widerrufsvorschriften bilden die Fernabsatzverträge. Dies sind Verträge, die ausschließlich per Fernkommunikation abgeschlossen wurden, ganz gleich ob per Telefon, Telefax, Brief oder übers Internet bestellt wird. Voraussetzung allerdings ist, dass der Verkäufer sein Geschäft regelmäßig per Fernabsatz betreibt. Dagegen können Kunden, die beispielsweise gelegentlich telefonisch im Tante-Emma-Laden bestellen, nicht widerrufen. Aber es gibt Ausnahmen beim Widerrufsrecht wie z. B. bei verderblichen Waren oder speziell angefertigten Produkten.

Das Widerrufsrecht wird im Baustein 3 Onlineshopping behandelt.





### ☞ Aufgabe 3: Schüler-Lehrer-Dialog

Welche Möglichkeiten gibt es, sich von Verträgen zu lösen?

Verträge laufen meist über längere Zeit oder sind unbefristet. Das bedeutet, zur Lösung von solchen Verträgen muss eine Kündigung ausgesprochen werden und damit einhergehend gibt es Kündigungsfristen. Was ist zu beachten, wenn man kündigen möchte?

Die Lehrkraft nimmt zwei Vertragssituationen heraus: Brötchen kaufen und Anmeldung Fitnessstudio

**Impulsfrage:** Wie oft muss man jeweils bezahlen?

Die SuS sollen herausarbeiten, dass beim Kauf der Brötchen, einmalig bezahlt wird. Bei einem Vertrag im Fitnessstudio fallen jeden Monat Beiträge an.

Brötchenkauf: Der Kunde bezahlt und erhält die Brötchen. Der Vertrag ist zu Ende.

Vertrag mit Fitnessstudio: Der Kunde muss jeden Monat bezahlen. Der Vertrag hat kein Ende, sondern eine Mindestlaufzeit und verlängert sich gegebenenfalls automatisch. Dieser Vertrag muss gekündigt werden.

Zur Vertiefung können einige Beispiele des Vertragsmemorys aus Baustein 1 aufgegriffen werden. Die SuS beurteilen jeweils, ob es sich um einen Vertrag handelt, der über eine längere Zeit läuft.

Beispiele:

- Brötchen beim Bäcker kaufen → abgeschlossen
- Haare schneiden beim Friseur → abgeschlossen
- Schuhe im Onlineshop bestellen → abgeschlossen
- Handyvertrag → Vertrag mit Mindestlaufzeit
- Busticket → beides möglich; Einzelfahrschein abgeschlossen, Abovertrag → oft unbefristet
- Mietvertrag → in der Regel unbefristet

*Alternative:*

Die Memorykarten werden ausgeteilt und die SuS sortieren diese nach Art der Vertragsgestaltung – einmalig oder laufender Vertrag.

Im Folgenden wird thematisiert, wie Laufzeitverträge beendet werden können und was dabei zu beachten ist:

Situation Fitnessstudio (alternativ Handyvertrag): Wie wird ein solcher Vertrag beendet?  
→ durch Kündigung

Was ist zu beachten? Die SuS sammeln Punkte, die an der Tafel notiert werden:

- Laufzeiten
- Kündigungsfristen
- Zugang der Kündigung
- Beweiskraft – Stichwort Einschreiben
- Kündigungsbestätigung

### Ergebnissicherung

Zum Abschluss beantworten die SuS Fragen zum Taschengeld in Form eines Quiz (AB 1\_5\_Quiz Taschengeld).



Weiterführende Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/regeln-beim-abschluss-eines-kaufvertrags-5032>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/das-kleingedruckte-agb-5122>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/geschaeftsfaehigkeit-was-duerfen-kinder-im-internet-einkaufen-8377>

<https://www.checked4you.de/trends-shopping/recht/der-ber%C3%BChmte-taschengeldparagraph-111566>

Anlagen:

- 1\_UR\_Rund um den Vertrag
- AB 1\_1\_Bildkarten Memory
- AB 1\_2\_Tafelbild Lückentext
- AB 1\_3\_Taschengeld Poster
- AB 1\_4\_Taschengeld Fälle
- AB 1\_5\_Quiz Taschengeld

#### WEITERE BAUSTEINE ZUR VERTIEFUNG UND ERGÄNZUNG DES THEMAS:

Die Einheit „Verträge und Verbraucherschutz“ kann mit folgenden, thematisch abgeschlossenen Bausteinen kombiniert werden:

- Baustein 2 Gewährleistungsrechte - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 3 Onlineshopping - Zeitbedarf ca. 90 Minuten
- Baustein 4 Ratenkauf - Zeitbedarf ca. 20 Minuten
- Baustein 5 Verbraucherschutz - Zeitbedarf ca. 40 Minuten

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf  
Verbraucherzentrale Brandenburg, Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam



### Hinweise zu Nutzungsrechten

Die Handreichungen für Lehrkräfte dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden. Dabei dürfen die Texte in ihrem Wortlaut nicht verändert werden. Damit wollen wir sicherstellen, dass fachliche und rechtliche Zusammenhänge nicht verfälscht werden.

Die Arbeitsblätter dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden und, soweit technisch möglich, an den Bedarf der Klasse angepasst werden.

Die Bausteine 1-5 zum Thema Verträge und Verbraucherschutz sind in einem gemeinsamen Projekt aller Verbraucherzentralen erstellt worden.

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

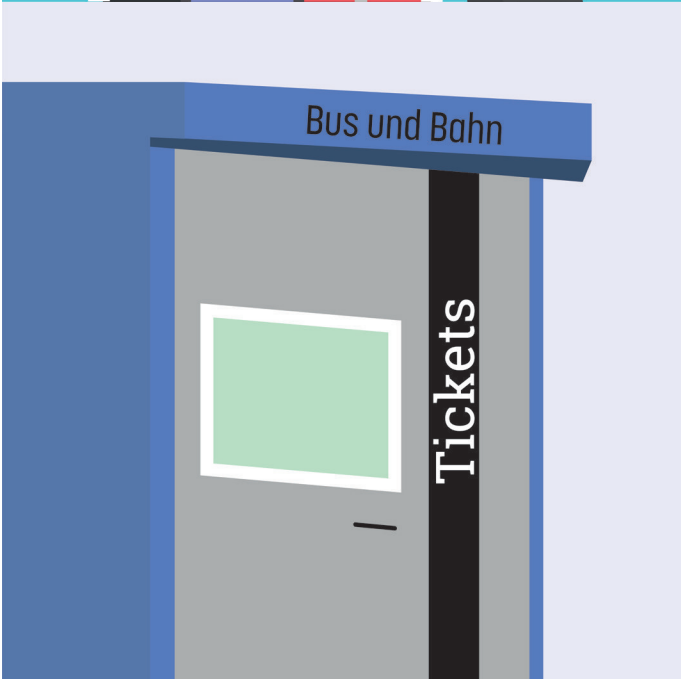
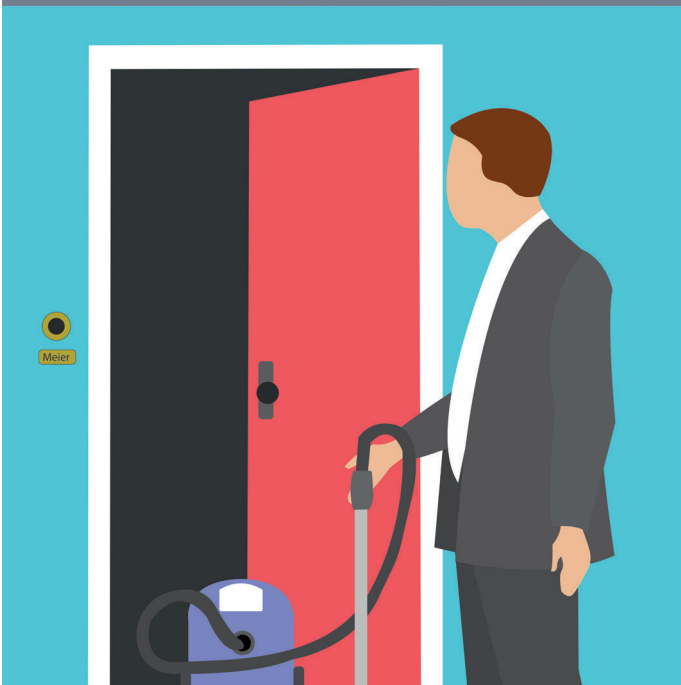
aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

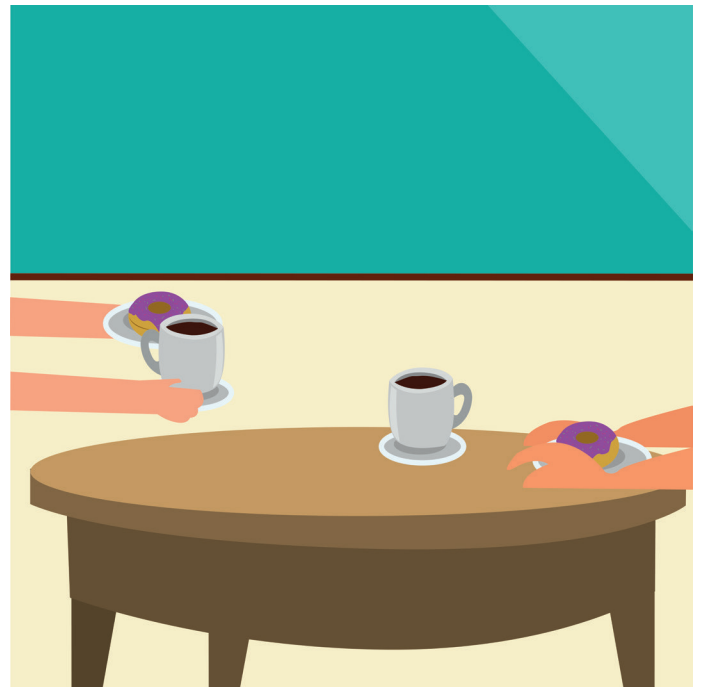
| Unterrichtsschritt | Sach- und Verhaltensaspekte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aktions-/ Sozialform/<br>Medien                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Einstieg</b>    | <p><b>Aufgabe 1: Wie kommen Verträge zustande?</b><br/> Die SuS erhalten jeweils eine Memory-Karte und müssen die dazugehörige Karte unter ihren Mitschülern ausfindig machen. Dazu bewegen sie sich im Raum und suchen den Mitschüler, der die passende Karte hat. Auf den Karten sind Situationen abgebildet, in denen ein Vertrag zustande kommt, z. B. Busfahrer und Reisender, Kassierer und Einkäufer, Bildschirm und Onlineshopping. Es sind auch andere Verträge wie Beförderungsverträge dabei sowie Situationen am Telefon oder in der Fußgängerzone. Wenn alle Paare sich gefunden haben, erläutern die SuS kurz, was auf den Bildern passiert.<br/> Leitfrage: Wie wird der Vertrag geschlossen?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Bewegungs-Memory</b></p> <p>Material:<br/> AB 1_1_Bildkarten Memory</p> <p>Symbole für Vertragsschluss</p>                                                                                                                                                  |
| <b>Erarbeitung</b> | <p><b>Aufgabe 2: Was ist ein Vertrag?</b><br/> Im Gespräch mit den SuS wird ein Tafelbild entwickelt, das veranschaulicht, was unter einem Vertrag zu verstehen ist und welche Parteien beteiligt sind.<br/> Welche Rechte und Pflichten ergeben sich daraus? Wo werden zusätzliche Regelungen festgehalten?</p> <p><b>Aufgabe 3: Was regelt der Taschengeldparagraf?</b><br/> Diese Aufgabe behandelt das Thema Geschäftsfähigkeit bzw. die Frage, welche Verträge Minderjährige im Rahmen des Taschengeldparagrafen abschließen dürfen.<br/> In der ersten Runde können die SuS mittels Klebepunkten auf einem Poster abstimmen, was ihrer Meinung nach geregelt wird. Drei Antworten stehen zur Auswahl.<br/> Zur Vertiefung stehen zwei Varianten zur Auswahl:</p> <p>A) Eine weitere Votingrunde<br/> Verschiedene Fälle werden als Poster aufgehängt. Die SuS können sich nacheinander die Fälle anschauen und entscheiden, ob das Geschäft im Rahmen des TG-Paragraphen möglich ist.<br/> Im Plenum erfolgt eine Auflösung; dabei wird auch die richtige Antwort zur ersten Votingrunde besprochen.</p> <p>B) Die SuS werden in Kleingruppen eingeteilt und bekommen je zwei Fallkarten. In den Gruppen wird diskutiert, ob das Geschäft gültig ist oder nicht. Jede Kleingruppe stellt ihre Antwort vor.<br/> Im Anschluss wird die erste Votingrunde aufgelöst.</p> | <p><b>Schüler-Lehrer-Gespräch</b><br/> Tafelbild<br/> Material: Karten, Pfeile, Stifte u.Ä.<br/> AB 1_2_Tafelbild Lückentext</p> <p><b>Voting und Fallbesprechung</b><br/> Material: Klebepunkte<br/> AB 1_3_Taschengeld Poster<br/> AB 1_4_Taschengeld Fälle</p> |

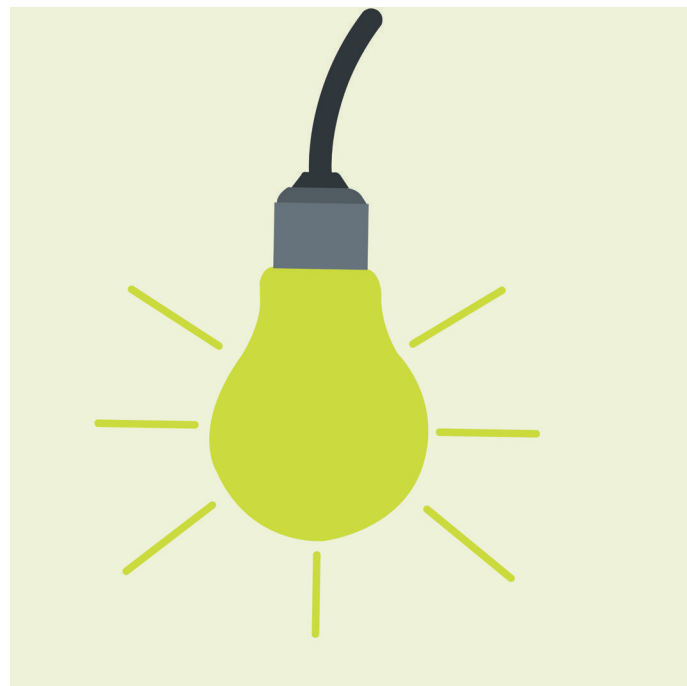
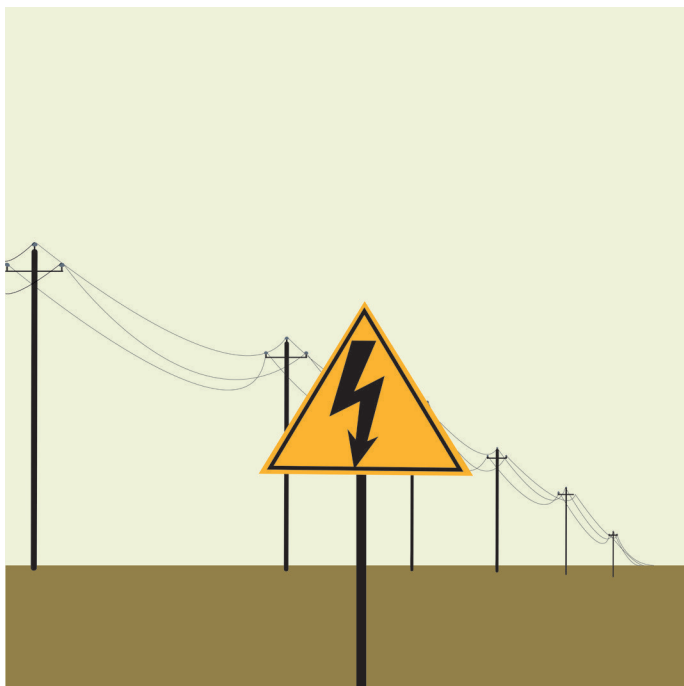
|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                  |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p><b>Aufgabe 4: Lösen von Verträgen</b><br/>         Welche Möglichkeiten gibt es, sich von Verträgen zu lösen?<br/>         Das Ziel ist, zu unterscheiden zwischen Verträgen, die direkt wieder beendet sind und sog. Dauerschuldverhältnissen, die in der Regel gekündigt werden müssen.</p> <p><b>Impulsfrage:</b> Wie oft muss man jeweils bezahlen?</p> <p>Die Lehrkraft nimmt zwei Vertragssituationen heraus: Brötchen kaufen und Anmeldung Fitnessstudio. Die SuS sollen herausarbeiten, dass beim Kauf der Brötchen einmalig bezahlt wird. Bei einem Vertrag im Fitnessstudio fallen jeden Monat Beiträge an.<br/>         Brötchenkauf: Der Kunde bezahlt und erhält die Brötchen. Der Vertrag ist zu Ende.<br/>         Vertrag mit Fitnessstudio: Der Kunde muss jeden Monat bezahlen. Der Vertrag hat kein Ende, sondern eine Mindestlaufzeit und verlängert sich gegebenenfalls automatisch.<br/>         Dieser Vertrag muss gekündigt werden.<br/>         Zur Vertiefung können einige Beispiele des Vertragsmemorys aus Baustein 1 aufgegriffen werden. Die SuS beurteilen jeweils, ob es sich um einen Vertrag handelt, der über eine längere Zeit läuft.</p> <p>Was ist bei einer Kündigung zu beachten? Die SuS sammeln Punkte, die an der Tafel notiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laufzeiten</li> <li>• Kündigungsfristen</li> <li>• Zugang der Kündigung</li> <li>• Beweiskraft – Stichwort Einschreiben</li> <li>• Kündigungsbestätigung</li> </ul> | <p><b>Schüler-Lehrer-Dialog</b><br/>         Material: ggf. AB 1_1<br/>         Memorykarten</p> |
| <b>Abschluss</b> | <p>Zur Ergebnissicherung werden Fragen zum Thema Taschengeld mittels Quiz wiederholt. Die SuS können alleine oder in Gruppen gegeneinander spielen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>Quiz</b><br/>         Material:<br/>         AB 1_5_Quiz Taschengeld</p>                   |

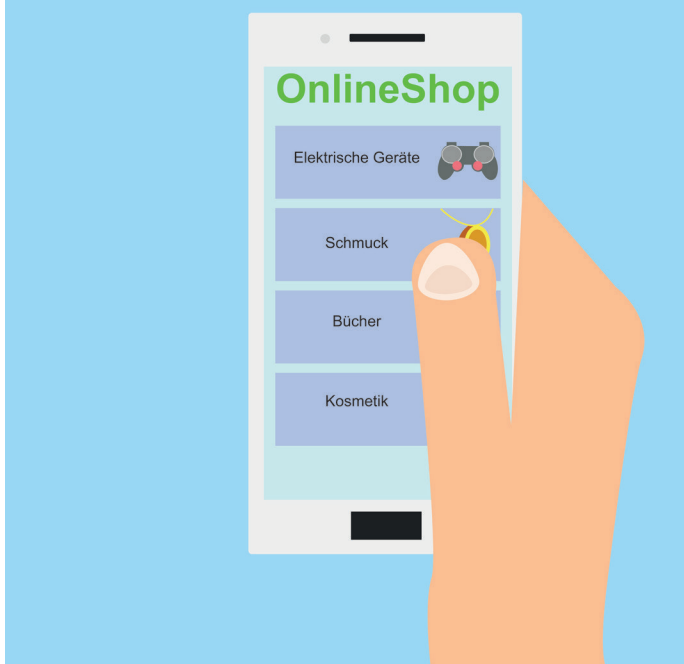
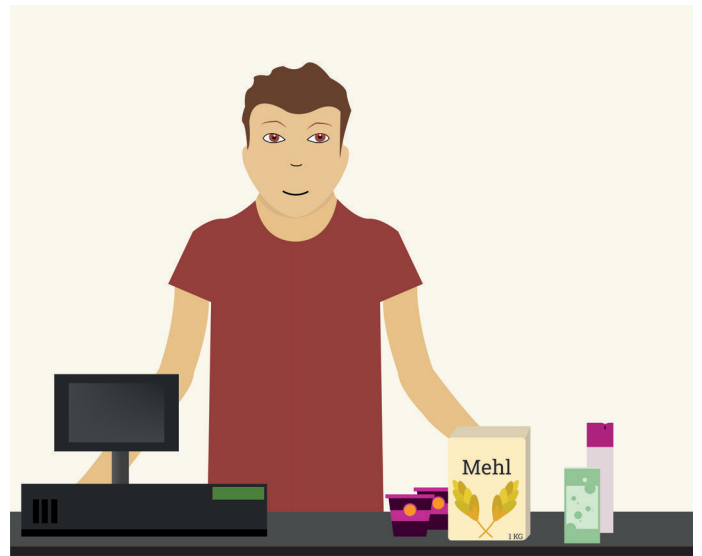
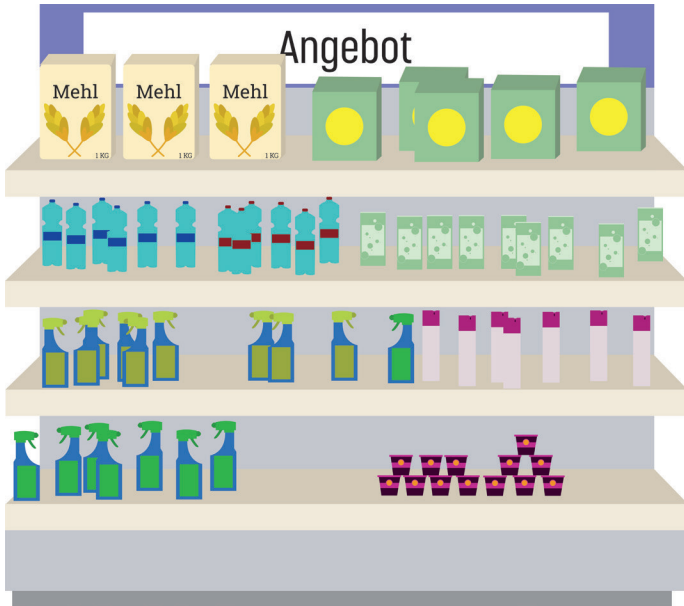
**Kernbotschaft:** Bei einem Vertrag hast du Rechte und Pflichten.

Kaufhaus

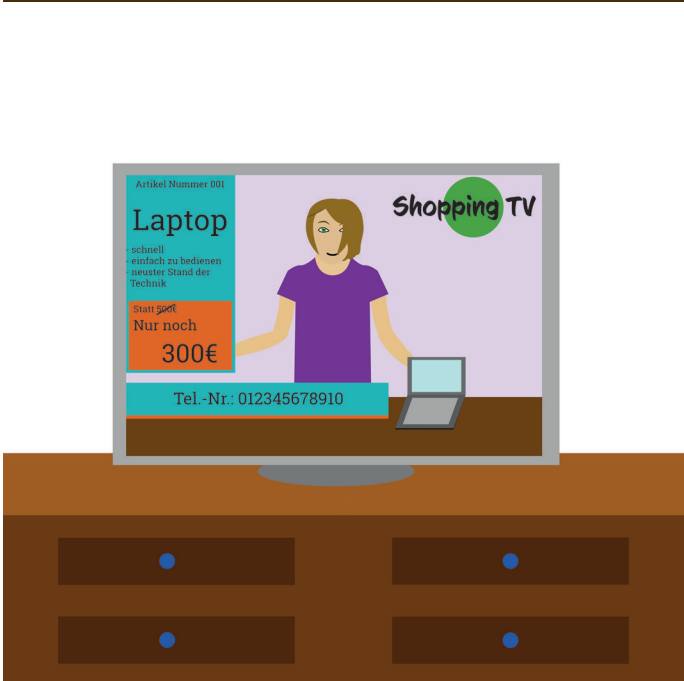
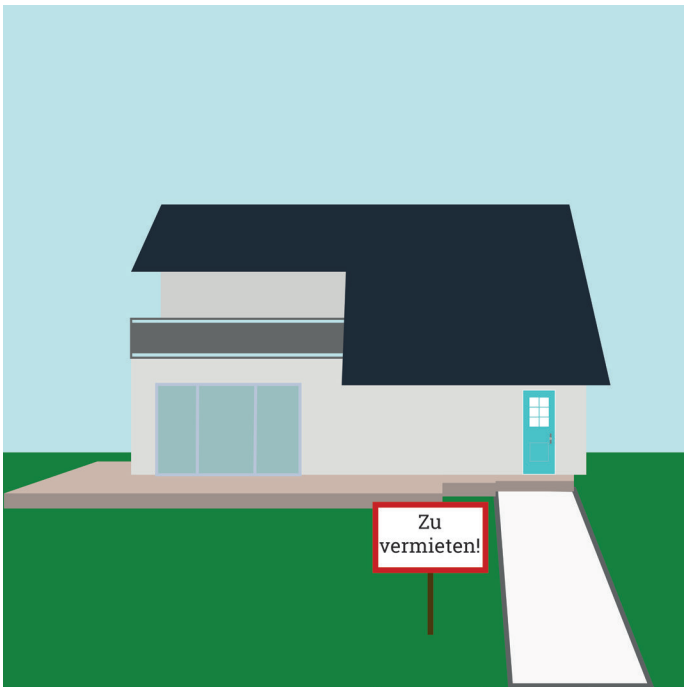








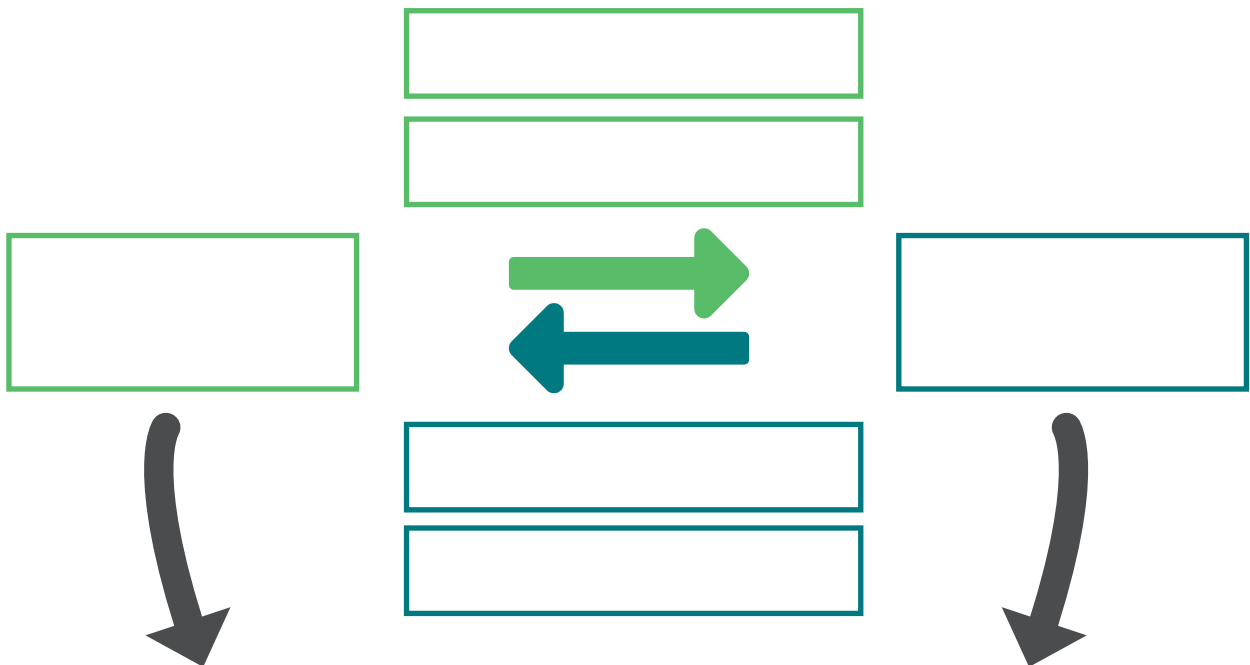




# WAS IST EIN VERTRAG ? WIE KOMMT ER ZUSTANDE ?

+

Zwei  
übereinstimmende  
Willenserklärungen



Aus einem Vertrag ergeben sich: \_\_\_\_\_

**A** \_\_\_\_\_

**G** \_\_\_\_\_

**B** \_\_\_\_\_

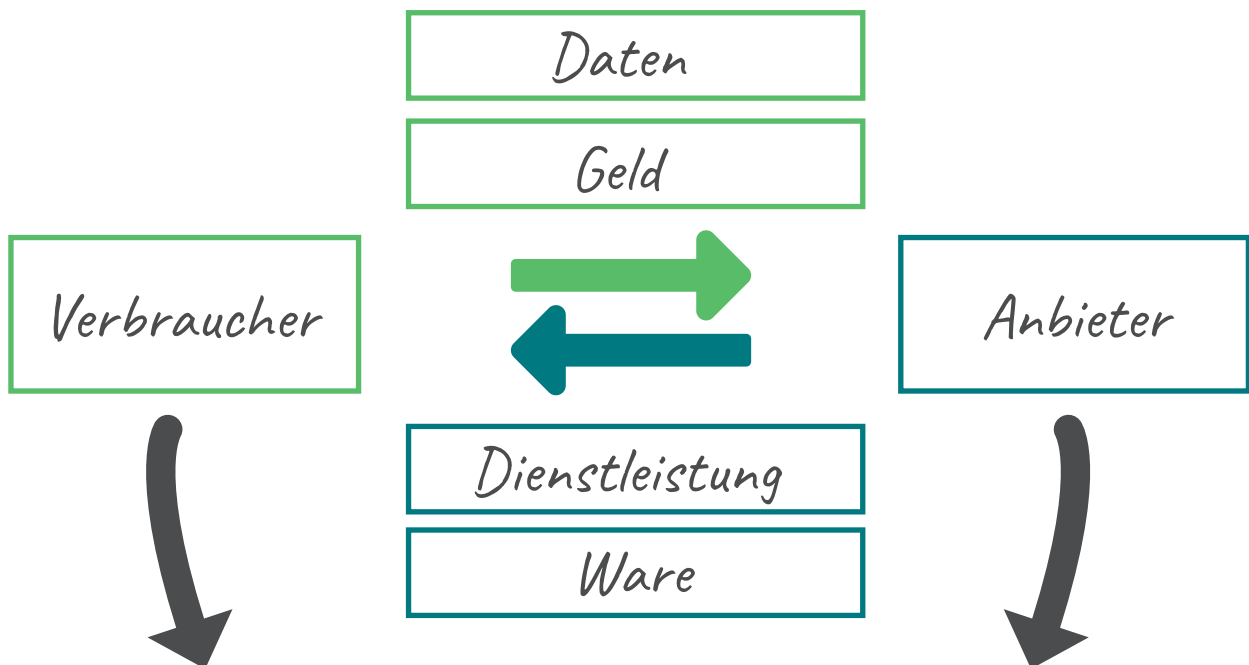




WAS IST EIN VERTRAG ?  
WIE KOMMT ER ZUSTANDE ?



Zwei  
übereinstimmende  
Willenserklärungen



Aus einem Vertrag ergeben sich: Rechte und Pflichten

**A**llgemeine

**G**eschäfts-

**B**edingungen



mündlich



Handschlag



Stumm/Zeichen



schriftlich



telefonisch

## VOTING UND FALLBESPRECHUNG

### FALL 1

**Leyla,  
13 Jahre**

**erhält 20 EUR Taschengeld.  
Sie kauft sich davon eine CD ihrer  
Lieblingsband für 12,99 EUR.**

---

- a) Kein Problem. Das fällt  
unter den Taschengeldparagrafen.**
  
- b) Nur gültig mit Zustimmung  
der Eltern.**

## VOTING UND FALLBESPRECHUNG

### FALL 2

# Lukas, 12 Jahre

**kauft eine Guthabekarte  
über 15 EUR zum Aufladen  
seines Handys.**

---

- a) Kein Problem. Das fällt  
unter den Taschengeldparagrafen.**
  
- b) Nur gültig mit Zustimmung  
der Eltern.**

## VOTING UND FALLBESPRECHUNG

### FALL 3

# Jonas, 16 Jahre

möchte ein Zeitschriften-Abo  
über 2 Jahre abschließen. Die  
Zeitschrift kommt 1x monatlich.  
Jedes Heft kostet 3,85 EUR.

---

- a) Kein Problem. Das fällt  
unter den Taschengeldparagrafen.
  
- b) Nur gültig mit Zustimmung  
der Eltern.

## VOTING UND FALLBESPRECHUNG

### FALL 4

# Emma, 17 Jahre

bekommt zum Geburtstag 400 EUR  
für den Führerschein geschenkt.  
Sie kauft sich davon  
lieber Designerklamotten.

---

- a) Kein Problem. Das fällt  
unter den Taschengeldparagrafen.
  
- b) Nur gültig mit Zustimmung  
der Eltern.

**VOTING UND  
FALLBESPRECHUNG**

## FALL 1

Leyla, 13, erhält 20 EUR Taschengeld.  
Sie kauft sich davon eine CD ihrer Lieblingsband für 12,99 EUR.

✓ a) **Kein Problem. Das fällt unter den Taschengeldparagrafen.**

## FALL 2

Lukas, 12 Jahre, kauft eine Guthabekarte über  
15 EUR zum Aufladen seines Handys.

✓ a) **Kein Problem. Das fällt unter den Taschengeldparagrafen.**

## FALL 3

Jonas, 16 Jahre, möchte ein Zeitschriften-Abo über 2 Jahre  
abschließen. Die Zeitschrift kommt 1x monatlich.  
Jedes Heft kostet 3,85 EUR.

✓ b) **Nur gültig mit Zustimmung der Eltern.**

## FALL 4

Emma, 17 Jahre, bekommt zum Geburtstag 400 EUR für den  
Führerschein geschenkt. Sie kauft sich davon lieber  
Designerklamotten.

✓ b) **Nur gültig mit Zustimmung der Eltern.**



## DER TASCHENGELDPARAGRAF

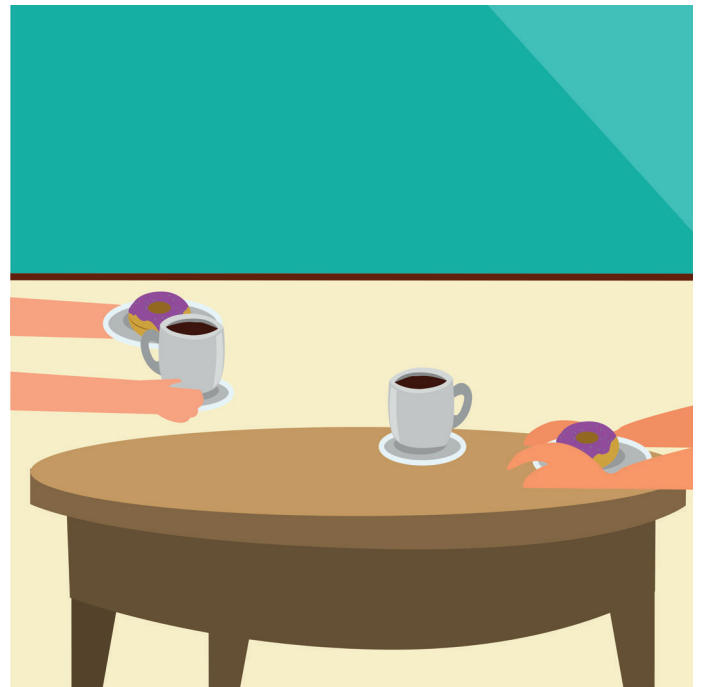
### **§ FALL 1**

**Leyla, 13, erhält 20 EUR Taschengeld.  
Sie kauft sich davon eine CD ihrer  
Lieblingsband für 12,99 EUR.**



### **§ FALL 2**

**Lukas, 12 Jahre, kauft eine  
Guthabekarte über 15 EUR zum  
Aufladen seines Handys.**



## DER TASCHENGELDPARAGRAF

### **§ FALL 3**

**Jonas, 16 Jahre, möchte ein Zeitschriften-Abo über 2 Jahre abschließen. Die Zeitschrift kommt 1x monatlich. Jedes Heft kostet 3,85 EUR.**



### **§ FALL 4**

**Emma, 17 Jahre, bekommt zum Geburtstag 400 EUR für den Führerschein geschenkt. Sie kauft sich davon lieber Designerklamotten.**

## DER TASCHENGELDPARAGRAF

### **§ FALL 5**

**Jule, 15 Jahre, schließt einen Handyvertrag ab. Monatliche Kosten: 15 EUR. Sie bekommt monatlich 20 EUR Taschengeld.**



### **§ FALL 6**

**Murat, 14 Jahre, bekommt 30 EUR Taschengeld. Er hat neben Taschengeld auch Geldgeschenke gespart und nun 400 EUR zusammen. Davon kauft er sich auf Rechnung ein Fahrrad bei einem Onlineshop.**



## DER TASCHENGELD- PARAGRAF

### § FALL 1



gültig

Leyla, 13, erhält 20 EUR Taschengeld.  
Sie kauft sich davon eine CD ihrer  
Lieblingsband für 12,99 EUR.

### § FALL 2



gültig

Lukas, 12 Jahre, kauft eine  
Guthabekarte über 15 EUR zum  
Aufladen seines Handys.

### § FALL 3



nicht  
gültig

Jonas, 16 Jahre, möchte ein Zeitschriften-Abo über 2 Jahre  
abschließen. Die Zeitschrift kommt 1x monatlich. Jedes Heft  
kostet 3,85 EUR.

**Abos sind Verträge über wiederkehrende Leistungen. Sie  
können daher nicht mit einer Zahlung auf einmal bewirkt  
werden und sind daher generell vom Taschengeldparagrafen  
ausgenommen.**

### § FALL 4



nicht  
gültig

Emma, 17 Jahre, bekommt zum Geburtstag 400 EUR  
für den Führerschein geschenkt. Sie kauft sich davon  
lieber Designerklamotten.

**Es kommt darauf an, wofür die Eltern / Erziehungsberechtigten  
das Taschengeld geben. Das umfasst auch Geldgeschenke. In  
dem beschriebenen Fall müssen die Eltern zustimmen.**



## RECHTLICHER HINTERGRUND - DER TASCHENGELD- PARAGRAF

### § FALL 5



nicht  
gültig

Jule, 15 Jahre, schließt einen Handyvertrag ab. Monatliche Kosten: 15 EUR. Sie bekommt monatlich 20 EUR Taschengeld.

Auch hier gilt (siehe Fall 3), dass Verträge über wiederkehrende Leistungen nicht unter den Taschengeldparagrafen fallen. Dies gilt unabhängig von der Höhe der Zahlungen und auch dann, wenn der monatlich zu leistende Betrag vom monatlich zur Verfügung stehenden Taschengeld gedeckt wäre.

### § FALL 6



nicht  
gültig

Murat, 14 Jahre, bekommt 30 EUR Taschengeld. Er hat neben Taschengeld auch Geldgeschenke gespart und nun 400 EUR zusammen. Davon kauft er sich auf Rechnung ein Fahrrad bei einem Onlineshop.

In diesem Fall ist der Kauf nicht sofort bewirkt, da die Rechnung üblicherweise erst zeitverzögert beglichen wird.

verbraucherzentrale



# play or die dumb

Überleben im Verbraucheralltag

# 1. Auflage 2017

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.  
Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)  
(in Kooperation mit den Verbraucherzentralen  
Niedersachsen e.V., Schleswig-Holstein e. V.,  
Sachsen e.V. und Thüringen e. V.)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



10 Punkte

Pocket Money



**Von meinem Taschengeld darf  
ich auch gegen den Willen meiner  
Eltern Sachen kaufen!?**

**Falsch.** Deine Eltern müssen Kaufverträgen grundsätzlich zustimmen, damit diese wirksam werden. Eine Ausnahme ist, wenn du alles mit deinem Taschengeld bezahlst, welches du nach dem Willen des Gesetzgebers „zu diesem Zweck oder zur freien Verfügung“ bekommen hast.

 **TIPP** Wenn deine Eltern jedoch gegen einen Kauf sind, ist der Kaufvertrag auch dann unwirksam, wenn du alles von deinem eigenen Taschengeld bezahlen könntest.

20 Punkte

Pocket Money



**Mit Erlaubnis meiner Eltern darf  
ich einen Kredit für ein Moped  
aufnehmen!?**

**Falsch.** Kredite sind mit Zinsen monatlich zurückzuzahlen. Das belastet dich und deshalb reicht die Zustimmung deiner Eltern allein nicht aus. Jeder Kredit eines Minderjährigen muss zusätzlich durch das Familiengericht genehmigt werden.

 Kredite sind ohnehin nur ratsam, wenn eine Rückzahlung langfristig gewährleistet werden kann. Überschulde dich nicht, selbst wenn die X-Box oder das supertolle Smartphone locken.

10 Punkte

Pocket Money



Obwohl meine Eltern strikt dagegen waren,  
hat mein Onkel mir einen Hund geschenkt.

**Ich muss diesen zurückgeben!?**

**Richtig.** Das Geschenk Hund ist mit „Nachteilen“, wie z. B. Futter- und Tierarztkosten, verbunden. Deshalb ist für den Verbleib des Hunds die ausdrückliche Zustimmung deiner Eltern notwendig. Fehlt diese, musst du dich von dem Tier leider trennen.

**TIPP** Rechtlich vorteilhaft und somit zustimmungsfrei sind dagegen Geldgeschenke zur Jugendweihe, Konfirmation oder zum Geburtstag.

10 Punkte

Pocket Money



Von meinem Taschengeld kaufte ich ein Lotterielos, gewann und beschaffte mir ein Moped.

**Damit müssen sich meine Eltern abfinden!?**

**Falsch.** Für Kaufverträge brauchst du immer die vorherige Zustimmung oder nachträgliche Genehmigung deiner Eltern. Selbst wenn du das Moped von deinem Geldgewinn bezahlen kannst. Das gilt auch, wenn du den Kaufpreis mühselig von deinem Taschengeld gespart hast.

 **TIPP** Das Geld aus dem Gewinn steht dir natürlich zu. Plane die Verwendung des Geldes möglichst mit deinen Eltern, um Ärger zu vermeiden.



20 Punkte

Pocket Money



Ich habe mich bei Netflix angemeldet. Die monatlichen Kosten bezahle ich von meinem Taschengeld.

**Der Vertrag ist wirksam!?**

**Falsch.** Grundsätzlich kannst du als Minderjähriger Verträge wirksam abschließen, die du mit deinem Taschengeld bezahlen kannst. Bei deiner Anmeldung bei Netflix bezahlst du über eine längere Zeit immer wieder deinen monatlichen Beitrag und das ist „nachteilig“. Deshalb brauchst du die vorherige Zustimmung oder nachträgliche Genehmigung deiner Eltern.

 Du kannst natürlich deine Eltern bitten, ein Abo auf ihren Namen abzuschließen und dir das Geld dann vom Taschengeld abziehen.

5 Punkte

Pocket Money



Ich habe mir ein Moped gekauft. In drei Wochen kann ich es beim Händler abholen und soll es dann bezahlen. Meine Eltern verbieten mir jedoch den Kauf, obwohl ich mir alles vom Taschengeld zusammengespart habe.

**Der Händler besteht auf Lieferung und Bezahlung. Zu Recht!?**

**Falsch.** Der Verkäufer kann nicht auf Lieferung und Bezahlung des Mopeds bestehen. Es fehlt an der ausdrücklichen Zustimmung deiner Eltern zum Kauf des Fahrzeugs. Der Kaufvertrag ist damit nicht wirksam zustande gekommen.

 **TIPP** Auf der sicheren Seite bist du immer dann, wenn du vor derartigen Käufen deine Eltern um Zustimmung bittest.

5 Punkte

Pocket Money



Mein Kumpel verkaufte mir seinen Laptop –  
der 1.000 Euro wert ist – zum Freundschaftspreis  
von 50 Euro.

**Auch bei diesem Schnäppchen brauche  
ich die Zustimmung meiner Eltern!?**

**Richtig.** Die Höhe des Kaufpreises ist für die Wirksamkeit des Kaufvertrags nicht entscheidend. Auch ein Schnäppchenkauf bedarf der ausdrücklichen Zustimmung deiner Eltern.

 **TIPP** Ist dein Kumpel auch minderjährig, braucht auch er die Zustimmung seiner Eltern zum Verkauf. Dies sollte in jedem Fall vorher abgeklärt werden.

20 Punkte

Pocket Money



Seit Jahren fülle ich mein Sparschwein mit 1-Euro-Münzen. Damit wollte ich die Sneakers bezahlen.

**Die Verkäuferin muss meinen Beutel  
1-Euro-Münzen nicht annehmen!?**

**Richtig.** Schade für dich! Aber niemand ist verpflichtet, mehr als 50 Münzen für eine Zahlung anzunehmen.

TIPP

Wenn du dein gesammeltes Kleingeld in Scheine umtauschen möchtest, wende dich am besten an eine Filiale der Deutschen Bundesbank. Nur diese ist verpflichtet, Münzen in jeder Zahl und jedem Betrag kostenlos umzutauschen oder anzunehmen. Oder schaue bei deiner Bank, ob es einen Münzzähler gibt, der dein Kleingeld zählt und den Betrag auf dein Taschengeldkonto gutschreibt.



5 Punkte

Pocket Money



**Ich kann als Minderjähriger keine Verträge abschließen!?**

**Falsch.** Nur Kinder unter sieben Jahren dürfen gar keine Verträge abschließen. Ab deinem 7. Geburtstag bist du beschränkt geschäftsfähig und kannst Verträge schließen, die jedoch „rechtlich vorteilhaft“ sein müssen. Du darfst dich nicht zu etwas verpflichten, was du dir nicht leisten kannst und brauchst die Zustimmung deiner Eltern.

 **Tipp** Alles das, was du mit deinem Taschengeld bezahlen kannst, darfst du kaufen, z. B. Zeitschriften, Döner und Snacks.

## **VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ**

### **BAUSTEIN 2 GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE**

- Zielgruppe: Sekundarstufe I und II  
ab Klassenstufe 8
- Fach: Fächerübergreifend - zum Beispiel in NRW: Wirtschaft,  
Hauswirtschaftslehre, Politik / Wirtschaft.
- Themenwahl: Verbraucherrecht – Verträge, Verbraucherschutz
- Materialformat: Download
- Zeitrahmen: ca. 45 Minuten
- Erscheinungsjahr: 2019

### **Handhabung**

Dieser Baustein ist Teil des Unterrichtsmaterials „Verträge und Verbraucherschutz“. Die Bausteine bauen aufeinander auf bzw. können miteinander kombiniert werden. Jeder Baustein besteht aus einer Handreichung mit Hintergrundinformationen, einem Planungsraster und Arbeitsblättern. Die Schüleraufgaben sind in der Handreichung detailliert beschrieben. Das Planungsraster dient dem schnellen Überblick während der Durchführung und beinhaltet den Ablauf der Einheit, eine kurze Beschreibung der Schüleraufgaben sowie das benötigte Material. Die Arbeitsblätter und Checklisten sind so aufgebaut, dass die SuS diese nach der Trainingseinheit abheften und die Informationen bei Bedarf nachlesen können.

### **Kernbotschaft**

Beim Warenkauf haben Verbraucher Rechte! 2 Jahre ab Kauf.

### **Ziele**

- Die SuS kennen die Unterschiede zwischen Umtausch, Garantie und Gewährleistung.
- Die SuS können ihre Rechte bei mangelhafter Ware durchsetzen.

### **Inhalte**

- Erläuterung der Gewährleistungsrechte
- Handlungsmöglichkeiten als Verbraucher

## § RECHTLICHER HINTERGRUND

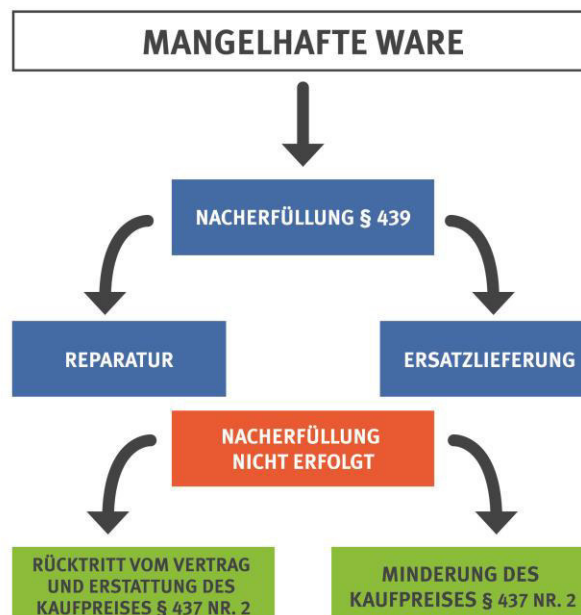
Bei jedem Einkauf im Supermarkt, bei der Anschaffung eines Gebrauchtwagens oder beim Haustürgeschäft: Überall kommt ein Kaufvertrag zustande. Dabei gibt es feste Regeln, an die sich Käufer und Verkäufer halten müssen.

Grundsätzlich hat jeder Verbraucher das Recht, eine gekaufte Ware fehlerfrei ausgehändigt zu bekommen. Die Gewährleistung ("Sachmängelhaftung") ist ein gesetzlich geregelter Anspruch des Verbrauchers gegenüber dem Verkäufer, wenn eine fehlerhafte Ware ausgeliefert wird. Dabei gilt: Der Verbraucher kann bei Mängeln an der Ware zunächst nur eine Ersatzlieferung verlangen oder eine Reparatur, wobei der Verkäufer in beiden Fällen sämtliche Kosten für Transport, Arbeitsleistung und Materialien tragen muss. Den Kaufpreis mindern oder vom Vertrag zurücktreten kann der Kunde in der Regel erst, wenn die Reparatur zweimal scheitert oder die Ersatzlieferung fehlschlägt.

### ❗ Was ist ein Mangel?

Beim Kauf einer Sache muss diese bei der Übergabe die Eigenschaften haben, die mit dem Verkäufer vereinbart wurden. Wenn man nichts vereinbart hat, muss die Sache so sein, wie man es üblicherweise von einem solchen Produkt erwarten kann. Ist das nicht der Fall, hat die Sache einen Mangel. Es kann vorkommen, dass der Verkäufer behauptet, dass die Sache bei Übergabe noch keinen Mangel hatte. Wenn in den ersten sechs Monaten nach der Übergabe ein Mangel auftritt, wird vermutet, dass der Mangel schon bei Übergabe vorhanden war. Wenn der Mangel später auftritt, muss man allerdings beweisen, dass die Sache schon bei Übergabe mangelhaft war (sog. Beweislastumkehr). Die Gewährleistungsrechte kann man bis zu zwei Jahre nach Übergabe der Sache geltend machen. Danach kann sich der Verkäufer auf Verjährung berufen.

Verbraucher müssen zur Geltendmachung ihrer Ansprüche gegenüber den Verkäufern eine Reihenfolge beachten. Die Regelungen dazu stehen im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB).



## Aufgabe 1: ROLLENSPIEL

Ziel: Die Bedeutung der Begriffe Umtausch, Garantie und Gewährleistung sowie ggf. Konsequenzen für Verbraucher und Unternehmer sollen verstanden sein.

In einem Rollenspiel (AB 2\_1\_Rollenkarten) werden verschiedene Situationen (Umtausch, Garantie und Gewährleistung) dargestellt. Die Klasse wird in drei bis vier Gruppen eingeteilt (je nach Klassengröße). Innerhalb der Gruppe bereiten sich die SuS auf die darzustellende Situation vor (ca. 5 Minuten).

Die SuS, die eine Rolle übernehmen, erhalten Rollenkarten mit Anweisungen zur Darstellung. Es gibt mindestens drei Runden - Gewährleistung (bis 6 Monate), Garantie, Umtausch. Bei höheren Klassen kann eine vierte Runde mit der Variante Gewährleistung nach 6 Monaten erfolgen. SuS in der Gruppe ohne Rolle unterstützen bei der Auflösung anhand der Fragestellung, die auch die Zuschauer bekommen.

Folgende Rollen werden benötigt: Verbraucher, Verkäufer, Filialleiter, Verbraucherschützer

Aufgabe der Zuschauer: Die SuS im Plenum sind Beobachter der Situationen und bewerten die jeweiligen Aktionen/ Reaktionen mit Hilfe folgender Fragen:

- Was möchte die Kundin/ der Kunde erreichen?
- Wie reagiert der Verkäufer?
- Welche Rechte hat der Kunde in den verschiedenen Fällen?

Je nach Klassenniveau können auch die Vorgehensweisen bei Fernabsatz und Widerruf (Rollenkarte „Situation Internetbestellung“) im Rahmen der Auflösung der Rollenspiele besprochen werden (Ergänzende Fragen im AB 2\_1\_Rollenkarten).

 Zur Reduzierung der Komplexität wird bei der Besprechung der Gewährleistungsrechte nicht auf die Beweislastumkehr eingegangen. Die Fälle beziehen sich auf Mängel innerhalb der ersten sechs Monate. Nach dieser Frist wird es für Verbraucher oft deutlich schwieriger ihre Rechte durchzusetzen.

## RECHTLICHER HINTERGRUND

### 1. Garantie

Garantien werden in der Regel vom Hersteller einer Ware freiwillig eingeräumt, beispielsweise bei vielen Markenartikeln, vor allem bei technischen Geräten. In der Ausgestaltung einer Garantie ist der Hersteller frei. So kann eine Herstellergarantie zum Beispiel viele Schadensfälle gänzlich ausschließen. Oft betreffen sie nur bestimmte Teile oder Eigenschaften eines Artikels, zum Beispiel das Laufwerk des Computers. In anderen Fällen kann sie aber auch ein Plus gegenüber der gesetzlichen Gewährleistung sein. Die Details können in den jeweiligen Garantiebedingungen nachgelesen werden. Während der zweijährigen Gewährleistungszeit kann der Kunde dann entscheiden, was für ihn günstiger ist – entweder die Gewährleistung oder die Garantie. Der Kunde sollte sich nicht vorschnell vom Verkäufer, dem gegenüber der Gewährleistungsanspruch besteht, mit einem Hinweis auf die Herstellergarantie abwimmeln lassen!

### 2. Reklamation

Wenn die gekaufte Ware nicht in Ordnung ist, also die Spielekonsole streikt oder der Reißverschluss klemmt, hat der Käufer klare Rechte gegenüber dem Verkäufer. Im Gegensatz zu einem Umtausch, bei dem eine Kaufsache nicht gefällt, handelt es sich bei

der Reklamation um eine sog. Mängelrüge, d.h. das gekaufte Produkt ist nicht in einwandfreiem Zustand. Defekte Ware sollte am besten immer schriftlich reklamiert werden, wobei die aufgetretenen Mängel ausführlich beschrieben werden sollten.

### 3. Umtausch

Missfallen dem Käufer im Nachhinein beispielsweise Farbe, Größe oder andere Eigenschaften einer Ware, hat er kein automatisches Recht auf Umtausch. Der Verkäufer kann die Umtauschmöglichkeit vor dem Kauf freiwillig einräumen oder nachträglich zugestehen. Dabei kann der Händler bereits benutzte oder nicht mehr originalverpackte Waren vom Umtausch ausnehmen. Dieser Ausschluss gilt oftmals bei Sonderangeboten. Der häufig zu sehende Hinweis "Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen" gilt aber nicht, wenn das Schnäppchen einen Mangel hat. Auch Sonderangebote müssen in einem einwandfreien Zustand sein. Ist das nicht der Fall, hat der Kunde die üblichen Gewährleistungsrechte.

**!** Das Rollenspiel dient lediglich zur Erklärung der Unterschiede. Ergänzend muss betont werden, dass die Mängelrüge aus Beweisgründen schriftlich erfolgen soll.

Ein wichtiger Aspekt für die Durchsetzung der Rechte ist die **Fristsetzung**: Bei einer Reklamation innerhalb der Gewährleistungsfrist sollte man mit dem Verkäufer immer eine Frist vereinbaren, innerhalb der die Ware entweder repariert oder durch ein neues Produkt ersetzt wird. Ein Zeitraum zwischen einer und zwei Wochen ist hierbei in den meisten Fällen angemessen. Ein Rücktritt vom Kaufvertrag ist erst dann möglich, wenn zur Nacherfüllung eine angemessene Frist gegeben wurde und diese ergebnislos abläuft. Sinnvoll ist die Fristsetzung immer, vor allem aber, wenn dadurch lange Reparaturzeiten vermieden werden können.

## Welche konkreten Handlungsmöglichkeiten haben Verbraucher?

Wie in der schematischen Darstellung auf Seite 2 beschrieben, muss ein Kunde bei der Reklamation bestimmte Schritte einhalten. Bevor man den Kaufpreis der fehlerhaften Ware zurückerhält oder mindern kann, muss dem Händler die Möglichkeit gegeben werden, zu reparieren oder mangelfreien Ersatz zu liefern. Die folgende Gruppenarbeit dient zur Verdeutlichung, in welcher Situation welche Maßnahme erfolgversprechend ist. Die Fälle sind beispielhaft und geben eine grobe Richtung vor.

### Aufgabe 2: Gruppenarbeit mit Fallbesprechung

Die SuS bewerten in Kleingruppen Fälle. Dazu erhalten sie ein Arbeitsblatt mit vier Fällen (AB 2\_4\_Fallbeschreibung), anhand derer die folgenden Begriffe erarbeitet werden sollen: Nacherfüllung, Ersatzlieferung/ Reparatur, Rücktritt und Widerruf.

1. Smartphone → Der Fall beschreibt eine Reklamation mit mehreren Reparaturversuchen. Das Smartphone ist relativ neu und hochwertig. Im Beispiel muss der Verbraucher auch eine zweite Reparatur hinnehmen, bevor ein Rücktritt vom Kaufvertrag möglich wäre.
2. Spielekonsole → Das Beispiel geht von einer Spielekonsole im unteren Preissegment aus. Hier wäre die Ersatzlieferung sinnvoll, zumal der Händler weitere gleiche Konsolen im Angebot hat.

3. Pullover → In diesem Beispiel ist eine Reparatur nicht möglich. Das Mittel der Wahl wäre die Ersatzlieferung, die aber auch nicht möglich ist, da die gleiche Ware nicht mehr lieferbar ist. Der Verbraucher kann vom Vertrag zurücktreten
4. Online bestellte Schuhe → Hier handelt es sich um ein Fernabsatzgeschäft. Der Verbraucher hat ein Widerrufsrecht. Die empfohlene Lösung ist daher der Widerruf des Kaufvertrages.

**i** Das Widerrufsrecht wird in Baustein 3 Onlineshopping behandelt.

Die SuS erhalten das ausgefüllte Arbeitsblatt / Merkblatt zu Gewährleistungsrechten (AB 2\_3\_Rechte bei mangelhafter Ware ausgefüllt).

## **§ RECHTLICHER HINTERGRUND**

Grundsätzlich hat der Käufer ein Wahlrecht. Ist dem Verkäufer die vom Verbraucher gewählte Art der Nacherfüllung unzumutbar bzw. nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich, kann er sie ablehnen und die andere Form der Nacherfüllung wählen.

Der Verkäufer darf also etwa den vom Kunden verlangten Austausch eines Computers ablehnen, wenn ein Ersatzgerät übermäßig teuer wäre. Dann muss sich der Kunde mit einer Reparatur zufrieden geben. In der Regel kommt bei geringwertigen Waren, bei denen sich eine Reparatur wirtschaftlich nicht lohnt, eher eine Ersatzlieferung in Betracht, bei höherwertigen Produkten eine Reparatur.

Ist eine **Ersatzlieferung** die angemessene Art der Nacherfüllung, ist dem Verbraucher nur ein einziger Versuch zumutbar. Ist zum Beispiel ein ausgetauschtes Bügeleisen wiederum defekt, kann der Kunde den Kaufpreis zurückverlangen.

Doch auch bei einer **Reparatur** stehen dem Verkäufer keinesfalls unbegrenzte Versuche zu. Das Gesetz sieht vor, dass der Käufer die Nachbesserung in der Regel höchstens zweimal dulden muss, bevor er von seinen weitergehenden Rechten Gebrauch machen kann. Die Kosten jeder Nacherfüllung, ob Reparatur oder Ersatzlieferung, trägt allein der Verkäufer.

### **🔗 Ergebnissicherung:**

Die SuS spielen einzeln oder in Gruppen und beantworten verschiedene Quizfragen aus dem Themenkomplex Verbraucherrecht. Dazu gibt es unter AB 2\_5\_Quiz Gewährleistungsrecht entsprechende Fragen aus dem Kartenspiel „Play or die dumb“.

Weiterführende Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation>

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/checkliste-so-reklamieren-sie-richtig-11390>



Erklärfilm des BMJV aus der Serie „Wissen wappnet“: Garantie und Gewährleistung

<https://www.youtube.com/watch?v=3Bk8YwM8UV4>

Anlagen:

- 2\_UR (Unterrichtsraster) Gewährleistungsrechte
- AB 2\_1\_Rollenkarten
- AB 2\_2\_Rechte bei mangelhafter Ware
- AB 2\_3\_Rechte bei mangelhafter Ware ausgefüllt
- AB 2\_4\_Fallbeschreibung
- AB 2\_5\_Quiz Gewährleistungsrecht

**WEITERE BAUSTEINE ZUR VERTIEFUNG UND ERGÄNZUNG DES THEMAS:**

Die Einheit „Verträge und Verbraucherschutz“ kann mit folgenden, thematisch abgeschlossenen Bausteinen kombiniert werden:

- Baustein 1 Rund um den Vertrag - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 3 Onlineshopping - Zeitbedarf ca. 90 Minuten
- Baustein 4 Ratenkauf - Zeitbedarf ca. 20 Minuten
- Baustein 5 Verbraucherschutz - Zeitbedarf ca. 40 Minuten

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf  
Verbraucherzentrale Brandenburg, Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam

**Hinweise zu Nutzungsrechten**

Die Handreichungen für Lehrkräfte dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden. Dabei dürfen die Texte in ihrem Wortlaut nicht verändert werden. Damit wollen wir sicherstellen, dass fachliche und rechtliche Zusammenhänge nicht verfälscht werden.

Die Arbeitsblätter dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden und, soweit technisch möglich, an den Bedarf der Klasse angepasst werden.

Die Bausteine 1-5 zum Thema Verträge und Verbraucherschutz sind in einem gemeinsamen Projekt aller Verbraucherzentralen erstellt worden.

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



| Unterrichtsschritt                    | Sach- und Verhaltensaspekte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Aktions-/ Sozialform/<br>Medien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Einstieg/<br/>Problemgewinnung</b> | Durchgeführter Baustein 1 oder alternativ die Schüleraufgabe „Memory zur Vertragsanbahnung“ aus Baustein 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Bewegungs-Memory</b><br><br>Material: AB 1_1 Bildkarten für Memory                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Erarbeitung</b>                    | <p><b>Aufgabe 1: Die Begriffe Umtausch, Garantie und Gewährleistung sollen verdeutlicht werden.</b><br/> In einem Rollenspiel werden verschiedene Situationen dargestellt. Die SuS, die eine Rolle übernehmen, erhalten Rollenkarten mit Anweisungen zur Darstellung. Es gibt mindestens drei Runden - Gewährleistung (bis 6 Monate), Garantie, Umtausch. Bei höheren Klassen eine vierte Runde mit der Variante Gewährleistung nach 6 Monaten.<br/> Folgende Rollen werden benötigt: Verbraucher, Verkäufer, Filialleiter, Verbraucherschützer<br/> Aufgabe der Zuschauer: Die SuS im Plenum sind Beobachter der Situationen und bewerten die jeweiligen Aktionen/ Reaktionen mit Hilfe folgender Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was möchte die Kundin/ der Kunde erreichen?</li> <li>• Wie reagiert der Verkäufer?</li> <li>• Welche Rechte hat der Kunde in Fall a, b, c?</li> </ul> <p>Zusätzlich kann es weitere Runden für die Begriffe Widerruf und Reklamation geben</p> <p><b>Aufgabe 2: Welche Handlungsmöglichkeiten haben Verbraucher?</b><br/> In dieser Aufgabe erarbeiten die SuS, wie sie sich gegenüber Anbietern/ Verkäufer verhalten können und welche Schritte möglich sind. Dazu werden in Kleingruppen verschiedene Fälle besprochen, bei denen zu entscheiden ist, ob jeweils Reparatur, Ersatzlieferung, Rücktritt oder Widerruf das Mittel der Wahl ist.</p> <p>Die SuS erhalten zum Abschluss ein Merkblatt zu Gewährleistungsrechten</p> | <p><b>Rollenspiel</b><br/><br/> Material: AB 2_1_Rollenkarten<br/> Ggf. AB 2_2_Rechte bei mangelhafter Ware</p> <p><b>Voting</b><br/> Material: Ergänzende Fragen im AB 2_1_Rollenkarten</p> <p><b>Gruppenarbeit mit Fallbesprechung</b><br/><br/> Material: AB 2_4_Fallbeschreibung</p> <p>Material: AB 2_3_Rechte bei mangelhafter Ware_ausgefüllt</p> |
| <b>Abschluss</b>                      | Die bearbeiteten Themen werden anhand eines Quiz wiederholt. Die SuS können alleine oder in Gruppen gegeneinander spielen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Quiz</b><br>Material:<br>AB 2_5_Quiz_Gewährleistungsrechte                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Kernbotschaft:** Beim Warenkauf haben Verbraucher Rechte! 2 Jahre ab Kauf.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 1:

**PULLOVER MIT WOLLEKNÖTCHEN -  
MINDERUNG/RÜCKTRITT**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucher/in

### DEINE SITUATION:

Du hast dir vor zwei Monaten einen Pullover aus der „Limited Edition“ deiner Lieblingsmarke gekauft. Du warst sehr stolz darauf, das Teil aus der Spezialserie ergattert zu haben. Nun bekommt es überall so komische Knötchen, obwohl du ihn noch gar nicht oft getragen und gewaschen hast. Mit dem Kassenbon gehst du in das Geschäft und erklärst, was passiert ist und was du möchtest.

### DAS WILLST DU:

Du möchtest den Pullover zurückgeben und dein Geld zurückbekommen. Einen neuen Pullover möchtest du nicht.

### DEINE ARGUMENTE:

Du findest, dass der Pullover nach zwei Monaten keine Knötchen haben darf. Außerdem hast du ihn selten getragen und nach Anleitung gewaschen.



Wenn du nicht mehr weiter weißt, kannst du den Verbraucherschützer um Rat fragen.

## SZENARIO 1:

**PULLOVER MIT WOLLEKNÖTCHEN -  
MINDERUNG/RÜCKTRITT**

**DEINE ROLLE:**  
Verkäufer/in in einem  
Bekleidungsgeschäft

### DEINE SITUATION:

Ein Kunde beanstandet einen Pullover, der Knötchen gebildet hat. Der Kunde möchte das Geld zurück und den Pullover zurückgeben.

### DAS MACHST DU:

Du erkundigst dich, was mit dem Pullover nicht ok ist und fragst nach dem Kassenbon. Du siehst keinen Grund den Pullover zurückzunehmen und das Geld auszuzahlen.

### DEINE ARGUMENTE:

Bei Pullovern ist es ganz normal, dass Knötchen entstehen. Du hast mit einer „Fusselrolle“ gute Erfahrungen gemacht. Die Knötchen bleiben an dem Klebestreifen hängen.



Du holst dir den Filialleiter zur Hilfe.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 1:

**PULLOVER MIT WOLLEKNÖTCHEN -  
MINDERUNG/RÜCKTRITT**

**DEINE ROLLE:**  
Filialleiter/in in einem  
Bekleidungsgeschäft

### DEINE SITUATION:

Du wirst zu einem Gespräch zwischen einem Kunden und einem Verkäufer geholt. Der Kunde beanstandet einen Pullover und möchte sein Geld zurück. Der Verkäufer sieht keinen Grund für die Beanstandung.

### DAS WILLST DU:

Du lässt dir kurz vom Kunden berichten, was mit dem Pullover nicht ok ist. Du schlägst vor, den Pullover durch einen neuen zu ersetzen. ABER: Die Spezialserie ist komplett ausverkauft. Du kannst nur einen ähnlichen Pullover anbieten.

### DEINE ARGUMENTE:

Vom Gesetz her ist es so, dass der fehlerhafte Pullover durch einen neuen ersetzt werden muss.

## SZENARIO 1:

**PULLOVER MIT WOLLEKNÖTCHEN -  
MINDERUNG/RÜCKTRITT**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucherschützer/in

### DEINE SITUATION:

Du bist zunächst Beobachter der Situation. Da sich der Kunde, der Verkäufer und der Filialleiter nicht einigen können, wirst du um Rat gefragt, wie mit dem Mangel umgegangen werden soll.

### DAS MACHST DU:

Du löst die Situation auf und erklärst, wie es rechtlich aussieht: Bei einem Mangel kann der Kunde verlangen, dass sich das Geschäft um die Behebung des Mangels kümmert. Das bedeutet eine Reparatur oder einen Ersatz. Den Pullover zu reparieren funktioniert nicht. Dann würde ein Ersatz in Frage kommen, also ein neuer Pullover aus der gleichen Serie. In diesem Fall ist das auch nicht möglich, da alle Pullover aus dieser Spezialserie ausverkauft sind.



### NUN GIBT ES ZWEI MÖGLICHKEITEN:

1. Man kann „mindern“, das heißt den Pullover behalten, aber einen Teil des Kaufpreises zurückbekommen.

2. Vom Vertrag zurücktreten, das heißt, das Geld zurückbekommen und die fehlerhafte Ware zurückgeben.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 2:

**SPIELEKONSOLE ZUM ZWEITEN MAL KAPUTT -  
RÜCKTRITT NACH NACHBESSERUNG**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucher/in

### DEINE SITUATION:

Du hast dir vor fünf Monaten eine teure Spielekonsole gekauft. Irgendwas ist aber nicht in Ordnung, denn sie ist schon zum zweiten Mal kaputt. Das erste Mal warst du in dem Geschäft, in dem du sie gekauft hast, und sie haben die Konsole kostenlos repariert. Nun ist schon wieder was kaputt. Mit deinem Kassenbon gehst du ein weiteres Mal in das Geschäft und erklärst, was los ist.

### DAS WILLST DU:

Du bist inzwischen etwas genervt und möchtest die Spielekonsole nicht mehr reparieren lassen. Du möchtest dein Geld zurück.

### DEINE ARGUMENTE:

Die Spielekonsole war teuer und du findest, dass sie nicht zwei Mal hintereinander kaputt gehen darf. Schließlich ist sie erst fünf Monate alt. Eine weitere Reparatur ist dir lästig, weil es dir zu lange dauert. Du gehst davon aus, dass das Gerät grundsätzlich nicht in Ordnung ist.



Wenn du nicht mehr weiter weißt, kannst du den Verbraucherschützer um Rat fragen.

## SZENARIO 2:

**SPIELEKONSOLE ZUM ZWEITEN MAL KAPUTT -  
RÜCKTRITT NACH NACHBESSERUNG**

**DEINE ROLLE:**  
Filialleiter/in in einem  
Elektronikgeschäft

### DEINE SITUATION:

Du wirst zu einem Gespräch zwischen einem Kunden und einem Verkäufer geholt. Der Kunde beanstandet eine Spielkonsole, die zum zweiten Mal kaputt ist und möchte sein Geld zurück. Der Verkäufer hat eine weitere Reparatur angeboten.

### DAS WILLST DU:

Du siehst keine Notwendigkeit, das Geld zu erstatten und forderst den Kunden auf, sich an den Hersteller zu wenden. Dafür gibt es doch schließlich die Garantie.

### DEINE ARGUMENTE:

Mit der ersten Reparatur hast du deine Verpflichtung erfüllt. Jetzt ist der Hersteller dran!

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 2:

**SPIELEKONSOLE ZUM ZWEITEN MAL KAPUTT -  
RÜCKTRITT NACH NACHBESSERUNG**

**DEINE ROLLE:**  
Verkäufer/in in einem  
Elektronik-Fachgeschäft

### DEINE SITUATION:

Ein Kunde beanstandet eine Spielekonsole und das schon zum zweiten Mal. Der Kunde möchte das Geld zurück.

### DAS MACHST DU:

Du erkundigst dich, was passiert ist und erklärst, dass eine weitere Reparatur notwendig ist. Damit ist der Fehler behoben. Allerdings fragst du mal nach, ob die Spielekonsole richtig bedient wurde. Vielleicht hat der Kunde ja selber Schuld.

### DEINE ARGUMENTE:

Eine zweite Reparatur ist zulässig. Der Kunde kann nicht das Gerät zurückgeben und das Geld zurückverlangen.



Du kannst den  
Filialleiter zur  
Hilfe holen.

## SZENARIO 2:

**SPIELEKONSOLE ZUM ZWEITEN MAL KAPUTT -  
RÜCKTRITT NACH NACHBESSERUNG**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucherschützer/in

### DEINE SITUATION:

Du bist zunächst Beobachter der Situation. Da sich der Kunde und der Verkäufer nicht einigen können, wirst du um Rat gefragt, wie mit dem Mangel umgegangen werden soll.

### DAS MACHST DU:

Du löst die Situation auf und erklärst, wie es rechtlich aussieht: Ist ein Gerät kaputt, muss der Verkäufer nachbessern. Das heißt, entweder wird das Gerät ersetzt oder repariert. Geht das Gerät nach einer ersten Reparatur wieder kaputt, muss der Kunde eine zweite Reparatur annehmen. Erst wenn die Spielekonsole nach der zweiten Reparatur/ Nachbesserung immer noch nicht funktioniert, kann der Kunde das Geld zurückverlangen.



Der Verweis an den Hersteller ist auf gar keinen Fall hinzunehmen. Bei einem Mangel ist immer der Verkäufer/ Händler der Ansprechpartner des Kunden.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 3:

**KAPUTTER REISSVERSCHLUSS  
AM RUCKSACK - GARANTIE**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucher/in

### DEINE SITUATION:

Bei deinem teuren Rucksack von der Marke „all pack in“ ist der Reißverschluss kaputt. Er schließt nicht mehr. Der Rucksack ist noch nicht mal drei Jahre alt. Du hast lange darauf gespart und er gehört zu deinen Lieblingsstücken. Den Kassenbon hast du tatsächlich noch gefunden. Du gehst in das Geschäft, in dem du den Rucksack gekauft hast.

### DAS WILLST DU:

Du möchtest, dass der Reißverschluss repariert wird. Ansonsten ist der Rucksack noch super.

### DEINE ARGUMENTE:

Der Rucksack war sehr teuer und du hast ihn immer sachgemäß genutzt. Nur der Reißverschluss ist kaputt.



Wenn du nicht mehr weiter weißt, kannst du den Verbraucherschützer um Rat fragen.

## SZENARIO 3:

**KAPUTTER REISSVERSCHLUSS  
AM RUCKSACK - GARANTIE**

**DEINE ROLLE:**  
Verkäufer/in

### DEINE SITUATION:

Ein Kunde beanstandet einen Rucksack mit einem kaputten Reißverschluss. Der Rucksack wurde vor fast drei Jahren gekauft.

### DAS MACHST DU:

Du lässt dir den Kassenbon zeigen. Da der Rucksack vor drei Jahren gekauft wurde, kannst du als Verkäufer nichts mehr machen. Aber du gibst den Hinweis, dass sich der Kunde an den Hersteller wenden soll. Die Marke „all pack in“ gibt auf Reißverschlüsse 10 Jahre Garantie.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 3:

**KAPUTTER REISSVERSCHLUSS  
AM RUCKSACK - GARANTIE**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucherschützer/in

### DEINE SITUATION:

Du bist Beobachter der Situation. Du erklärst am Ende des Rollenspiels, was eine Garantie ist und wann sie sinnvoll eingesetzt werden kann.

### DAS MACHST DU:

Du löst die Situation auf und erklärst, wie es rechtlich aussieht:

Vom Gesetz her ist es so, dass der Verkäufer zwei Jahre lang eine Gewährleistung auf die Ware geben muss. Das heißt, wenn in den zwei Jahren die Ware kaputt geht, ist der Verkäufer Ansprechpartner und muss prüfen, ob er den Mangel beseitigen kann. Nach den zwei Jahren ist er nicht mehr in der Pflicht. Manche Hersteller geben eine Garantie für ihre Ware. Wie lange die Garantie gilt und für was genau, kann der Hersteller entscheiden.



# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 4:

**ROTER TURNSCHUH -  
UMTAUSCH**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucher/in

### DEINE SITUATION:

Du hast dir ein Paar rote Sportschuhe in einem kleinen Sportgeschäft gekauft. Zuhause nochmal angezogen, merkst du, dass dir die Schuhe doch nicht so gut gefallen. Dein/e Freund/in berät dich, was du tun kannst. Den Kassenbon hast du noch. Ihr geht gemeinsam in das Geschäft zurück.

### DAS WILLST DU:

Du möchtest die Schuhe umtauschen, weil sie dir doch nicht so gut gefallen.

### DEINE ARGUMENTE:

Nach dem Tipp von deiner/deinem Freundin/Freund kann man in den ersten 14 Tagen nach einem Kauf alles umtauschen.



Wenn du nicht mehr weiter weißt, kannst du den Verbraucherschützer um Rat fragen.

## SZENARIO 4:

**ROTER TURNSCHUH -  
UMTAUSCH**

**DEINE ROLLE:**  
Verkäufer/in

### DEINE SITUATION:

Ein Kunde möchte Schuhe umtauschen, die er kurz zuvor gekauft hat. Der Grund ist, dass sie ihm doch nicht so gut gefallen.

### DAS MACHST DU:

Du erklärst, dass der Kaufvertrag nicht einfach aufgelöst werden kann. Dass die Schuhe nicht gefallen, ist kein Grund dafür. Die Kundin/ der Kunde hat die Schuhe anprobiert und konnte ja sehen, was er/sie kauft. Ein Umtausch ist nicht möglich.



# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 4:

**ROTER TURNSCHUH -  
UMTAUSCH**

**DEINE ROLLE:**  
Freund / Freundin

### DEINE SITUATION:

Dein/e Freund/in hat sich neue Schuhe gekauft. Nun gefallen ihr/ihm die Schuhe doch nicht so gut wie im Geschäft. Gemeinsam überlegt ihr, was zu tun ist.

### DAS MACHST DU:

Du erklärst, dass man immer ein Umtauschrecht von 14 Tagen hat. Der Kassenbon ist das Einzige, was man dafür braucht. Gemeinsam geht ihr in das Geschäft für den Umtausch.

## SZENARIO 4:

**ROTER TURNSCHUH -  
UMTAUSCH**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucherschützer/in

### DEINE SITUATION:

Du beobachtest die Situation. Da sich der Kunde und der Verkäufer nicht einigen können, wirst du um Rat gefragt.

### DAS MACHST DU:

Ein grundsätzliches Recht auf Umtausch gibt es nicht. Das heißt, bevor man etwas kauft und einen Vertrag eingeht, muss man sich genau überlegen, ob es die richtige Entscheidung ist. Dass einem die gekaufte Ware nicht gefällt, ist kein Grund für eine Vertragsauflösung. Die Verkäuferin hat also Recht und muss die Schuhe nicht umtauschen.



Große Handelsketten gestatten oft aus Kulanz einen Umtausch. Oft gilt das aber nur gegen eine andere Ware, z.B. über einen Gutschein.

# ROLLENSPIEL

## ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

PROBLEM: ORIGINALVERPACKUNG

DEINE ROLLE:  
Verbraucher/in

**DEINE SITUATION:**

Du wünschst dir von deinem Onkel ein Computerspiel.  
Als du es ausprobierst, merkst du, dass es überhaupt  
keinen Spaß macht. Zum Glück hat dein Onkel noch den  
Kassenbon und du möchtest es im Geschäft umtauschen.

GEHT DAS?

---

## ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

PROBLEM: ORIGINALVERPACKUNG

DEINE ROLLE:  
Verkäufer/in

**DEINE SITUATION:**

Du bist Verkäufer und bist angewiesen  
worden, Computerspiele nur in  
Originalverpackung anzunehmen.

GEHT DAS?

# ROLLENSPIEL

## ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

PROBLEM: GUTSCHEIN

DEINE ROLLE:  
Verbraucher/in

### DEINE SITUATION:

Du hast von deinem Onkel ein Computerspiel geschenkt bekommen. Als du das Geschenk ausprobierst, merkst du aber, dass es einen Fehler hat. Zum Glück hat dein Onkel noch den Kassenbon. Du bringst das Computerspiel in den Laden und möchtest das Geld vom Geschäft zurück haben, weil du inzwischen für ein Notebook sparst.

GEHT DAS?

## ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

PROBLEM: GUTSCHEIN

DEINE ROLLE:  
Verkäufer/in

### DEINE SITUATION:

Du bist Verkäufer in einem kleinen Computerladen. So teure Spiele werden nur selten verkauft. Falls jemand ein originalverpacktes Spiel zurückgeben möchte, bietest ihr höchstens einen Gutschein an.

GEHT DAS?

### VARIANTE:

Wie ist die Situation bei einem Umtausch?

# ROLLENSPIEL

## ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

SITUATION: INTERNETBESTELLUNG

DEINE ROLLE:  
Verbraucher/in

**DEINE SITUATION:**

Dein Onkel hat für deinen Geburtstag ein Computerspiel im Internet bestellt. Es ist gerade rechtzeitig einen Tag vorher bei ihm angekommen. Nur ist es leider ein anderes, als du dir gewünscht hattest.

**WAS KANNST DU BZW. DER ONKEL TUN?**

**VARIANTE:**

Wie sieht die Situation aus, wenn das Computerspiel bereits vor 3 Wochen geliefert wurde?

---

## ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

SITUATION: INTERNETBESTELLUNG

DEINE ROLLE:  
Der Onkel

**DEINE SITUATION:**

Du hast deinem Neffen ein Computerspiel im Internet bestellt und merkst, dass du dich bei der Bestellung versehen hast. Aber weil es sich um ein „Fernabsatzgeschäft“ handelt, also etwas über die Ferne gekauft wurde, hast du ein 14-tägiges Widerrufsrecht.

**GEHT DAS?**

**VARIANTE:**

Wie ist die Situation bei einem Umtausch?



ROLLENSPIEL-  
ERGÄNZENDE FRAGEN:  
NUR ALS VOTING

## PROBLEM: ORIGINALVERPACKUNG

GEHT DAS?



Bei einem Umtausch kann auf Originalverpackung bestanden werden.  
Im Falle einer Reklamation nicht.

## PROBLEM: GUTSCHEIN

GEHT DAS? WIE IST DIE SITUATION BEI EINEM UMTAUSCH?



Bei einem Umtausch darf der Verkäufer einen Gutschein anbieten.  
Umtausch ist eine freiwillige Leistung. Das defekte Gerät könnte gegen ein anderes Gerät gleicher Art ausgetauscht werden. Der Rücktritt vom Vertrag „mit Geld zurück“ geht erst, wenn die Nacherfüllung auch nicht geklappt hat.

## SITUATION: INTERNETBESTELLUNG

WAS KANNST DU BZW. DER ONKEL TUN?  
WIE IST DIE SITUATION BEI EINEM UMTAUSCH?

VARIANTE:

Wie sieht die Situation aus, wenn das Computerspiel bereits vor 3 Wochen geliefert wurde?

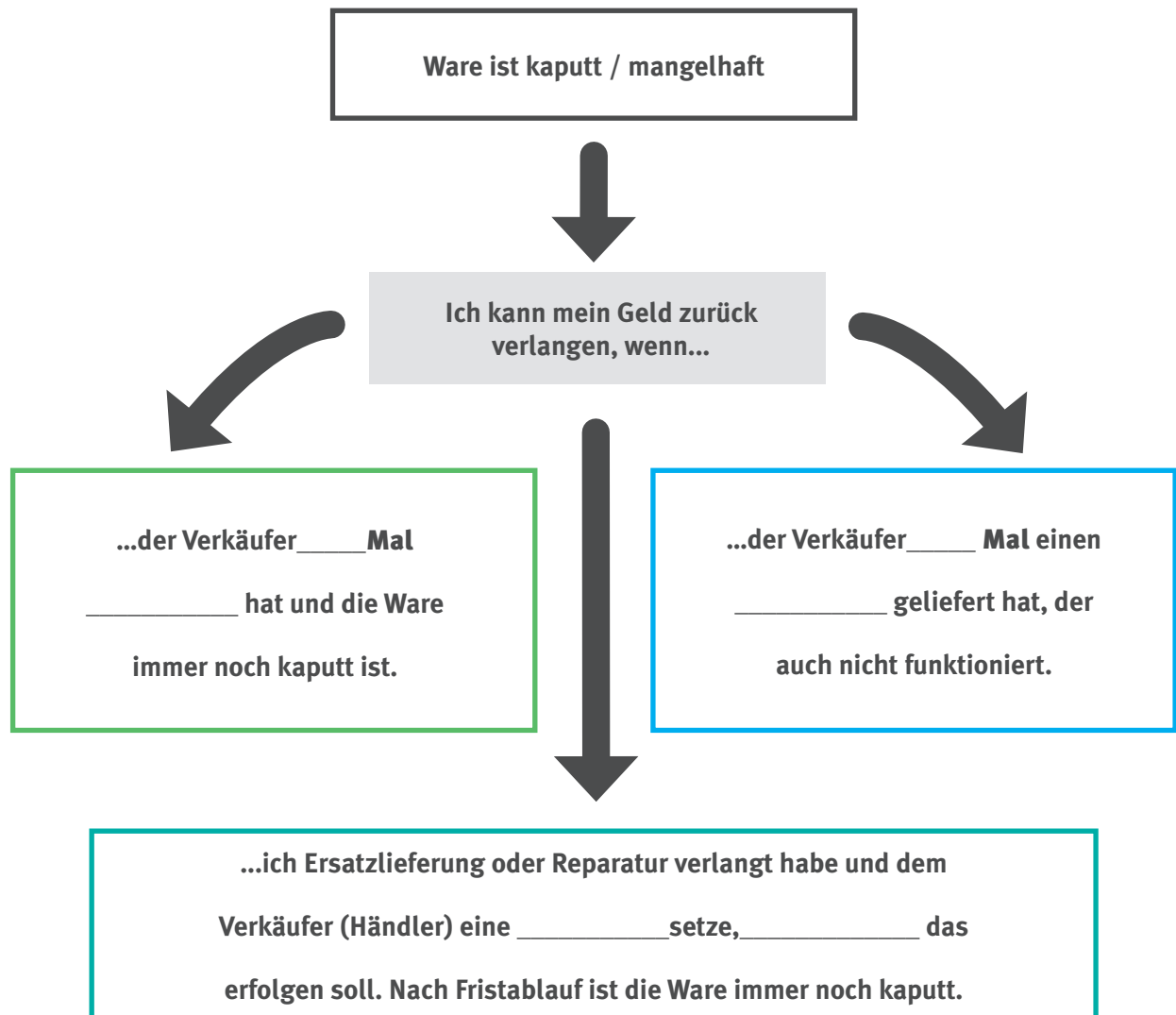


Innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist kann der Onkel das Computerspiel einfach zurückschicken und den Vertrag widerrufen.  
Ist die Widerrufsfrist vorbei, ist der Vertrag zustande gekommen.  
Eine Rückabwicklung ist nicht mehr möglich. Es sei denn, der Händler hat nicht korrekt über das Widerrufsrecht belehrt.

# MEINE RECHTE BEI MANGELHAFTER WARE

Wenn du dir eine Ware kaufst, gelten hierfür **2 Jahre** Gewährleistungsrechte. Das heißt, der Verkäufer ist dafür verantwortlich, dass die Ware nicht fehlerhaft und kaputt ist. Das ist eine Pflicht, die sogar im

**Gesetz** fest geschrieben ist. Aber was passiert, wenn die Ware in dieser Zeit doch kaputt geht? Dann musst du dich als Erstes an den **Verkäufer** wenden. Und dann...



## \_\_\_\_ vom Kaufvertrag

Das bedeutet, du gibst die Ware zurück und der Verkäufer gibt dir das Geld wieder.

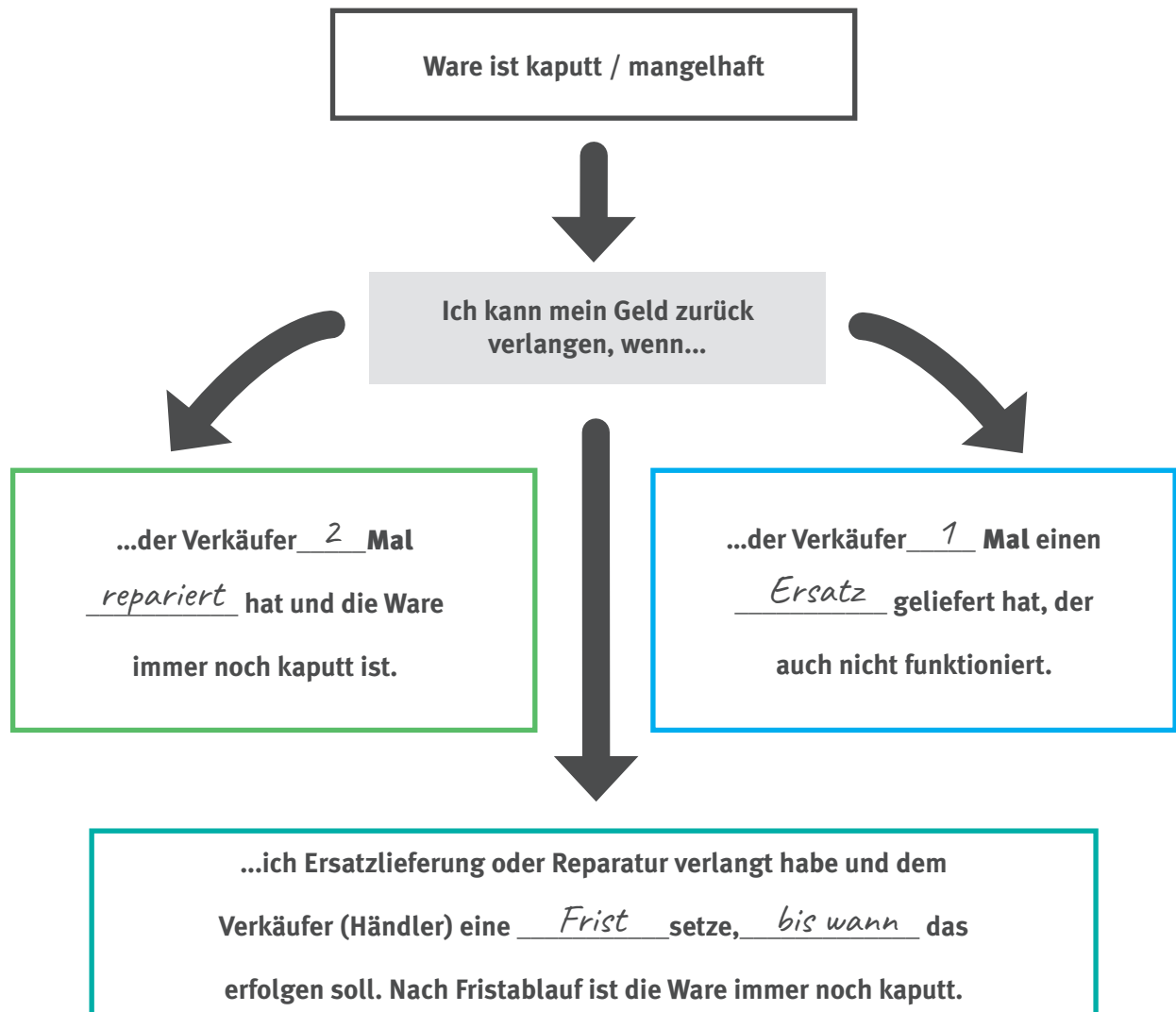
Manchmal lohnt es sich, die Ware zu behalten. Dann bekommt man einen Teil des Kaufpreises zurück. Das nennt man dann \_\_\_\_.



## MEINE RECHTE BEI MANGELHAFTER WARE

Wenn du dir eine Ware kaufst, gelten hierfür **2 Jahre** Gewährleistungsrechte. Das heißt, der Verkäufer ist dafür verantwortlich, dass die Ware nicht fehlerhaft und kaputt ist. Das ist eine Pflicht, die sogar im

**Gesetz** fest geschrieben ist. Aber was passiert, wenn die Ware in dieser Zeit doch kaputt geht? Dann musst du dich als Erstes an den **Verkäufer** wenden. Und dann...



### Rücktritt vom Kaufvertrag

Das bedeutet, du gibst die Ware zurück und der Verkäufer gibt dir das Geld wieder.

Manchmal lohnt es sich, die Ware zu behalten. Dann bekommt man einen Teil des Kaufpreises zurück. Das nennt man dann Minderung.

# WELCHE RECHTE UND MÖGLICHKEITEN HAST DU IN DEN FOLGENDEN FÄLLEN ?

## AUFGABE:

Welche Möglichkeiten habt ihr als Kunden in den beschriebenen Fällen?

Was darf der Händler verlangen?

Zu welchem Fall gehört welcher Begriff?

Schreibt den richtigen Begriff in das freie Feld.

**Reparatur**

**Widerruf**

**Rücktritt vom Vertrag**

**Ersatzlieferung**

### FALL 1: SMARTPHONE

Du hast dir vor fünf Monaten ein teures Smartphone gekauft. Leider war es gleich kaputt und jetzt funktioniert es schon wieder nicht. Das Geschäft hat das Smartphone zwar kostenlos repariert, aber das dauerte ziemlich lange. Das Gerät war mindestens einen Monate weg.

Musst du eine weitere Nachbesserung hinnehmen oder kannst du dich dagegen wehren?

### FALL 2: SPIELEKONSOLE

Die Spielekonsole, die du dir von deinem Ersparten gekauft hast, funktioniert nicht richtig. Den Kassenzettel hast du noch, und am liebsten möchtest du die Konsole gegen eine Funktionstüchtige eintauschen. Die Konsolen, die noch im Laden stehen, werden ja bestimmt nicht alle kaputt sein.

Geht das? Oder musst du erst ein paar Reparaturversuche hinnehmen?

### FALL 3: PULLOVER

Den Pullover aus der „Limited Edition“ deiner Lieblingsmarke, den du vor zwei Monaten ergattert hast, hat schon nach viermaligem Tragen überall Wollknötchen. Du hast ihn immer genau nach Anleitung gewaschen und auch sonst sorgfältig behandelt. Die Limited Edition ist mittlerweile ausverkauft.

Was kannst du tun?

### FALL 4: SCHUHE AUS DEM ONLINE-SHOP

Du hast dir trendige Sneaker im Online-Shop bestellt. Sie passen perfekt, aber irgendwie haben sie dir auf der Abbildung im Internet besser gefallen. Du möchtest sie am liebsten kommentarlos zurückschicken.

Was kannst du tun?





## WELCHE RECHTE UND MÖGLICHKEITEN HAST DU IN DEN FOLGENDEN FÄLLEN?

### AUFGABE:

Welche Möglichkeiten habt ihr als Kunden in den beschriebenen Fällen?

Was darf der Händler verlangen?

Zu welchem Fall gehört welcher Begriff?

Schreibt den richtigen Begriff in das freie Feld.

**Reparatur**

**Widerruf**

**Rücktritt vom Vertrag**

**Ersatzlieferung**

### FALL 1: SMARTPHONE

Du hast dir vor fünf Monaten ein teures Smartphone gekauft. Leider war es gleich kaputt und jetzt funktioniert es schon wieder nicht. Das Geschäft hat das Smartphone zwar kostenlos repariert, aber das dauerte ziemlich lange. Das Gerät war mindestens einen Monate weg.

Musst du eine weitere Nachbesserung hinnehmen oder kannst du dich dagegen wehren?

*Eine weitere Reparatur*

### FALL 2: SPIELEKONSOLE

Die Spielekonsole, die du dir von deinem Ersparten gekauft hast, funktioniert nicht richtig. Den Kassenzettel hast du noch, und am liebsten möchtest du die Konsole gegen eine Funktionstüchtige eintauschen. Die Konsolen, die noch im Laden stehen, werden ja bestimmt nicht alle kaputt sein.

Geht das? Oder musst du erst ein paar Reparaturversuche hinnehmen?

*Rücktritt vom Vertrag*

### FALL 3: PULLOVER

Den Pullover aus der „Limited Edition“ deiner Lieblingsmarke, den du vor zwei Monaten ergattert hast, hat schon nach viermaligem Tragen überall Wollknötchen. Du hast ihn immer genau nach Anleitung gewaschen und auch sonst sorgfältig behandelt. Die Limited Edition ist mittlerweile ausverkauft.

Was kannst du tun?

*Ersatzlieferung*

### FALL 4: SCHUHE AUS DEM ONLINE-SHOP

Du hast dir trendige Sneaker im Online-Shop bestellt. Sie passen perfekt, aber irgendwie haben sie dir auf der Abbildung im Internet besser gefallen. Du möchtest sie am liebsten kommentarlos zurückschicken.

Was kannst du tun?

*Widerruf*

verbraucherzentrale



# play or die dumb

Überleben im Verbraucheralltag

# 1. Auflage 2017

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.  
Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)  
(in Kooperation mit den Verbraucherzentralen  
Niedersachsen e.V., Schleswig-Holstein e. V.,  
Sachsen e.V. und Thüringen e. V.)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

10 Punkte

Legal Transactions



**Du kannst alle Verträge nach  
einer Probezeit von 14 Tagen  
widerrufen!?**

**Falsch.** Vertrag ist Vertrag und dieser ist einzuhalten. Innerhalb von 14 Tagen kann ein Vertrag nur widerrufen werden, wenn du diesen per Telefon oder im Internet (Fernabsatzverträge) oder aber in der Fußgängerzone, am Bahnhof oder an der Haustür (außerhalb von Geschäftsräumen) abgeschlossen hast.

 **TIPP** Dein Vertragspartner kann sich vertraglich zu weitergehenden Widerrufs- und Rückgaberechten verpflichten. Informiere dich darüber möglichst vor Vertragsschluss.

20 Punkte

Legal Transactions



**Wenn ich mit Erlaubnis meiner Eltern einen neuen Handyvertrag abschlieÙe, endet der alte Vertrag automatisch!?**

**Falsch.** Der alte Handyvertrag endet erst, wenn du diesen gekündigt hast.

**TIPP**

Viele Handyverträge haben eine Mindestlaufzeit von 24 Monaten. Erst zum Ablauf der 24 Monate kannst du kündigen. Du musst dabei eine Kündigungsfrist beachten, die im Vertrag zu finden ist und meist 3 Monate beträgt. Seit Dezember 2017 muss in der Mobilfunkrechnung der letzte Kalendertag stehen, an dem die Kündigung bei deinem Anbieter eingegangen sein muss.

10 Punkte

Legal Transactions



**Alle vom Verkäufer versprochenen Leistungen meines neuen Handyvertrags müssen in den Vertragsunterlagen stehen!?**



**Richtig.** Im Handyvertrag muss stehen, welche Leistungen (Datenvolumen, Telefonate, Nachrichten) du in Anspruch nehmen darfst und was du dafür bezahlen musst.

**TIPP**

Im Internet hast du die Möglichkeit, in Ruhe die Leistungen, Preise und Vertragsbedingungen zu lesen und mit anderen Angeboten zu vergleichen. Mobilfunkanbieter müssen sog. Produktinformationsblätter zur Verfügung stellen, die im Detail über die vertraglichen Konditionen informieren müssen.

5 Punkte

Legal Transactions



**Verträge muss ich nicht immer unterschreiben!?**

**Richtig.** Die meisten Verträge sind wirksam, wenn du dich mit dem Verkäufer geeinigt hast. Dein Eis, die Zeitung oder einen Burger kaufst du ohne Unterschrift. Du sagst was du willst, bezahlst und bekommst die Ware. Du unterschreibst nichts. Es gibt nur wenige Verträge bei denen der Gesetzgeber dies vorschreibt, wie z. B. Kreditverträge.

 **TIPP** Du solltest wichtige Verträge trotzdem immer schriftlich abschließen. Falls es Streit geben sollte, hast du einen Beweis für die Absprachen.

20 Punkte

Legal Transactions



**Für die Einwilligung in die Erhebung und Verwendung meiner eigenen Daten bei Gewinnspielen und in sozialen Netzwerken brauche ich nicht die Erlaubnis meiner Eltern!?**

**Falsch.** Deine Eltern müssen zustimmen, solange du die notwendige Einsichtsfähigkeit nicht besitzt. Du musst die Bedeutung und die Folgen deiner Einwilligung in die Verarbeitung deiner Daten erkennen können.

 **TIPP** Ab Mai 2018 ist gesetzlich geregelt, dass bei 16-Jährigen davon auszugehen ist, dass die notwendige Einsichtsfähigkeit vorhanden ist. Du kannst dann wirksam in die Datenverarbeitung einwilligen, wenn du das 16. Lebensjahr vollendet hast. Bist du jünger, müssen deine Eltern vorher zustimmen!

5 Punkte

Legal Transactions



**Ich brauche nur die Erlaubnis  
eines Elternteils für Verträge!?**

**Falsch.** Grundsätzlich müssen beide Eltern den Vertrag erlauben und sich einig sein. Es genügt dann ein „Ja“ anstelle von zwei. Verweigert dagegen ein Elternteil seine Zustimmung, kommt der Vertrag nicht zustande. Nur bei Müttern oder Vätern mit alleinigem Sorgerecht reicht deren alleinige Erlaubnis aus.

**TIPP**

Viele Banken schreiben für die Eröffnung eines Jugend-Girokontos die Unterschriften beider Eltern vor.

5 Punkte

Legal Transactions



**Wenn mir die gekauften Klamotten  
nicht mehr gefallen, habe ich das  
Recht sie umzutauschen!?**



**Falsch.** Ein allgemeines Umtauschrecht gibt es nicht. Oft erlaubt dir der Verkäufer, die Klamotten wieder zurückzugeben, allerdings nur, wenn diese nicht beschädigt und/oder beschmutzt sind.

 **TIPP** Hebe immer den Kassenbon auf und lass dir am besten auf diesem die angebotene Umtauschmöglichkeit des Verkäufers schriftlich zusichern.

10 Punkte

Legal Transactions



**Reduzierte Klamotten kannst  
du wegen eines Mangels nicht  
umtauschen!?**

**Falsch.** Reduzierte Ware heißt nicht reduziertes Recht! Haben die Klamotten einen Mangel, hast du das Recht auf Reparatur oder einen mangelfreien Ersatz. Das gilt nicht, wenn dir die Ware einfach nicht mehr gefällt oder der Verkäufer auf den Mangel vor dem Kauf hingewiesen hat und du dennoch gekauft hast.

 **Prüfe am besten vor dem Kauf die Qualität des reduzierten Produkts. Nicht jede reduzierte Ware ist tatsächlich ein Schnäppchen.**

20 Punkte

Legal Transactions



**Ich zahle auf jeden Fall den am  
Regal ausgezeichneten und nicht  
den an der Kasse eingescannten  
Preis einer Ware!?**

**Falsch.** Preisschilder am Regal sind lediglich eine „Einladung“ des Verkäufers an dich, ein Kaufangebot abzugeben. Du kannst nicht auf den ausgezeichneten Preis bestehen, sondern musst dich an der Kasse entscheiden, ob du die Ware auch zu einem höheren Preis kaufen willst.

 **TIPP** Wenn du wiederholt eine falsche Preisauszeichnung feststellst, wende dich ans Ordnungsamt oder deine Verbraucherzentrale.

10 Punkte

Money



**Wenn ich etwas im Internet kaufe  
und nicht mehr will, kann ich es  
immer zurückschicken!?**

**Falsch.** Du kannst grundsätzlich bei Internetkäufen innerhalb 14 Tagen den Vertrag rückgängig machen, d.h. widerrufen. Das gilt aber beispielsweise nicht für die Lieferung von Pizza oder Zeitungen und Zeitschriften oder Computer- bzw. Konsolenspielen, deren Versiegelung von dir entfernt wurde.

 **TIPP** Der Verkäufer kann verlangen, dass du die Kosten für die Rücksendung trägst. Das gilt aber nur, wenn er es dir vorher mitgeteilt hat.

20 Punkte

Money



**Bei der Rückgabe von beschädigten Sachen muss ich keine Gutscheine des Ladens annehmen – ich darf auf die Rückzahlung meines Gelds bestehen!?**



**Richtig.** Platzt beispielsweise bei einer Hose eine Naht, darf der Verkäufer dies zunächst zweimal reparieren oder einen Ersatz liefern. Führt beides nicht zum Erfolg, hast du einen Anspruch auf Rückzahlung des Kaufpreises in Geld und keineswegs in Form eines Gutscheins.

 **TIPP** Gefallen dir die Klamotten nicht mehr und erlaubt der Verkäufer dir freiwillig einen Umtausch wegen Nichtgefallens, kann dieser gegen einen Gutschein jedoch zulässig sein.

20 Punkte

General Stuff



**Im Supermarkt ist eine Kontrolle  
meiner Tasche nicht erlaubt!?**

**Richtig.** Eine Taschenkontrolle durch das Supermarktpersonal ist ein Eingriff in deine Privatsphäre und daher nicht erlaubt. Besteht der Verdacht, dass du etwas eingesteckt haben könntest, darf dich beispielsweise der Hausdetektiv festhalten. Eine Taschenkontrolle selbst ist jedoch nur durch die Polizei erlaubt.

TIPP

Der Geschäftsinhaber darf im Übrigen bestimmen, dass du deine Tasche am Eingang abgibst, entweder in einem Schließfach oder in einer bewachten Garderobe.

5 Punkte

General Stuff



**Das Öffnen der Verpackung  
verpflichtet dich nicht zum Kauf!?**

**Richtig.** Du darfst die Verpackung vorsichtig und sorgfältig öffnen, um die Ware zu testen. Zerreißt du die Verpackung, darf der Verkäufer Schadensersatz für die Verpackung verlangen.

 **TIPP** Lebensmittel werden beim Öffnen der Verpackung oft aus hygienischen und gesundheitlichen Gründen unverkäuflich, weshalb du ggf. Schadensersatz in Höhe des Kaufpreises zahlen musst.

5 Punkte

General Stuff



**Du musst eine Zeitschrift  
kaufen, wenn du sie im Laden  
durchgeblättert hast!?**

**Falsch.** Du darfst die Zeitschrift durchblättern und entscheiden, ob sie dir gefällt. Du kaufst diese erst, wenn du sie bezahlst und mitnimmst.

 Auch ein Schild mit dem Hinweis „Das Durchblättern verpflichtet zum Kauf“ ändert daran nichts. Beschädigst du die Zeitung jedoch, musst du Schadensersatz bezahlen. Das ist regelmäßig der Kaufpreis.

5 Punkte

General Stuff



**Du darfst im Supermarkt nicht probieren und naschen!?**



**Richtig.** Du darfst Lebensmittel nur probieren und naschen, wenn diese als Probierstücke angeboten werden. Die Ware ist so lange im Eigentum des Supermarkts, bis du diese bezahlt hast.

 **TIPP** Lose Waren darfst du anfassen, z. B. um bei einer Tomate zu prüfen, ob sie reif ist. Du darfst auch am Shampoo riechen, solange dabei kein Siegel gebrochen wird.

20 Punkte

General Stuff



**Ich muss mein Alter bei Verträgen  
immer korrekt angeben!?**

**Richtig.** Da rechtlich nur dein wirkliches Alter zählt, ist ein Vertrag mit dir – solange du keine 18 Jahre alt bist – unwirksam. Du brauchst in der Regel entweder die Erlaubnis deiner Eltern oder musst den Vertrag von deinem Taschengeld selber zahlen können. Daher solltest du deinen Vertragspartner der Fairness halber über dein wahres Alter informieren.



Um Ärger zu vermeiden, liegt es in deinem eigenen Interesse, dein wahres Alter nicht zu verschweigen.

## VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ

### BAUSTEIN 3 ONLINE-SHOPPING

- Zielgruppe: Sekundarstufe I und II  
ab Klassenstufe 8
- Fach: Fächerübergreifend - zum Beispiel in NRW: Wirtschaft,  
Hauswirtschaftslehre, Politik / Wirtschaft.
- Themenwahl: Verbraucherrecht – Verträge, Verbraucherschutz
- Materialformat: Download
- Zeitrahmen: ca. 90 Minuten
- Erscheinungsjahr: 2019

### Handhabung

Dieser Baustein ist Teil des Unterrichtsmaterials „Verträge und Verbraucherschutz“. Die Bausteine bauen aufeinander auf bzw. können miteinander kombiniert werden. Aufgrund der Komplexität des Themas gibt es bei einigen Aufgaben Varianten in zwei Schwierigkeitsstufen – leicht und Standard. Jeder Baustein besteht aus einer Handreichung mit Hintergrundinformationen, einem Planungsraster und Arbeitsblättern. Die Schüleraufgaben sind im Planungsraster detailliert beschrieben und werden in der Handreichung nur kurz benannt. Die Arbeitsblätter und Checklisten sind so aufgebaut, dass die SuS diese nach der Trainingseinheit abheften und die Informationen bei Bedarf nachlesen können.

### Kernbotschaft

Schau genau hin! Falle nicht auf Fakeshops herein.  
Online-Käufe kannst du 14 Tage widerrufen – aber es gibt Ausnahmen.

### Ziele

- Die SuS können zwischen seriösen und Fakeshops unterscheiden.
- Die SuS kennen sichere Bezahlungsmöglichkeiten und den Zusammenhang zwischen Bezahlform und Lieferung.
- Die SuS kennen die Besonderheiten der Widerrufs- und Rückgabemöglichkeiten im Fernabsatz.

### Inhalte

- Kennzeichen seriöser Onlineshops
- Vertragsschluss im Internet – Buttonlösung, Widerrufsrecht
- Sichere Bezahlformen

Es geht einfach, schnell und ist rund um die Uhr verfügbar: Online-Shopping. Die Angebotspalette ist quasi unendlich – von Elektronikartikel über Kleidung, Apps oder auch Weihnachtsgeschenke. Man kann ohne großen Aufwand Angebote und Preise vergleichen und findet mit Glück auch ein Schnäppchen. Häufig wird die bestellte Ware schon am nächsten Tag bequem nach Hause geliefert. Auch viele Jugendliche shoppen im Netz – oft ohne Begleitung der Eltern. Dabei läuft nicht immer alles reibungslos. In dieser Einheit lernen die Jugendlichen, wie man sicher im Internet einkaufen kann und welche Rechte sich aufgrund der besonderen Situation ergeben.

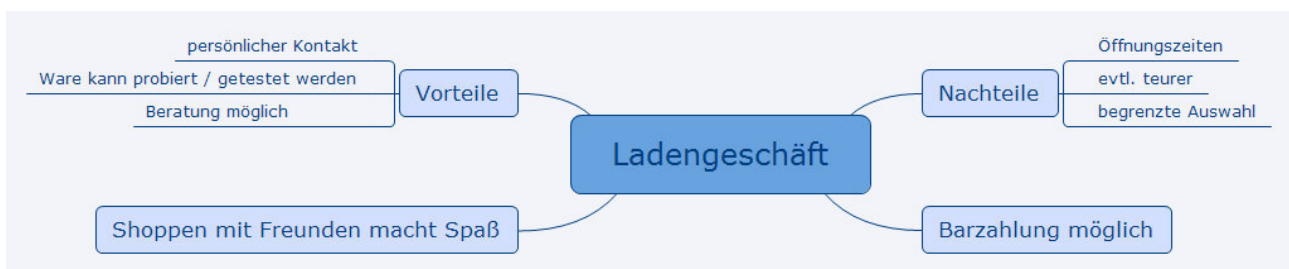
## 👉 Einstieg: Stationärer Handel vs. Internetshop

Methode: Mindmap

Worin unterscheiden sich Ladengeschäfte von Internetshops?

Die SuS werden in zwei Gruppen eingeteilt und erhalten je ein Plakat. Gruppe 1 erhält ein Plakat, auf dem mittig das Wort "Ladengeschäft" steht. Gruppe 2 erhält ein Plakat mit dem Wort "Internetshop".

Beide Gruppen haben den Auftrag aufzuschreiben, welche Merkmale und Besonderheiten, Vor- und Nachteile ihnen dazu einfallen. Es kann einleitend erklären, wie ein Mindmap funktioniert.



Unterstützende Fragen:

Welche Schuhgröße hast du? Hast du diese Größe immer? Passen dir die Schuhe in der Größe immer?

Nach der Präsentation der Mindmaps sind die wichtigsten Unterschiede besprochen und den SuS wird klar, warum es im Fernabsatz besondere Rechte für Verbraucher geben muss.

## § Rechtlicher Hintergrund

Für den Einkauf im Internet gelten besondere Schutzvorschriften für Verbraucher. Die Unternehmer müssen zudem zahlreiche Informationspflichten erfüllen. Damit entscheidende Informationen nicht übersehen werden, müssen Onlinehändler klar und verständlich über die wichtigsten Vertragsbestandteile informieren – und zwar vor dem Bestellvorgang. Dazu zählen u.a.:

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
- der zu zahlende Gesamtbetrag inklusive Steuern, Abgaben, Versandkosten usw.
- die Zahlungs- und Lieferbedingungen
- das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrecht

## EXKURS: MINDERJÄHRIGE UND ONLINE-SHOPPING?



(Quelle: [www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/geschaeftsfahigkeit-was-duerfen-kinder-im-internet-einkaufen-8377](http://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/geschaeftsfahigkeit-was-duerfen-kinder-im-internet-einkaufen-8377))

Kinder ab sieben Jahren und Jugendliche sind nur beschränkt geschäftsfähig, d.h. sie können nur mit Genehmigung oder nachträglicher Einwilligung der Eltern (der Erziehungsberechtigten) etwas kaufen. Eine Ausnahme sieht der sog. Taschengeldparagraf vor, § 110 BGB. Demnach können Minderjährige auch Verträge schließen, wenn sie die vertragsmäßige Leistung (also die Zahlung des Preises) mit Mitteln bewirken, die ihnen zu diesem Zweck oder zu freier Verfügung von dem Vertreter (oder mit dessen Zustimmung von einem Dritten) überlassen worden sind. Bei Bestellungen im Internet wird dies in der Regel daran scheitern, dass die Bezahlung der Rechnung erst hinterher erfolgt, die Leistung des Minderjährigen, die Bezahlung, also gerade nicht bewirkt ist. Anders könnte es allenfalls bei der Verwendung von Guthabekarten sein (weitere Informationen siehe Baustein 1).

**Fazit:** Im Zweifel müssen die Erziehungsberechtigten ihre Einwilligung erteilen.

### 1. KENNZEICHEN SERIÖSER ONLINESHOPS

#### Aufgabe 1: Unterschiede zwischen seriösen Internetshops und Fakeshops erkennen

Internet-Verkaufsplattformen boomen. Fast alle Gegenstände des täglichen Bedarfs können bequem mit einigen Mausklicks über den eigenen Rechner ausgesucht, bestellt und bezahlt werden. Dies nutzen auch Betrüger aus und stellen gefälschte Internet-Verkaufsplattformen ins Netz ein, die reale Verkaufsplattformen nachahmen und diesen täuschend ähnlich sehen (sogenannte Fakeshops).

Umso wichtiger ist es, vor der Bestellung zu kontrollieren, ob es sich um einen seriösen

Anbieter handelt. Insbesondere bei unbekannten Shops. Warum ist das wichtig?  
In vielen Fällen müssen die Kunden im Voraus bezahlen. Sie bestellen die Waren und bezahlen diese auch gleich. Werden die bestellten Waren dann gar nicht geliefert oder die Qualität ist minderwertig, ist das Geld aber weg.

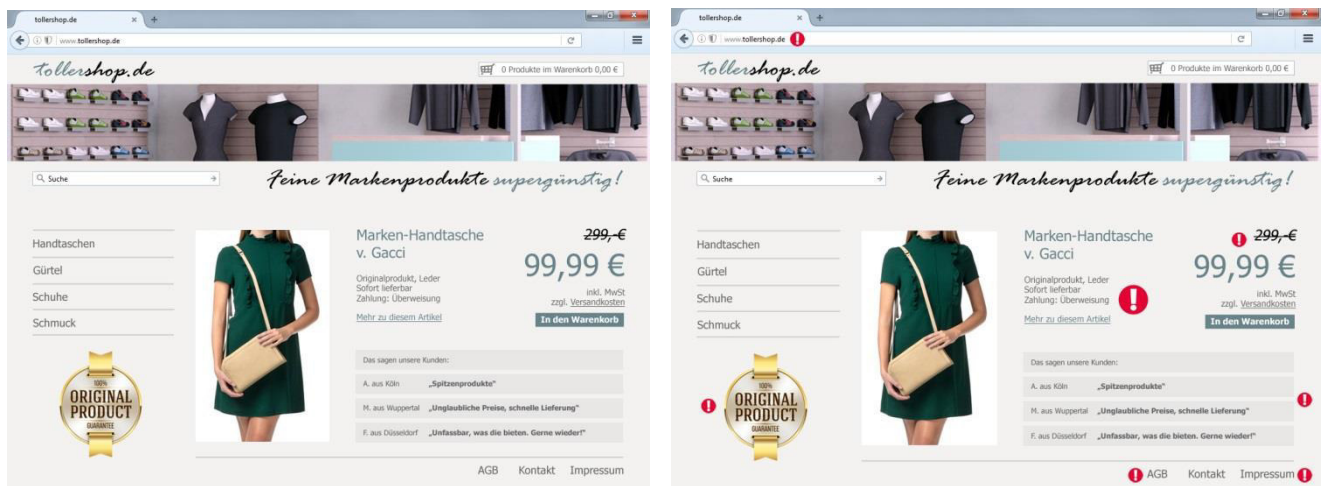
An welchen Merkmalen ein Fakeshop zu erkennen ist, wird in der folgenden Übung ausgearbeitet.

**Methode:** Partnerarbeit - Suchbild

Jedes Team erhält einen Ausdruck des konstruierten Fakeshop *tollershop.de* (AB 3\_1\_Fakeshop) und soll

a) beurteilen, ob dieser Shop seriös wirkt. Würden die SuS dort etwas bestellen?

b) Im zweiten Schritt erhalten die SuS eine Checkliste (AB 3\_2\_Checkliste\_Seriöse Onlineshops) mit Angaben, die ein seriöser Internetshop erfüllen muss. Finden sie diese Angaben auf ihrem Beispielshop? Für die Übung reicht es aus, wenn die SuS drei Merkmale finden, die nicht erfüllt sind.



Zur Auflösung wird abgefragt, ob sich die Beurteilung nun geändert hat bzw. welche Merkmale gefunden wurden. Die Darstellung des Fakeshops mit markierten Fehlern kann an die Wand/ Tafel projiziert und die kritischen Stellen gezeigt werden. Eine Kopie des Fakeshops mit Markierungen kann ausgeteilt werden.

Diese Aufgabe kann bei vorhandener Internetverbindung auch mit der interaktiven Version eines Fakeshops auf [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de) ausgeführt werden:

<https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshops>

Anhand der herausgearbeiteten Kriterien werden in der nächsten Übung echte Onlineshops entsprechend untersucht.

## 👉 Aufgabe 2: Fakeshops erkennen

**Methode:** Teamarbeit – Recherche bei echten Fakeshops

Voraussetzung: PC-Raum mit Internetzugang oder Tablets

Die SuS beschäftigen sich in Zweierteams mit real vorhandenen Fakeshops bzw. einer Auswahl seriöser Shops im Internet. Evtl. wird die Aufgabe gestellt, ein Paar Schuhe zu kaufen.

Eine Liste mit URLs von Shops wird zur Verfügung gestellt (siehe farbigen Kasten Seite 5). Einige Teams sollten einen seriösen Onlineshop zur Begutachtung bekommen.

a) Im ersten Schritt bewerten die SuS die Internetseite des Shops und geben ihren Eindruck wieder: seriös oder unseriös?

b) Dann erhalten die SuS eine Checkliste (AB 3\_2) mit den Angaben, die auf einer seriösen Seite aufgeführt sein müssen. Die SuS überprüfen die entsprechende Internetseite erneut und notieren die fehlenden Angaben. Mindestens drei fehlende Angaben müssen gefunden werden.

Vorsicht: Die SuS können sich auf den Internetseiten durchklicken und die verschiedenen Merkmale suchen. Es soll natürlich nur bis zum Bestellvorgang gehen und keine Bestellung ausgelöst werden.

**!** Da Fakeshops sehr schnell wieder verschwinden, muss regelmäßig geprüft werden, ob der ausgewählte Shop noch online ist. Eine Übersicht gibt es bei der Verbraucherzentrale Niedersachsen (<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/vorsicht-falle>) oder bei <https://www.watchlist-internet.at/liste-online-shops/>

Auflösung: Jede Gruppe stellt ihren Shop mit Bewertung vor. Das Beispiel des seriösen Shops kann zum Erklären der wichtigen Merkmale dienen.

Zum Schluss wird eine Top 5 - Liste zusammengestellt, woran man auf Anhieb erkennen kann, ob ein Internetshop seriös ist. Fünf Kriterien werden gesucht, weil eines alleine zu wenig als Aussage für die Seriösität wäre.

Beispielhafte Auswahl für die Top 5: Gibt es ein Impressum und was steht drin?  
Sind Kontaktmöglichkeiten vorhanden?  
Welche Zahlungsweisen werden angeboten?  
Wirbt der Shop mit falschen Gütesiegeln?  
Wie sehen die Kundenbewertungen aus?  
Gibt es AGB, eine Datenschutzerklärung und einen Hinweis auf das Widerrufsrecht?  
Ist der Bestellbutton korrekt beschriftet?

## **§ Rechtlicher Hintergrund**

Im **Impressum** müssen neben weiterer, im Gesetz vorgeschriebener Angaben vor allem Name und Anschrift der Firma, bei juristischen Personen die Rechtsform sowie die Person, die das Unternehmen vertreten darf, sowie als weitere Kontaktmöglichkeit eine E-Mail-Adresse genannt werden. Genannt werden muss gegebenenfalls auch die Umsatzsteueridentifikationsnummer sowie das Handelsregister, in das sie eingetragen ist, sowie die konkrete Registernummer.

Als **Zahlungsweise** wird häufig nur **Vorkasse** angeboten (dazu weiter 3.4.).

**Gütesiegel** und **Kundenbewertungen** sind gefälscht und somit ohne Aussagekraft. Eine Liste von seriösen und gefälschten Gütesiegeln wird nie vollständig und abschließend sein. Weiterführende Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/trusted-shops-tuev-co-welche-guetesiegel-bei-onlineshops-sind-serioes-6740>



**AGB** und **Datenschutzerklärungen** fehlen entweder vollständig oder sind nur rudimentär bzw. fehlerhaft. Das **Widerrufsrecht** wird stark eingeschränkt oder ganz **ausgeschlossen**.

Diese Punkte für sich genommen wirken sich zwar trotz des Gesetzesverstößes nicht auf die Wirksamkeit eines möglichen Vertrages aus, sind aber Kriterien, anhand derer sich die Seriosität eines Anbietershops erkennen lässt.

Weitere Anhaltspunkte sind der Verkauf von gefälschten Produkten (Produktpiraterie), falsche Beschriftung auf dem Bestell-Button sowie Werbung mit (massiven) Preissenkungen.

## 2. VERTRAGSSCHLUSS IM INTERNET - BUTTONLÖSUNG, WIDERRUFSRECHT

In diesem Teil lernen die SuS, wie der Bestellbutton aussehen muss und den Umgang mit dem Widerrufsrecht.

### 2.1 Bestellbuttons

#### **Rechtlicher Hintergrund**

Der Bestellvorgang muss so gestaltet sein, dass der Verbraucher mit der Bestellung ausdrücklich den Willen zur Zahlung bestätigt, d.h. die Schaltfläche (Button) muss so gestaltet sein, dass er gut lesbar und eindeutig ist (§ 312j Abs. 3 BGB). Die Button-Beschriftung muss klar und verständlich in hervorgehobener Weise sowie zusatzfrei auf die Zahlungspflicht des Bestellers hinweisen. Sonst kommt nach § 312j Abs. 4 BGB ein Vertrag nicht zustande.

Entsprechende Formulierungen können sein:

- kostenpflichtig bestellen
- zahlungspflichtigen Vertrag schließen
- kaufen

Nicht ausreichend sind Bezeichnungen wie

- Anmeldung
- Registrierung
- Bestellung absenden
- Bestellen
- Weiter

Weiterführende Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wann-kommt-im-internet-ein-vertrag-zustande-6762>

### ☞ Aufgabe 3: Wie muss ein Bestellbutton beschriftet sein?

Methode: Voting

Material: Arbeitsblatt Bestellbutton (AB 3\_3\_Buttons)

Das Arbeitsblatt zeigt verschiedene Beispiele für Beschriftungen von Bestellbuttons. Die SuS können entweder auf dem Arbeitsblatt entscheiden, welche Beschriftung korrekt ist. Alternativ können die einzelnen Möglichkeiten – auf große Karten gedruckt – der Klasse gezeigt werden. Die SuS müssen dann durch Handzeichen erklären, ob sie die Beschriftung für korrekt halten.

## 2.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen

### § Rechtlicher Hintergrund

Auch im Online-Handel müssen die AGB wirksam in den Vertrag miteinbezogen werden. Ein bereits voreingestelltes Häkchen vor dem Feld „Ich habe Kenntnis von den AGB“ o.Ä. während des Bestellvorgangs reicht nicht aus; vielmehr muss das Häkchen aktiv gesetzt werden. Die AGB müssen zudem leicht auffindbar, mühelos lesbar, übersichtlich, einfach abzurufen und abzuspeichern sein. Sie müssen dem Verbraucher zudem spätestens bei Lieferung der Ware in Textform (z. B. per E-Mail oder auf Papier) zur Verfügung gestellt werden.

Darüber hinaus muss der Anbieter dem Verbraucher auch bereits vor Abgabe der Bestellung eine Reihe weiterer Informationen wie z. B. Preise, Kosten, Fristen und Zahlungsbedingungen in klarer und verständlicher Weise zur Verfügung stellen.

Der Gesetzestext „Unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt“ bedeutet: Es muss ein enger zeitlicher und räumlicher Zusammenhang zwischen der Anzeige vorgenannter Informationen und dem Auslösen der Bestellung bestehen. Demnach müssen die Informationen **gemeinsam mit dem Bestell-Button** auf der gleichen Seite auf einen Blick erkennbar sein.

Weiterführende Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/von-agb-bis-zahlung-welche-informationen-muss-mir-ein-onlineshop-geben-8350>

### i Wie werden AGBs eingebunden?

Am Beispiel des Ratgebershops der Verbraucherzentrale kann ein Bestellvorgang gezeigt und auf die AGBs hingewiesen werden. Wo und wie werden AGBs eingebunden? (ggf. Verweis auf das Tafelbild aus Baustein 1 Rund um den Vertrag).

Worauf sollte man unbedingt achten und wo steht es? z. B. Versandkosten, Kosten der Rücksendung, Widerrufsbelehrung, Adresse für Beanstandungen...

Hinweis: Es geht hier nicht darum, Werbung für die Ratgeber der Verbraucherzentrale zu machen, sondern zu zeigen, wie AGBs korrekt formuliert und eingebunden werden. Ein anderes Beispiel wäre der Onlineshop von Stiftung Warentest.

## 2.3 Das Widerrufsrecht

### § Rechtlicher Hintergrund

Da der Käufer die Ware beim Online-Handel vorher nicht prüfen, z. B. die Hose nicht anprobieren kann, gibt es die Besonderheit des Widerrufsrechts, d.h. der Käufer kann sich innerhalb von 14 Tagen vom Vertrag lösen. Innerhalb dieser Frist muss der Widerruf dem Vertragspartner gegenüber erklärt und die Ware anschließend zurückgesandt werden.

In einigen Fällen ist das Widerrufsrecht vom Gesetz her ausgenommen, z. B. beim Kauf von verderblichen Waren. Auf das Widerrufsrecht muss der Händler den Verbraucher hinweisen. Dies kann durch die sog. Musterwiderrufsbelehrung erfolgen. Einzelheiten zur Widerrufsbelehrung, Widerrufsfrist, Widerrufserklärung, Folgen des Widerrufs und Ausnahmen vom Widerrufsrecht finden sich auf folgenden Seiten:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/widerruf-wann-kann-ich-beim-onlineshopping-die-ware-zurueckgeben-8363>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/widerruf-von-vertraegen-5117>

### ☞ Aufgabe 5: Was bedeutet das Widerrufsrecht?

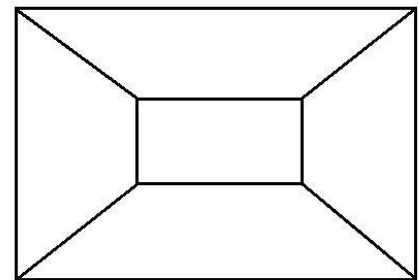
In der ersten Aufgabe zum Widerrufsrecht erarbeiten die SuS, für welche Vertragsarten es überhaupt ein Widerrufsrecht gibt, und was wichtig ist, um den Widerruf durchzusetzen.

#### Methode 1: Placemat

Die SuS bilden jeweils zu viert eine Gruppe. Eine kurze Beschreibung der Methode gibt es hier:

[https://de.wikipedia.org/wiki/Placemat\\_Activity](https://de.wikipedia.org/wiki/Placemat_Activity)

**Material:** Ein Plakat pro Gruppe (mindestens DIN A3),  
Stifte, AB 3\_4\_Placemat



**Leitfragen:** Eine Gruppe bearbeitet jeweils eine Frage, wobei mehrere Gruppen die gleiche Frage bekommen.

- Wann habe ich ein Widerrufsrecht?
- Was muss ich beim Widerruf beachten?

Die Gruppen stellen ihre Ergebnisse vor. Die wichtigsten Aspekte sind in einer Checkliste zusammengefasst. Falls wesentliche Punkte fehlen, kann die Lehrkraft ergänzen. Die Checkliste zum Widerrufsrecht (AB 3\_5\_Checkliste Widerrufsrecht) kann abschließend ausgehängt werden.

Eine zweite Aufgabe beschäftigt sich mit den Fristen. Das Widerrufsrecht ist sehr formal gestaltet und die Einhaltung der Fristen und Vorgaben sind elementar. Die SuS erarbeiten einen Widerruf mit Varianten anhand eines Zeitstrahls (Kalendermonat).

## Methode 2: Gruppenarbeit mit Zeitstrahl

Material: Zeitstrahl aus Papier (oder auf Tafel gezeichnet), Situationsbeschreibung mit Aufgaben und Piktogrammen (AB 3\_6\_Fristbeginn)

Auf dem Boden oder an einer Tafel wird ein Zeitstrahl, unterteilt in Tage, aufgezeichnet (oder mit Papierbögen gelegt). Optimal ist die Variante am Boden, dort können die SuS sich um den Zeitstrahl herum bewegen. Bei großen Gruppen können mehrere Kleingruppen mit jeweils einem Zeitstrahl arbeiten.

Die Aufgabe besteht darin, mit Hilfe von Piktogrammen Ereignisse und Fristen im Kalender (hier auf dem Zeitstrahl) zu bestimmen. Dazu gehört beispielsweise der Tag des Vertragschlusses, das Datum der Warenlieferung, Beginn und Ende der Widerrufsfrist oder die Frage, bis wann die Ware zurück gesendet sein muss.

Es gibt eine Aufgabenstellung mit zwei Varianten, insgesamt sind drei Runden zu spielen. Nach jeder Runde wird besprochen, ob die SuS die Fristen richtig in dem Zeitstrahl eingeordnet haben.

Die SuS sollen erfahren, dass die Widerrufsfrist erst bei ordnungsgemäßer Belehrung zu laufen beginnt bzw. dass der Widerruf erklärt werden muss!



Erklärfilm des BMJV aus der Serie "Wissen wappnet": Widerrufsrecht

<https://www.youtube.com/watch?v=zqCSR81GPIA>

## **Weiterführende Informationen:**

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/widerrufsrecht-8363>

## **3. SICHERE BEZAHLFORMEN**

Im stationären Handel wird die Ware und der Kaufpreis direkt gezahlt. Liegt ein Mangel vor, kann die Ware im Laden zurückgegeben werden und das Geld wird umgehend erstattet. Wie sieht das im Internet aus?



### **Hintergrund**

Beim Internetkauf sind die herkömmlichen Zahlungsmöglichkeiten wie Bargeld, electronic cash oder Geldkarte nicht möglich. Es steht mittlerweile eine Vielzahl anderer Bezahlmöglichkeiten zur Verfügung. Das Geschäftsmodell der elektronischen Bezahlssysteme besteht in erster Linie darin, traditionelle Bezahlformen den Anforderungen des Online-Handels anzupassen. Verfahren wie "giropay" und "Sofortüberweisung" stellen z. B. lediglich eine Schnittstelle zum Onlinebanking des Kunden dar. Anbieter wie "Billsafe" oder "Klarna" ermöglichen den Rechnungs- oder Ratenkauf und garantieren gleichzeitig dem Handel die Zahlung. Seriöse Shops bieten in der Regel mehrere Bezahlwege an. Unter Umständen sind einige Bezahlformen kostenpflichtig. Jedem Kunden muss jedoch ein gebräuchliches kostenfreies Zahlungsmittel angeboten werden. Kunden sollten außerdem darauf achten, dass sie einen

sicheren Zahlungsweg, etwa den Kauf auf Rechnung oder per Lastschrift, wählen. Insbesondere bei Neukunden verlangen Händler oft, dass die Zahlung des Kaufpreises vor der Versendung der Ware erfolgt.

**i** Die SuS sollen erfahren, welche Bezahlform als sicher gilt.

Die Unterschiede liegen in der Risikoverteilung:

a) Risiko beim Händler

Am sichersten für Verbraucher ist die Bezahlung nach Erhalt einer **Rechnung** oder die **Erteilung einer Einzugsermächtigung**. Hier geht man nicht das Risiko ein, keine, eine andere als die bestellte oder eine fehlerhafte Ware zu erhalten und trotzdem seinem Geld hinterherzulaufen. Eine Rechnung wird erst dann gezahlt, wenn die Ware eingetroffen ist. Bei der Einzugsermächtigung kann dem Bankeinzug innerhalb von acht Wochen nach Belastung des Kontos widersprochen werden. Das Kreditinstitut holt den Betrag dann zurück.

b) Risiko beim Verbraucher

Bei Bezahlung per **Überweisung vor Warenerhalt** oder bei Zahlung mit **Kreditkarte** ist dies anders. Hier muss der Kunde zunächst bezahlen, bevor er die Ware erhält. Wenn dem Kunden die Ware nicht gefällt oder fehlerhaft ist, muss er die bereits erfolgte Zahlung vom Unternehmer zurückfordern, was mühsam sein kann.

Häufig kann der Kaufpreis auch über Internet-Bezahlsysteme (z. B. PayPal) überwiesen werden. Dies hat den Vorteil, dass die Zahlung zwar sofort ausgeführt wird, im Wege des Käuferschutzes das Geld aber zurückgezahlt wird, wenn es bei der Kaufabwicklung zu Problemen kommt. Allerdings muss bei den Bezahldiensten ebenfalls ein Kundenkonto eingerichtet und sichergestellt werden, dass niemand die Zugangsdaten erfährt. Bei anderen Bezahlssystemen (z. B. SOFORTüberweisung) wird das Passwort des Online-Bankings verwendet. Bei der Nutzung derartiger Zahlungsdienste müssen also sensible Kontodaten preisgegeben werden.

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/welche-zahlungsmethode-im-internet-ist-sicher-8368>

<https://www.marktwaechter.de/digitale-welt/marktbeobachtung/bezahlen-im-internet>

## Aufgabe 6: Welche Bezahlformen sind sicher?

Methode: Schüler-Lehrer-Dialog

Die SuS können ihre Erfahrungen mit Online-Einkäufen berichten. Welche Verfahren werden bei den bekannten Onlineshops angeboten?

Mögliche Fragen:      Wann ist ein Bezahlverfahren sicher?  
                                 Wann erfolgt die Zahlung – vor oder nach Warenlieferung?  
                                 Wie komme ich im Schadensfall an mein Geld?

Als sichere Bezahlverfahren gelten diejenigen, bei denen die Ware geliefert wird, bevor der Kaufpreis gezahlt wird → Kauf auf Rechnung. Unsicher und risikoreich hingegen sind alle Verfahren mit Vorkasse.

Die übrigen Bezahlformen bewegen sich dazwischen. Sie haben sowohl Vor- als auch Nachteile. So müssen bei Lastschrifteinzug und Zahlung per Kreditkarte sensible Bankdaten preisgegeben werden, die Zahlung erfolgt dann aber sicher. Bei Bezahldiensten wie Paypal besteht über den Käuferschutz die Möglichkeit, das Geld zurückzuholen.

## Zusammenfassung:

Bei einem Onlineshop sind die Prüfkriterien der Bezahlungsmöglichkeiten:

- Kann ich die Ware prüfen, bevor der Kaufpreis bezahlt wird?
- Kann ich das Geld zurückholen, wenn etwas schief geht?
- Muss ich sensible Daten an den Händler weitergeben?

**!** Achtung! Bietet ein Onlineshop keine sichere Bezahlform, sollte man dort nichts kaufen!

Weiterführende Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/digitale-welt/onlinehandel/bezahlung-im-internet-8368>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/digitales-bezahlen-so-zahlen-sie-sicher-13556>

<https://ssl.marktwaechter.de/digitale-welt/marktbeobachtung/bezahlen-im-internet>

## Anlagen:

- 3\_UR\_Onlineshopping
- AB 3\_1\_Fakeshop
- AB 3\_2\_Checkliste\_Seriöse Onlineshops
- AB 3\_3\_Buttons
- AB 3\_4\_Placemat
- AB 3\_5\_Checkliste Widerrufsrecht
- AB 3\_6\_Fristbeginn

## WEITERE BAUSTEINE ZUR VERTIEFUNG UND ERGÄNZUNG DES THEMAS:

Die Einheit „Verträge und Verbraucherschutz“ kann mit folgenden, thematisch abgeschlossenen Bausteinen kombiniert werden:

- Baustein 1 Rund um den Vertrag - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 2 Gewährleistungsrechte - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 4 Ratenkauf - Zeitbedarf ca. 20 Minuten
- Baustein 5 Verbraucherschutz - Zeitbedarf ca. 40 Minuten

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf  
Verbraucherzentrale Brandenburg, Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam

## Hinweise zu Nutzungsrechten

Die Handreichungen für Lehrkräfte dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden. Dabei dürfen die Texte in ihrem Wortlaut nicht verändert werden. Damit wollen wir sicherstellen, dass fachliche und rechtliche Zusammenhänge nicht verfälscht werden.

Die Arbeitsblätter dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden und, soweit technisch möglich, an den Bedarf der Klasse angepasst werden.

Die Bausteine 1-5 zum Thema Verträge und Verbraucherschutz sind in einem gemeinsamen Projekt aller Verbraucherzentralen erstellt worden.

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

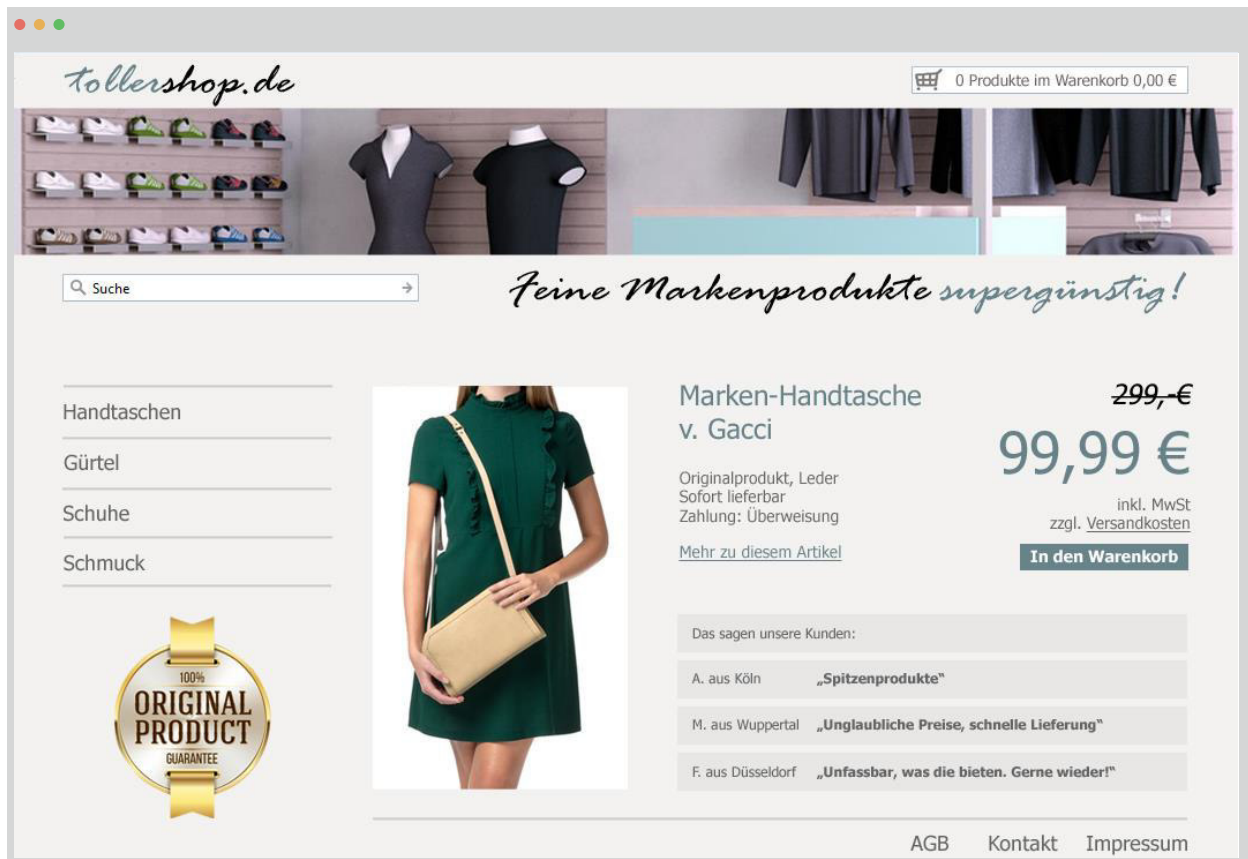
| Unterrichtsschritt                    | Sach- und Verhaltensaspekte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Aktions-/ Sozialform/<br>Medien                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Einstieg/<br/>Problemgewinnung</b> | Unterschied zwischen stationären und Online-Handel erarbeiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Mindmap</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Erarbeitung</b>                    | <p><b>Aufgabe 1: Unterschiede zwischen seriösen Internetshops und Fakeshops erkennen</b><br/> Ziel ist es, die wichtigsten Punkte herauszuarbeiten, an denen man Fakeshops erkennen kann<br/> Jedes Team erhält einen Ausdruck des konstruierten Fakeshops und soll<br/> a) beurteilen, ob dieser Shop seriös wirkt. Würden die SuS dort etwas bestellen?<br/> b) Im zweiten Schritt erhalten die SuS eine Checkliste mit Angaben, die ein seriöser Internetshop erfüllen muss. Finden sie diese Angaben auf ihrem Beispielshop? Für die Übung reicht es aus, wenn die SuS drei Merkmale finden, die nicht erfüllt sind.</p> <p>Diese Aufgabe kann bei vorhandener Internetverbindung auch mit der interaktiven Version eines Fakeshops auf <a href="https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshops">www.verbraucherzentrale.de</a> ausgeführt werden.</p> <p><b>Aufgabe 2: Fakeshops erkennen</b><br/> Sofern die technischen Möglichkeiten gegeben sind, können die SuS sich die Fakeshops bzw. eine Auswahl seriöser Shops im Internet ansehen. Evtl. wird die Aufgabe gestellt, ein Paar Schuhe zu kaufen.<br/> a) Im ersten Schritt bewerten die SuS die Seite und geben ihren Eindruck wieder: seriös oder unseriös?<br/> b) Die SuS überprüfen ihre Seite anhand der zuvor gelernten Kriterien und notieren die fehlenden Angaben. Mindestens drei fehlende Angaben müssen gefunden werden.</p> <p><b>Vorsicht:</b> Die SuS können sich auf den Internetseiten durchklicken und die verschiedenen Merkmale suchen. <b>ABER</b> es soll nur bis zum Bestellvorgang gehen und <b>keine Bestellung ausgelöst werden</b>.</p> <p>Auflösung: Jede Gruppe stellt ihren Shop mit Bewertung vor. Das Beispiel des seriösen Shops kann zum Erklären der wichtigen Merkmale dienen.</p> <p><b>Aufgabe 3: Wie muss ein Bestellbutton beschriftet sein?</b><br/> Das Arbeitsblatt zeigt verschiedene Beispiele für Beschriftungen von Bestellbuttons. Die SuS können entweder auf dem Arbeitsblatt entscheiden, welche Beschriftung korrekt ist. Alternativ können die einzelnen Möglichkeiten – auf große Karten gedruckt – der Klasse gezeigt werden. Die SuS müssen durch Handzeichen erklären, ob sie die Beschriftung für korrekt halten.</p> | <p><b>Partnerarbeit</b></p> <p>Material:<br/> AB 3_1_Fakeshop<br/> AB 3_2_Checkliste_Seriöse Onlineshops</p> <p><a href="https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshops">https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshops</a></p> <p><b>Internetrecherche Zweierteams</b></p> <p>Material: Liste mit URLs von Shops<br/> PC-Raum mit Internetzugang oder Tablets</p> <p><b>Einzelarbeit oder Voting</b><br/> Material: AB 3_3_Buttons</p> |



|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p><b>Aufgabe 4: Was bedeutet das Widerrufsrecht?</b><br/> Die SuS bilden jeweils zu viert eine Gruppe.<br/> <b>Leitfragen:</b> Eine Gruppe bearbeitet jeweils eine Frage, wobei mehrere Gruppen die gleiche Frage bekommen: → Wann habe ich ein Widerrufsrecht?<br/> → Was muss ich beim Widerruf beachten?<br/> Die Gruppen stellen ihre Ergebnisse vor. Die wichtigsten Aspekte sind in einer Checkliste zusammengefasst. Falls wesentliche Punkte fehlen, kann die Lehrkraft ergänzen. Die Checkliste zum Widerrufsrecht kann abschließend ausgehändigt werden.</p> <p><b>Aufgabe 5: Wann beginnt die Widerrufsfrist?</b><br/> Auf dem Boden oder an einer Tafel wird ein Zeitstrahl, unterteilt in Tage, aufgezeichnet (oder mit Papierbögen gelegt). Optimal ist die Variante am Boden, dort können die SuS sich um den Zeitstrahl herum bewegen. Bei großen Gruppen können mehrere Kleingruppen mit jeweils einem Zeitstrahl arbeiten.<br/> Die Aufgabe besteht darin, mit Hilfe von Piktogrammen Ereignisse und Fristen im Kalender (hier auf dem Zeitstrahl) zu bestimmen. Dazu gehört beispielsweise der Tag des Vertragsschlusses, das Datum der Warenlieferung, Beginn und Ende der Widerrufsfrist oder die Frage, bis wann die Ware zurück gesendet sein muss.<br/> Es gibt eine Aufgabenstellung mit zwei Varianten, insgesamt also drei Runden. Nach jeder Runde wird besprochen, ob die SuS die Fristen richtig in dem Zeitstrahl eingeordnet haben.</p> <p>Die SuS sollen erfahren, dass die Widerrufsfrist erst bei ordnungsgemäßer Belehrung zu laufen beginnt bzw. dass der Widerruf erklärt werden muss!</p> <p><b>Aufgabe 6: Wann ist ein Bezahlverfahren sicher?</b><br/> Zum Einstieg berichten die SuS, welche Möglichkeiten sie kennen, um online bestellte Ware zu zahlen. Im Gespräch werden die üblichen Bezahlverfahren besprochen. Die SuS sollen erfahren, dass eine Zahlart dann sicher ist, wenn die Ware zuvor geprüft werden kann. Alternativ, wenn es eine einfache Möglichkeit gibt, das Geld zurück zu holen.</p> <p><b>Leitfragen:</b> Wann ist ein Bezahlverfahren sicher?<br/> Wann erfolgt die Zahlung – vor oder nach Warenlieferung?<br/> Wie komme ich im Schadensfall an mein Geld?</p> | <p><b>Placemat</b><br/> Material: Ein Plakat pro Gruppe (mindestens DIN A3),<br/> Stifte, AB 3_4_Placemat<br/> Ggf. AB 3_5_Checkliste_Widerrufsrecht</p> <p><b>Gruppenarbeit mit Zeitstrahl</b><br/> Material: AB 3_6_Fristbeginn</p> <p><b>Schüler-Lehrer-Dialog</b></p> |
| <b>Abschluss</b> | Die SuS erstellen eine Checkliste mit den wichtigsten Aspekten zum Widerrufsrecht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Kernbotschaft:** Schau genau hin! Falle nicht auf Fakeshops herein. Online-Käufe kannst du 14 Tage widerrufen – aber es gibt Ausnahmen.

# FAKESHOP



# FAKESHOP-AUSRUFZEICHEN

tollershop.de

0 Produkte im Warenkorb 0,00 €

Suche

*Feine Markenprodukte supergünstig!*

Handtaschen  
Gürtel  
Schuhe  
Schmuck

100% ORIGINAL PRODUCT GUARANTEE

Marken-Handtasche v. Gacci

Originalprodukt, Leder  
Sofort lieferbar  
Zahlung: Überweisung

299,-€  
99,99 €  
inkl. MwSt  
zzgl. Versandkosten

In den Warenkorb

Mehr zu diesem Artikel

Das sagen unsere Kunden:

A. aus Köln „Spitzenprodukte“

M. aus Wuppertal „Unglaubliche Preise, schnelle Lieferung“

F. aus Düsseldorf „Unfassbar, was die bieten. Gerne wieder!“

AGB Kontakt Impressum

# CHECKLISTE: „WORAN ERKENNE ICH EINEN SERIÖSEN ONLINESHOP?“

- ✓ Es werden **eindeutige Angaben zu Ware und Preis** gemacht.
- ✓ Die **Unternehmeridentität** ist klar (zu finden im Impressum).
- ✓ Der Anbieter ist für Fragen schnell und **unkompliziert erreichbar** (Telefon oder Mail).
- ✓ Es gibt eine gesicherte Internetverbindung (**https**).
- ✓ Die **Bezahlung** ist auf **verschiedenen Wegen** möglich und mindestens eine kostenlose, sichere Methode wird angeboten (Rechnung, PayPal).
- ✓ Der **Bestellbutton** ist korrekt beschriftet.
- ✓ Die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** sind vorhanden und in einwandfreiem Deutsch geschrieben.
- ✓ Es wird über das **Widerrufsrecht** belehrt.
- ✓ Der Shop hat **Gütesiegel**, die überprüfbar sind.
- ✓ Es gibt **gute Kundenbewertungen**, die in sozialen Netzwerken zu finden sind (nicht im Shop).



## BUTTONS-ONLINESHOP – KORREKTE BESCHRIFTUNG ?

**KAUFEN**

----- ✂

**VERTRAG  
SCHLIESSEN**

----- ✂

**KOSTENPFLICHTIG  
BESTELLEN**

## BUTTONS-ONLINESHOP – KORREKTE BESCHRIFTUNG ?

**ANMELDEN**

**VERBINDLICH  
BESTELLEN**

**ZAHLUNGSPFLICHTIG  
BESTELLEN**

## **BUTTONS-ONLINESHOP – KORREKTE BESCHRIFTUNG ?**

**ZAHLUNGSPFLICHTIGEN  
VERTRAG SCHLIESSEN**



**BESTELLUNG  
ABSCHLIESSEN**





**BUTTONS-ONLINESHOP –  
KORREKTE BESCHRIFTUNG ?**



**Korrekte  
Beschriftung**

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| <b>ZAHLUNGSPFLICHTIG<br/>BESTELLEN</b>            |
| <b>KAUFEN</b>                                     |
| <b>KOSTENPFLICHTIG<br/>BESTELLEN</b>              |
| <b>ZAHLUNGSPFLICHTIGEN<br/>VERTRAG SCHLIESSEN</b> |

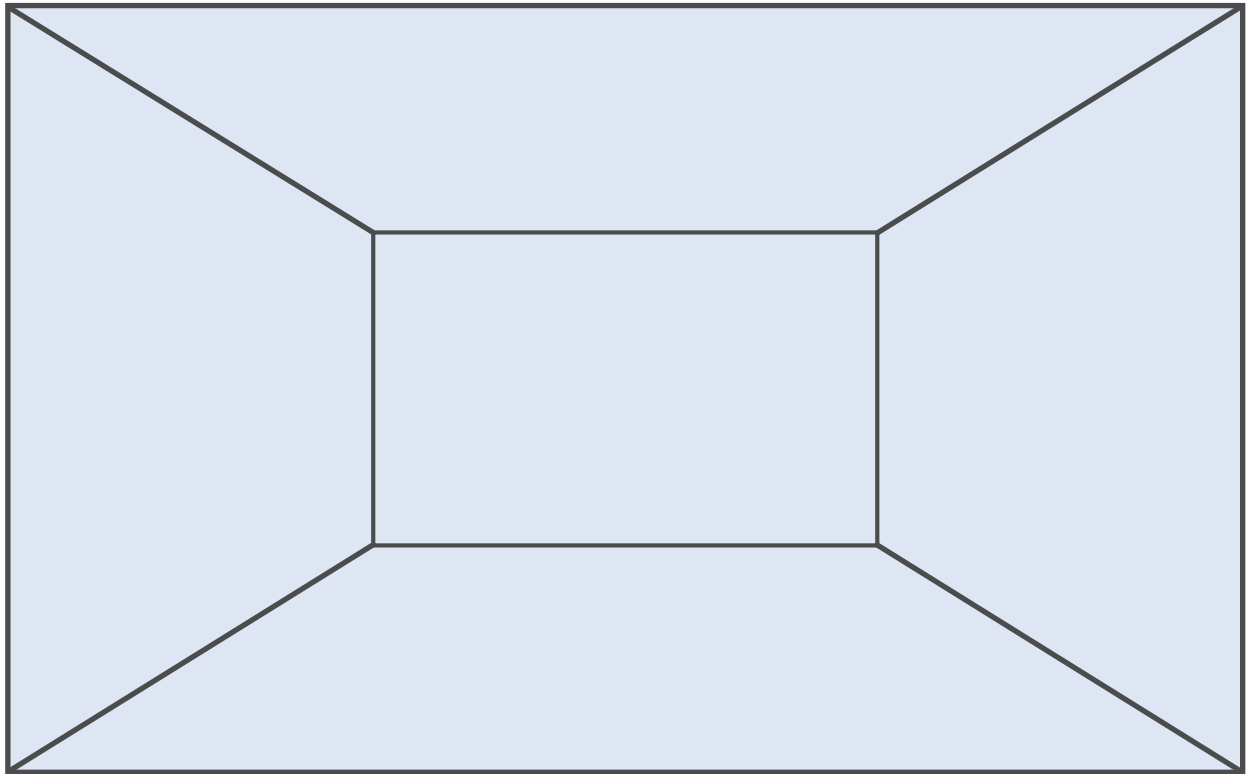


**Nicht korrekt  
beschriftet**

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>BESTELLUNG<br/>ABSCHLIESSEN</b> |
| <b>VERTRAG<br/>SCHLIESSEN</b>      |
| <b>ANMELDEN</b>                    |
| <b>VERBINDLICH<br/>BESTELLEN</b>   |



# PLACEMAT ZUM WIDERRUFSRECHT



Im Internet gibt es für jeden Bedarf einen Shop. Bestimmt habt ihr schon einmal etwas online bestellt. Habt ihr die Ware behalten? Oder habt ihr sie wieder zurück geschickt? Warum geht das? Dazu hat jede Gruppe eine Frage bekommen.

...✦ Unterteilt das Plakat, wie oben dargestellt in 5 Felder und schreibt eure Frage auf euer Plakat.

## ÜBERLEGEN:

Jeder schreibt zunächst in eines der äußeren Felder. Notiere deine Gedanken stichwortartig in deinem Feld.  
*Regel: In dieser Phase wird nicht gesprochen.*

## AUSTAUSCHEN:

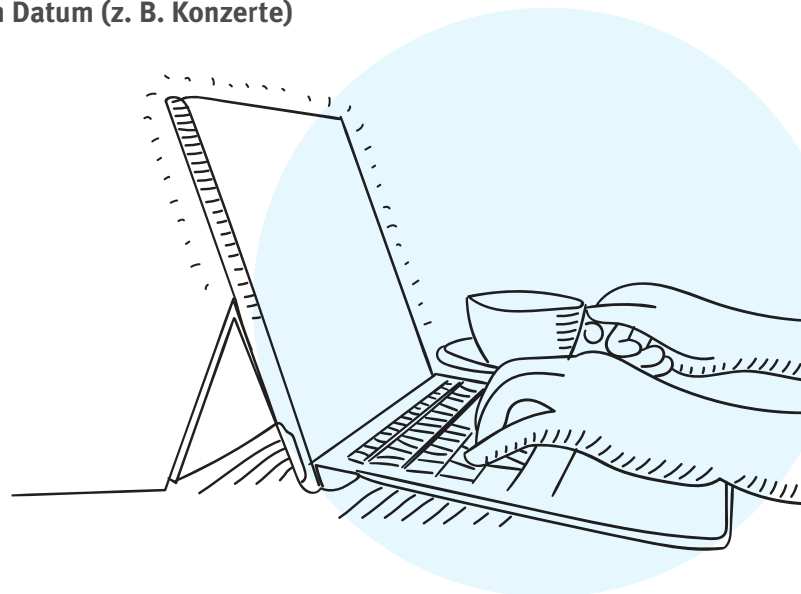
Tauscht in der Gruppe eure Überlegungen aus. Tragt alles zusammen und füllt das Gruppenfeld gemeinsam aus.

## VORSTELLEN:

Einigt euch darauf, wer das Gruppenergebnis vorstellen möchte und schreibt den oder die Namen auf.

# CHECKLISTE: „WELCHES WIDERRUFSRECHT HABE ICH BEIM ONLINESHOPPEN?“

- ✓ **Frist: 14 Tage**
- ✓ Die **Widerrufsfrist** beginnt am Tag, nachdem die bestellten Waren **vollständig angekommen** sind. Voraussetzung: Der Händler hat über das **Widerrufsrecht informiert**.
- ✓ Der Widerruf muss **erklärt** werden. Die **Rücksendung** der Ware alleine reicht nicht aus.
- ✓ Der Widerruf muss an die **richtige Adresse** erfolgen.
- ✓ Der Händler muss ein **Formular** zur Verfügung stellen.
- ✓ Die Ware muss **innerhalb von 14 Tagen** (ab dem Tag, an dem der Widerruf erklärt wurde) **zurückgeschickt** werden.
- ✓ Es können **Kosten** für die **Rücksendung** entstehen. Der Händler muss vorab darauf hinweisen.
- ✓ Es gibt **Ausnahmen** vom Widerrufsrecht, z. B. für
  - verderbliche Lebensmittel
  - individuell angefertigte Ware
  - Zeitungen und Zeitschriften
  - Tickets für Veranstaltungen mit festem Datum (z. B. Konzerte)



# DAS WIDERRUFSRECHT: WANN BEGINNT DIE FRIST ?

Du hast dir am 1. des Monats im Internet Schuhe gekauft. Der Anbieter hat dich vor Abschluss des Kaufvertrages auf das Widerrufsrecht hingewiesen. Die Schuhe werden sechs Tage später geliefert. Sie gefallen dir doch nicht so recht und passen auch nicht optimal. Du möchtest nun von deinem Widerrufsrecht Gebrauch machen.

Bearbeitet die Fragestellungen in der Gruppe und markiert am Zeitstrahl, wann das Ereignis eintritt. Verwendet dafür die Piktogramme/ Zeichen. Beginnt mit dem Vertragsschluss und der Warenlieferung.

- ...❖ Wann beginnt die Widerrufsfrist?
- ...❖ Wann endet die Widerrufsfrist?
- ...❖ Bis wann müssen die Schuhe zurückgesandt sein?

## VARIANTE 1

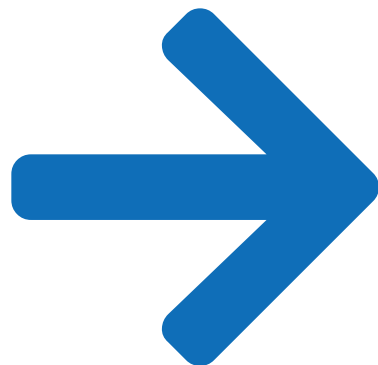
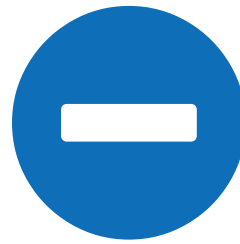
Der Anbieter hat dich beim Vertragsabschluss nicht über das Widerrufsrecht belehrt. Dafür findest du im Paket bei den Schuhen eine Widerrufsbelehrung.  
Was ändert sich?

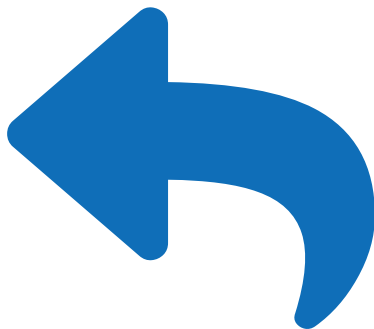
## VARIANTE 2

Der Anbieter schickt dir per E-Mail 13 Tage nach dem Vertragsschluss eine Widerrufsbelehrung zu.  
Was ändert sich nun?

## ZEITSTRAHL-PIKTOGRAMME





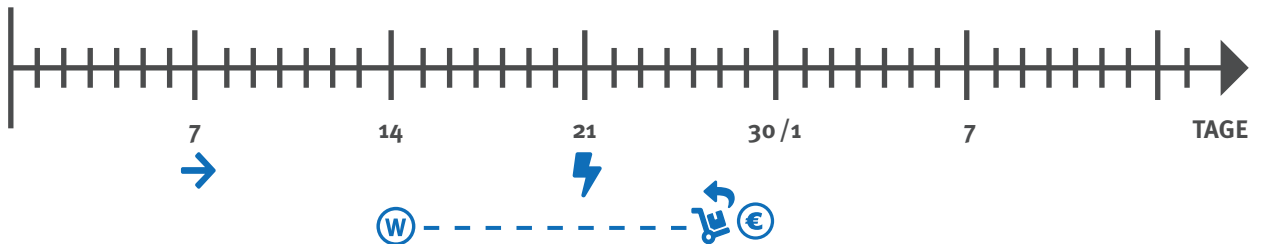




### DAS WIDERRUFSRECHT: WANN BEGINNT DIE FRIST ? (ZEITSTRAHL)



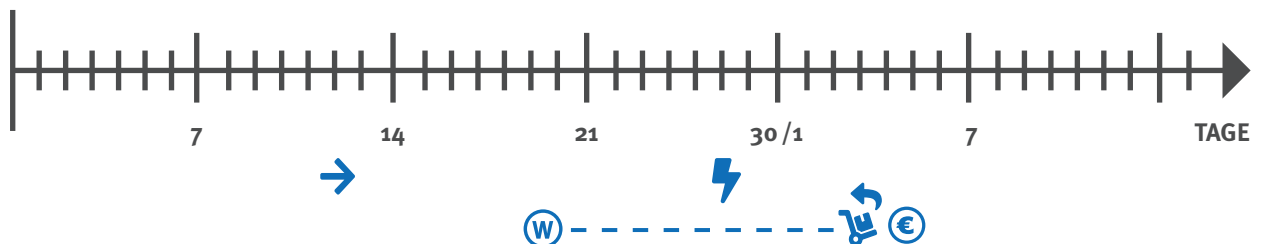
#### VERTRAGSSCHLUSS MIT KORREKTER WIDERRUFSBELEHRUNG



#### VARIANTE 1: WIDERRUFSBELEHRUNG WIRD MIT WARENLIEFERUNG ERTEILT.



#### VARIANTE 2: WIDERRUFSBELEHRUNG WIRD 13 TAGE SPÄTER NACHGEHOLT.



## **VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ**

### **BAUSTEIN 4 RATENKAUF**

- Zielgruppe: Sekundarstufe I und II  
ab Klassenstufe 9
- Fach: Fächerübergreifend - zum Beispiel in NRW: Wirtschaft,  
Hauswirtschaftslehre, Politik / Wirtschaft.
- Themenwahl: Verbraucherrecht – Verträge, Verbraucherschutz
- Materialformat: Download
- Zeitrahmen: 20 Minuten
- Erscheinungsjahr: 2019

### **Handhabung**

Dieser Baustein ist Teil des Unterrichtsmaterials „Verträge und Verbraucherschutz“. Die Bausteine bauen aufeinander auf bzw. können miteinander kombiniert werden. Jeder Baustein besteht aus einer Handreichung mit Hintergrundinformationen, einem Planungsraster und Arbeitsblättern. Die Schüleraufgaben sind in der Handreichung detailliert beschrieben. Das Planungsraster dient dem schnellen Überblick während der Durchführung und beinhaltet den Ablauf der Einheit, eine kurze Beschreibung der Schüleraufgaben sowie das benötigte Material. Die Arbeitsblätter und Checklisten sind so aufgebaut, dass die SuS diese nach der Trainingseinheit abheften und die Informationen bei Bedarf nachlesen können.

### **Kernbotschaften**

Kauf auf Raten – vorher Budget prüfen!

### **Ziele**

- Die SuS wissen, dass die Ratenzahlung im eigenen Budget eingeplant sein muss.
- Die SuS kennen Handlungsmöglichkeiten, wenn die Rate nicht mehr zu leisten ist.

### **Inhalte**

- Finanzierungsmöglichkeiten des Handels
- Handlungsmöglichkeiten bei Zahlungsengpässen

## EINFÜHRUNG

Werbeaussagen mit dem Versprechen "Null-Prozent-Finanzierung" sind allgegenwärtig: Möbelhäuser, Elektromärkte und Autohändler bieten ihre Produkte standardmäßig zum Kauf mit zinsloser Finanzierung an. Was früher eine kurzfristige Aktion war, ist heute zum Regelfall geworden. Dabei macht sich selten jemand bewusst, worum es sich bei solch einem verlockenden Angebot eigentlich handelt: Eine Werbemaßnahme zur Steigerung der Verkaufszahlen! Gleichzeitig geht der Trend zur Finanzierung von niedrigpreisigen Verbrauchsgütern und dem täglichen Lebensbedarf.

Sehr verbreitet ist aber auch, dass der Unternehmer dem Verbraucher die Zahlung des Kaufpreises entgeltlich oder unentgeltlich stundet ("Jetzt kaufen - später zahlen") oder dass die Zahlung des Kaufpreises in Raten erfolgt, wobei ein Aufschlag auf den Kaufpreis erfolgt. Bei solchen Vertragsgestaltungen spricht man von einer "Finanzierungshilfe", weil die Anschaffung des Konsumguts erleichtert wird. Dazu gehört das Teilzahlungsgeschäft (nach § 507 BGB) oder umgangssprachlich „Ratenkauf“, wie er beim Versandhandel (noch) üblich ist.

Der Baustein ist mit dem Titel „Ratenkauf“ versehen, weil dies das verbindende Element der verschiedenen Finanzierungsarten ist. Unter der Bezeichnung Ratenkauf kann man sowohl das Teilzahlungsgeschäft als auch die Finanzierung über Kredit verstehen.

In diesem Baustein erfahren die SuS, welche klassischen Finanzierungsmöglichkeiten der Handel anbietet, worauf bei solchen Verträgen zu achten ist und dass auch kleine Raten ins eigene Budget passen müssen. Der Fokus dieses Bausteins liegt auf dem Budgetaspekt.

## § RECHTLICHER HINTERGRUND

Es geht um Verbraucherfinanzierungsverträge, die im BGB geregelt sind. Dabei wird unterschieden in Finanzierungshilfen und Darlehen. Im Folgenden geht es um Finanzierungshilfen. In beiden Varianten besteht für den Verbraucher ein Widerrufsrecht (sofern der Nettodarlehensbetrag über 200 € liegt).

### A) Teilzahlungsgeschäft

Das Kaufrecht beruht auf dem Zug-um-Zug-Prinzip, d.h. Ware gegen Geld. Anders ist dies, wenn Unternehmer und Verbraucher eine Vereinbarung treffen, dass der geschuldete Kaufpreis nicht sofort, sondern in Teilleistungen gezahlt wird. Rechtlich spricht man von einem Teilzahlungsgeschäft, in der Umgangssprache Ratenzahlung.

Dabei erhält der Verbraucher die Ware sofort, während der Verkäufer den Kaufpreis erst einmal stundet. Der Verbraucher überweist die Teilzahlungen dann monatlich zu einem fest gelegten Zeitpunkt. Dafür wird üblicherweise ein Teilzahlungsaufschlag fällig.

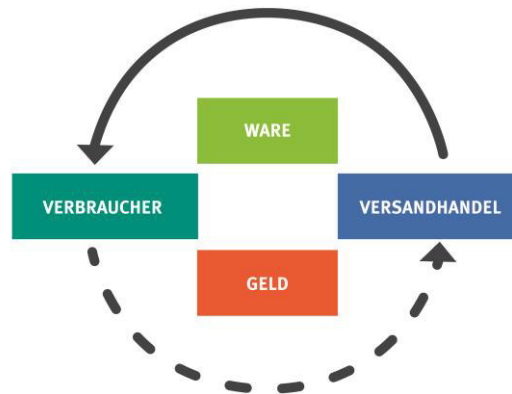
Solche Geschäfte sind rechtlich komplex gestaltet. Sie bringen für Verbraucher aufgrund der Laufzeit und der finanziellen Belastung die Gefahr der Verschuldung mit sich. Daher besteht die Notwendigkeit, die Verbraucher durch entsprechende Regelungen zu schützen:

- Teilzahlungsverträge müssen schriftlich geschlossen werden.
- Es besteht ein zweiwöchiges Widerrufsrecht.

Im Zusammenhang mit Teilzahlungsgeschäften spielt der Eigentumsvorbehalt als häufigstes Sicherungsmittel eine erhebliche Rolle. Der Unternehmer möchte sich verständlicherweise das Eigentum an der Sache, die er dem Verbraucher übergeben hat, solange vorbehalten, bis er alle Zahlungen erhalten hat, d.h. die Ware bleibt bis zur endgültigen Bezahlung des



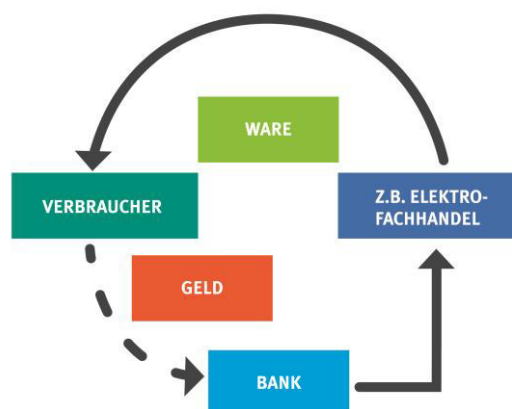
Kaufpreises Eigentum des Verkäufers. Ein Ratenkauf ist deshalb nur dann sinnvoll, wenn die Laufzeit der Ratenzahlung bei max. 2/3 der zu erwartenden Lebensdauer des Produkts beendet ist.



| Vorteile                                                                                         | Nachteile                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Für größere Anschaffungen muss nicht lange gespart werden.                                       | Das Produkt ist teurer, weil zum Kaufpreis der Teilzahlungszuschlag dazu kommt.                               |
| Es gibt ein Widerrufsrecht bei entgeltlichen Teilzahlungsgeschäften (wenn Kaufpreis über 200 €). | Raten müssen auch dann noch bezahlt werden, wenn die Ware kaputt geht.                                        |
| Durch kleine Raten bleibt monatliche Belastung überschaubar.                                     | Monatliche Belastung muss über längeren Zeitraum zu leisten sein.                                             |
|                                                                                                  | Ratenzahlungen können leicht in die Schuldenfalle führen, wenn z. B. mehrere Sachen auf Raten gekauft werden. |

#### B) Null-Prozent-Finanzierung

Im Unterschied zum Teilzahlungsgeschäft kommt (fast immer) eine dritte Partei dazu – die kreditgebende Bank. Häufig werden solche Finanzierungsarten als Null-Prozent-Finanzierung beworben. Auch hier erhält der Verbraucher das Produkt sofort und zahlt später. Die Bank überweist den Kaufpreis an den Händler, während der Verbraucher die Raten über einen vereinbarten Zeitraum an die Bank zahlt.



Angebote für finanzierten Konsumgüterkauf sind zunächst Instrumente zur Umsatzsteigerung des Händlers. Dies gilt auch bei der "kostenlosen" Null-Prozent-Finanzierung. Entstehen dem Händler dafür Kosten, etwa bei Provisionszahlungen an die Bank, weil diese bei der Null-Prozent-Finanzierung auf Verzinsung verzichtet, bleiben diese Kosten im Regelfall nicht beim Händler. Vielmehr werden solche Zahlungen oftmals in die Preiskalkulation des Händlers mit einbezogen. Zudem wird durch den finanzierten Verbrauchsgüterkauf allgemein eine stärkere Konsumnachfrage erzeugt. Verbraucher kaufen häufiger Güter, auch wenn sie sich diese an sich nicht leisten können. Der Vorteil der Null-Prozent-Finanzierung ist ähnlich dem Teilzahlungsgeschäft, dass größere Anschaffungen sofort erfolgen können, ohne lange Ansparzeit. Auch für kleinere Einkommen bzw. bei finanziellen Engpässen kann dies hilfreich sein, um beispielsweise dringende Anschaffungen wie eine Waschmaschine zu ermöglichen.

Fallstricke:

- Null-Prozent-Finanzierung bedeutet nicht automatisch, dass die Ware selbst günstig erworben wird. Sie kann vielmehr deutlich teurer sein als bei anderen Anbietern.
- Auch der Verhandlungsspielraum über den Kaufpreis ist häufig eingeschränkt. Barzahlungsrabatte sind nicht möglich.
- Finanzierungsangebote ohne Zinsen verführen außerdem zu unüberlegtem Konsum. Die Gefahr ist groß, mehr zu kaufen als finanziell leistbar ist oder zu diesem Zeitpunkt benötigt wird.
- Die aggressive Werbung suggeriert dem Verbraucher, er könne sich das Produkt problemlos leisten.
- Die meist kleinen Raten lenken schnell vom eigentlichen Kaufpreis ab. Aber auch niedrige Ratenbelastungen bei längeren Laufzeiten bergen die Gefahr, den Überblick über die monatlichen Verpflichtungen zu verlieren und in eine Schuldenspirale einzusteigen.

### Aufgabe 1: Gruppenarbeit Vor- und Nachteile des Ratenkaufs

Die SuS erarbeiten in Kleingruppen

- a) die Vor- und Nachteile von Finanzierungshilfen.
- b) überlegen Beispiele, bei denen eine Ratenzahlung sinnvoll wäre.

**TIPP**

Entscheidet man sich für eine Ratenzahlung, dann sollten folgende Punkte zutreffen:

1. Die Finanzierung dauert nicht länger als  $\frac{2}{3}$  der zu erwartenden Lebensdauer des gekauften Produkts.
2. Die monatliche Rate passt ins eigene Budget und ist langfristig (je nach Laufzeit) zahlbar.

Beispiel:

Ein Fernseher wird über Null-Prozent-Finanzierung gekauft. Neupreis 999 Euro, monatliche Rate 41,63 Euro, Laufzeit 24 Monate.

1. Die Finanzierungsdauer ist in Ordnung, viel länger dürfte es aber nicht ausfallen.
2. Die Rate klingt niedrig, klappt aber nur, wenn es nach Abzug aller festen und laufenden Kosten (inkl. Rücklagen) eine freie Einkommensspitze in mindestens dieser Höhe gibt.

## HINTERGRUNDINFORMATIONEN

### Handlungsmöglichkeiten bei Mangel

Beispiel: Ein Fernseher wurde beim Versandhandel auf Raten gekauft. Aufgrund eines Mangels ist der Fernseher seit drei Wochen in Reparatur. Darf die Ratenzahlung ausgesetzt werden? Antwort: NEIN.

Unabhängig davon, ob es sich um einen Ratenkauf oder eine Null-Prozent-Finanzierung handelt, muss die Rate weiter gezahlt werden. Der Vertrag ist bindend. Bevor eine Einstellung der Ratenzahlung möglich ist, muss dem Händler die Gelegenheit zur Nacherfüllung gegeben werden. Erst wenn die Nachbesserung fehlgeschlagen ist und nach entsprechender Fristsetzung bzw. wenn es zum Rücktritt vom Kaufvertrag kommt, kann die Zahlung eingestellt werden.

Beispiel: Das Smartphone wurde über eine Null-Prozent-Finanzierung erworben. Insgesamt sind zehn Monate Raten zu zahlen. Nach sechs Monaten wird das Smartphone gestohlen. Auch hier ist der Vertrag weiterhin bindend. Die Raten müssen bis zum Vertragsende gezahlt werden.

### Was passiert bei einem Zahlungsengpass?

Beispiel: Eine hochwertige Spielekonsole wurde über Raten finanziert. Es wären noch fünf Raten zu zahlen, aber das Budget reicht nicht aus.

Sofern es nur um eine kurzfristige Problemlage geht, sollte Kontakt mit dem Händler/ dem Kreditinstitut aufgenommen und um kostenfreie Stundung gebeten werden.

Eine weitere Möglichkeit wäre die Reduzierung der Rate. Das wird in den meisten Fällen teurer werden und ist daher nur nach genauer Prüfung zu empfehlen.

Kann der Vertrag gar nicht mehr erfüllt werden, muss der Kaufgegenstand - sofern möglich - zurückgegeben werden. Ein eventuell vorhandener Restwert wird gutgeschrieben und reduziert den Gesamtbetrag. Für diesen Restbetrag sollte dann eine Regulierung ausgehandelt werden, d.h. auch hierfür wird wieder eine Ratenzahlung vereinbart.

Das sind mögliche Wege; im Einzelfall sollte jedoch eine Beratung aufgesucht werden.

**Fazit:** Bei einem Kauf auf Raten bindet man sich über einen längeren Zeitraum. Aufgrund der vertraglichen Regelungen und des Eigentumsvorbehalts können Zahlungen nicht ohne Weiteres eingestellt werden. Zudem kommen ggf. weitere Kosten hinzu, sog. Verzugskosten.

Bevor ein Ratenkauf unterschrieben wird, muss daher genau überlegt werden, ob die Höhe der Rate angemessen ist.

Diese Punkte werden im folgenden Quiz angesprochen und diskutiert.

### Aufgabe 2: Quiz – Besonderheiten beim Kauf auf Raten

Material: Präsentation Rate(n)-Quiz (AB 4\_1\_Raten Quiz)

Die Klasse wird in mindestens zwei Gruppen geteilt, die gegeneinander spielen. Für jede Frage gibt es vier Antwortmöglichkeiten, von denen eine richtig ist.

Mittels Beamer werden die Quizfragen an die Wand/ Tafel geworfen. Wer zuerst buzzert, darf antworten.

Die Fragen bearbeiten die Aspekte Kosten, Widerruf, Eigentumsvorbehalt, Budget und Reklamation.

Weiterführende Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.de/aktuelle-meldungen/geld-versicherungen/einkaeufe-finanzieren-0-prozent-heisst-nicht-null-kosten-12993>

#### Anlagen:

- 4\_UR Ratenkauf
- AB 4\_1\_Raten Quiz

#### WEITERE BAUSTEINE ZUR VERTIEFUNG UND ERGÄNZUNG DES THEMAS:

Die Einheit „Verträge und Verbraucherschutz“ kann mit folgenden, thematisch abgeschlossenen Bausteinen kombiniert werden:

- Baustein 1 Rund um den Vertrag - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 2 Gewährleistungsrechte - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 3 Onlineshopping - Zeitbedarf ca. 90 Minuten
- Baustein 5 Verbraucherschutz - Zeitbedarf ca. 40 Minuten

Stand: November 2018

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf  
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel

#### Hinweise zu Nutzungsrechten

Die Handreichungen für Lehrkräfte dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden. Dabei dürfen die Texte in ihrem Wortlaut nicht verändert werden. Damit wollen wir sicherstellen, dass fachliche und rechtliche Zusammenhänge nicht verfälscht werden.

Die Arbeitsblätter dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden und, soweit technisch möglich, an den Bedarf der Klasse angepasst werden.

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

| Unterrichtsschritt                    | Sach- und Verhaltensaspekte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Aktions-/ Sozialform/<br>Medien                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Einstieg/<br/>Problemgewinnung</b> | <p>Werbebeispiele für „Kaufe jetzt - zahle später“-Angebote zeigen <b>oder</b> Demonstration einer Ratenzahlung mittels eines zerlegbaren Handys:<br/>Die Lehrkraft bietet ein Handy mit folgenden Worten zum Ratenkauf an:<br/>„Liebe SuS, ich finanziere dir dein Smartphone in zwölf Monaten. Nach dem ersten Monat gehört dir jetzt der hintere Teil des Gehäuses, nach dem zweiten Monat der vordere Teil, nach dem dritten Monat die Verwendung des Akkus... usw.“</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>„Wachrütteln“ mittels Demonstration</b></p> <p>Material: altes Handy</p>                                                                                                                             |
| <b>Erarbeitung</b>                    | <p><b>Aufgabe 1: Vor- und Nachteile des Ratenkaufs</b></p> <p>Die SuS erarbeiten in Kleingruppen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>die Vor- und Nachteile von Finanzierungshilfen.</li> <li>überlegen Beispiele, bei denen eine Ratenzahlung sinnvoll wäre.</li> </ol> <p>Leitfragen zur Hilfestellung: Wie lange hält das Produkt typischerweise?<br/>Woher weiß ich, wie viel ich monatlich zahlen kann? Für was würde ich mich längerfristig verpflichten?</p> <p>Zum Abschluss präsentieren die Gruppen ihre Ergebnisse im Plenum.</p> <p><b>Aufgabe 2: Besonderheiten beim Kauf auf Raten</b></p> <p>Die Klasse wird in mindestens zwei Gruppen geteilt, die gegeneinander spielen. Für jede Frage gibt es vier Antwortmöglichkeiten, von denen eine richtig ist.<br/>Mittels Beamer werden die Quizfragen an die Wand/ Tafel geworfen. Wer zuerst buzzert, darf antworten.<br/>Die Fragen bearbeiten die Aspekte Kosten, Widerruf, Eigentumsvorbehalt, Budget und Reklamation.</p> | <p><b>Gruppenarbeit mit Diskussion</b></p> <p>Material:<br/>Papier, Stifte</p> <p><b>Quiz</b></p> <p>Material:<br/>AB 4_1 Präsentation<br/>Raten_Quiz<br/>AB 4_2 Lösungen, Buzzer<br/>(wenn vorhanden)</p> |
| <b>Abschluss</b>                      | <p>Die SuS ziehen ein Fazit zum Ratenkauf:<br/>Eine Ratenzahlung kann sinnvoll sein, wenn die</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Laufzeit der Finanzierung zur gewöhnlichen Lebensdauer des gekauften Produktes passt,</li> <li>die monatliche Rate ins eigene Budget passt und langfristig zahlbar ist.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                            |

**Kernbotschaft:** Kauf auf Raten – vorher Budget prüfen!



## **VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ**

### **BAUSTEIN 5 VERBRAUCHERSCHUTZ IN DEUTSCHLAND**

- Zielgruppe: Sekundarstufe I und II  
ab Klassenstufe 8
- Fach: Fächerübergreifend - zum Beispiel in NRW: Wirtschaft, Hauswirtschaftslehre, Politik / Wirtschaft.
- Themenwahl: Verbraucherrecht – Verträge, Verbraucherschutz
- Materialformat: Download
- Zeitrahmen: ca. 40 Minuten
- Erscheinungsjahr: 2019

#### **HANDHABUNG**

Dieser Baustein ist Teil des Unterrichtsmaterials „Verträge und Verbraucherschutz“. Die Bausteine bauen aufeinander auf bzw. können miteinander kombiniert werden. Jeder Baustein besteht aus einer Handreichung mit Hintergrundinformationen, einem Planungsraster und Arbeitsblättern. Die Schüleraufgaben sind in der Handreichung detailliert beschrieben. Das Planungsraster dient dem schnellen Überblick während der Durchführung und beinhaltet den Ablauf der Einheit, eine kurze Beschreibung der Schüleraufgaben sowie das benötigte Material. Die Arbeitsblätter und Checklisten sind so aufgebaut, dass die SuS diese nach der Trainingseinheit abheften und die Informationen bei Bedarf nachlesen können.

#### **KERNBOTSCHAFTEN**

Unabhängige Informationen gibt es bei den Verbraucherzentralen und Stiftung Warentest.

#### **ZIELE**

- Die SuS kennen verschiedene Verbraucherschutzorganisationen.
- SuS wissen, dass Unabhängigkeit ein wesentliches Element ist.
- SuS kennen die Bedeutung unabhängiger Marktchecks.

#### **INHALTE**

- Aufgaben der Verbraucherschutzorganisationen in Deutschland
- Bedeutung von unabhängigen Marktchecks

## EINFÜHRUNG

Verbraucherschutz bezeichnet alle Bestrebungen und Maßnahmen, die Menschen in ihrer Rolle als Verbraucher von Gütern oder Dienstleistungen schützen sollen.

Grund dafür ist, dass Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Herstellern und Vertreibern von Waren und gegenüber Dienstleistungsanbietern unterlegen sind. Verbraucherinnen und Verbraucher haben häufig weniger Fachwissen, weniger Informationen und weniger Erfahrung als die Anbieter. Dieses Ungleichgewicht soll ausgeglichen werden, damit die Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Interessen gegenüber dem Anbieter gut durchsetzen können.

Damit das gelingen kann gibt es **Verbraucherschutzorganisationen** und **Verbraucherschutzgesetze**. Einige Verbraucherschutzgesetze werden in Baustein 2 Gewährleistungsrechte und Baustein 3 Onlineshopping behandelt.

In Deutschland teilen sich drei große Verbraucherorganisationen die Aufgaben:

- der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv)
- die Verbraucherzentralen der Länder
- Stiftung Warentest

### Der Verbraucherzentrale Bundesverband

*„Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) ist die starke Stimme von mehr als 80 Millionen Verbrauchern in Deutschland. Der Verband setzt sich für eine gerechte und nachhaltige Gesellschafts- und Wirtschaftsordnung ein, in der die Bedürfnisse der Verbraucher im Mittelpunkt stehen. Der vzbv vertritt ihre Interessen gegenüber Politik, Wirtschaft und Verwaltung und klagt Verbraucherrechte vor Gericht ein. Als Dachverband der 16 Verbraucherzentralen der Länder und 25 weiterer verbraucherpolitischer Verbände bündelt er die Kräfte für einen starken Verbraucherschutz. [...] Der vzbv ist gemeinnützig, parteipolitisch neutral und allein den Interessen der Verbraucher verpflichtet.“* (Quelle: Verbraucherzentrale Bundesverband (Hrsg.), Die Stimme des Verbrauchers, 3. Auflage, Januar 2018, S. 3)

Ein Beispiel: Ein Reiseanbieter wurde erfolgreich abgemahnt, weil dieser neue Handgepäckregeln eingeführt hatte, die aus Sicht der Verbraucherschützer überraschend und intransparent waren.

### Die 16 Verbraucherzentralen

In jedem Bundesland gibt es eine Verbraucherzentrale, die ihren Sitz in der Regel in der jeweiligen Landeshauptstadt hat. Die Beratungsstellen der Verbraucherzentralen der Länder findet man über die Internetseite [www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de). Die Verbraucherzentralen sind als anbieterunabhängige, gemeinnützige, eingetragene Vereine organisiert. Die Verbraucherzentralen informieren und beraten unabhängig zu den vielfältigen Fragen des Verbraucheralltags. Sie unterstützen Verbraucherinnen und Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer berechtigten Interessen gegenüber Anbietern und vermitteln Heranwachsenden Kompetenzen, die eine Orientierung in der Welt des Konsums ermöglichen. Die Themen sind Verbraucherrechte, Finanzdienstleistungen, Ernährung, Umwelt, Gesundheit, Energie und digitale Welt. Das Beratungsangebot, Inhalt und Umfang der Tätigkeiten ist nicht bei allen



Verbraucherzentralen gleich. Die Schwerpunkte können anders gesetzt sein. Der Grund dafür ist, dass alle Verbraucherzentralen größtenteils mit öffentlichen Geldern finanziert werden, sich die geförderten Themen jedoch unterscheiden können. Bei den individuellen Beratungen wird für viele Angebote eine Kostenbeteiligung erhoben.

### Stiftung Warentest

Die Stiftung Warentest führt vergleichende Produkttests und Dienstleistungsuntersuchungen mit dem Ziel der Verbesserung der Markttransparenz durch. Produkte und Dienstleistungen werden anonym eingekauft und nach wissenschaftlichen Methoden in unabhängigen Instituten getestet. Oberstes Kriterium ist dabei die Neutralität. Die Stiftung Warentest finanziert sich durch den Verkauf der eigenen Publikationen, die komplett werbefrei sind. Als Ausgleich für den Verzicht auf Werbeeinnahmen erhält die Stiftung Warentest Mittel vom Staat, im Jahr 2018 waren das rund 6 Prozent ihrer Einnahmen. Die Testergebnisse veröffentlicht die Stiftung in den Zeitschriften „test“ und „Finanztest“ sowie auf test.de. Verbraucher werden so objektiv informiert, damit sie für ihren jeweiligen Bedarf die richtigen Entscheidungen treffen können.

In dieser Unterrichtseinheit erfahren die SuS, dass sie sich nicht auf markige Werbebotschaften und Informationen der Anbieterseite als einzige Informationsquelle verlassen müssen, die oft interessengesteuert und unvollständig sind. Vielmehr lernen sie, sich bedarfsgerecht die notwendigen Informationen zum Beispiel bei der Verbraucherzentrale und der Stiftung Warentest aktiv zu beschaffen und sich bei Marktentscheidungen vor allem von ihrem persönlichen Bedarf leiten zu lassen.

### EINSTIEG: WANN BIN ICH VERBRAUCHER/ VERBRAUCHERIN?

Methode: Einzelarbeit

Die SuS bearbeiten mittels des Arbeitsblattes (AB 5\_1\_Wann bist du ein Verbraucher) die Frage, in welchen alltäglichen Situationen sie als Verbraucher handeln. Die Ergebnisse werden im Anschluss besprochen.

### AUFGABE 1 INSTITUTIONEN DES VERBRAUCHERSCHUTZES

Methode: Teamarbeit (AB 5\_2\_ Aufgaben Institutionen)

SuS bearbeiten in Zweierteams verschiedene Problemstellungen. Die Aufgabe besteht darin, zu entscheiden, bei welcher Organisation sie jeweils Hilfe finden bzw. welche Organisation diese Aufgabe wahrnimmt: An wen wende ich mich, wenn z. B. eine Rechtsberatung benötigt? Welche Organisationen können Abmahnungen aussprechen?

#### Hintergrundinformation – Abmahnung

Abmahnung ist die juristische Form dafür, jemanden dazu aufzufordern, etwas zu unterlassen. Der Sinn ist, Angelegenheiten bzw. Streitigkeiten zu klären, ohne dass die Sache vor Gericht kommen muss. Für gewöhnlich geht es darum, dass etwas als Rechtsverletzung betrachtet und beanstandet wird. Der Abgemahnte soll genau das nicht wieder tun. Deshalb enthalten Abmahnungen in der Regel auch "Unterlassungserklärungen", die der Abgemahn-



te abgeben soll, damit sich die Sache dann erledigt hat – er soll also schriftlich sinngemäß erklären: "Ich tu das nie wieder". Üblicherweise steht in der Unterlassungserklärung auch eine so genannte Vertragsstrafe. Diese sieht vor, dass der Abgemahnte eine Geldstrafe zahlen muss für den Fall, dass er das beanstandete Verhalten doch wiederholt und somit gegen die Unterlassungserklärung verstößt.

Die Verbraucherzentralen setzen dieses Mittel ein, um Fehlverhalten von Anbietern, z. B. eine benachteiligende Klausel in einem Stromversorgungsvertrag, für alle Verbraucher zu regeln → kollektiver Rechtsschutz

## AUFGABE 2 LERNE DIE VERBRAUCHERZENTRALE KENNEN

Methode: Recherche (AB 5\_3\_Lerne deine VZ kennen)

Die SuS bekommen einen Rechercheauftrag mit verschiedenen Aufgaben. Unter anderem recherchieren sie im Internet, wo die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale ihres Bundeslandes ist, wie viele Beratungsstellen es gibt oder welche Themen gerade aktuell sind.

**TIPP** Für Schulklassen und außerschulische Gruppen besteht die Möglichkeit, die Beratungsstellen vor Ort im Rahmen eines Besuchs kennenzulernen. Sprechen Sie Ihre Verbraucherzentrale bei Interesse darauf an.

Zum Abschluss geht es um unabhängige **Produkt- und Dienstleistungstests**.

Will man sich vor dem Kauf über die Qualität eines Produktes, z. B. einer Smartwatch, informieren, findet man im Internet eine Vielzahl von Bewertungsportalen, bei denen Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Meinung zu Produkten oder Dienstleistungen nennen können, wie haushaltstipp.net, Check24 oder amazon.de. Allerdings ist nicht ersichtlich, ob die Testergebnisse und/ oder Kommentare der User nicht doch von den Anbietern gesteuert wurden bzw. ob die Portale nicht zu bestimmten Anbietern gehören. Häufig ist neben den Berichten ein Direktlink zum anbietenden Shop oder es wird Werbung von diversen Anbietern auf der Seite angezeigt. Oft bieten diese Bewertungen keine nachvollziehbaren Bewertungskriterien. Dennoch haben solche „Nutzerbewertungen“ Einfluss auf die Kaufentscheidungen.

Die SuS sollen erfahren, dass es wichtig ist, neutrale Informationen zu einem Produkt oder einer Dienstleistung zu erhalten, um unabhängig von Werbung oder Image den Gebrauchswert des Produkts zu erkennen und eine bedarfsgerechte Entscheidung treffen zu können.

Was bedeutet Unabhängigkeit in dem Zusammenhang:

Die Bewertung von Produkten und Dienstleistung erfolgt ohne Einflussnahme der Hersteller, Anbieter oder Anzeigenkunden. Die Stiftung Warentest darf z. B. keine Werbeeinnahmen erzielen. Testprodukte werden anonym eingekauft und Dienstleistungen verdeckt geprüft. Unabhängige Tests bietet daher nur die Stiftung Warentest.

Weitere Informationen zu Bewertungen im Internet:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/was-ist-von-onlinebewertungen-zu-halten-13724>

### AUFGABE 3: INTERNET-RECHERCHE „SMARTWATCHES“

Methode: Recherche nach z. B. Smartwatches im Internet; (AB 5\_4\_Internetrecherche)

Die SuS vergleichen die Informationen zu einem bestimmten Produkt (z. B. Smartwatch, Digitalkamera, Laufschuhe), die man bei der Stiftung Warentest unter test.de erhält, mit den Bewertungen, die auf check24.de, ciao.de, amazon.de oder anderen Portalen zu finden sind. Welche Vor- und Nachteile haben die Informationen, die man auf diesen verschiedenen Internetseiten erhält? Wie ist die Bewertung bei Stiftung Warentest?

Das Arbeitsblatt enthält ein Raster, anhand derer die Recherche durchgeführt werden kann. Die SuS arbeiten in Kleingruppen und diskutieren ihre Ergebnisse.

-  Es empfiehlt sich, vorab zu prüfen, welche Produkte aktuell von Stiftung Warentest getestet worden und ob die Ergebnisse online verfügbar sind. Auf dieser Basis ein konkretes Produkt auswählen.

#### **+ Ergänzung: Idee für einen Projekttag**

Die SuS entwickeln einen eigenen Test für ein Produkt ihrer Wahl. Dabei bewältigen sie drei Aufgaben:

- Das Problem erkennen: Es gibt ein großes Angebot an Produkten. Wie geht neutrale Bewertung?
- Eine Lösungsstrategie entwickeln: Kriterien zum Vergleich entwickeln
- Eine Lösungsstrategie anwenden: Produkte anhand der Kriterien vergleichen

In Kleingruppen entscheiden sich die SuS zunächst für ein Produkt, das getestet werden soll. Im zweiten Schritt werden Kriterien überlegt, die für dieses Produkt wichtig sind und nach denen man sich entscheiden würde z. B. Haltbarkeit, Geschmack, Preis, Handhabung usw. Je nach Produkt werden 4-6 Kriterien festgelegt. Hier geht es also um die Frage, was dieses Produkt zu einem guten Produkt macht. Nun muss überlegt werden, mit welchen Maßnahmen diese Kriterien überprüft und bewertet werden können. Als Hilfestellung können test-Hefte zur Ansicht gezeigt werden.

Wenn die Bewertungskriterien festgelegt sind, müssen die Produkte in verschiedenen Ausführungen gekauft werden. Aus Kostengründen eignen sich günstige Verbrauchsartikel, z. B. Shampoo oder Zahnpasta, gut. Nach den vorher festgelegten Kriterien wird getestet und am Ende eine Rangfolge erstellt.

Welches Produkt würde man kaufen und warum? Die Gruppen präsentieren ihre Ergebnisse.

Das Arbeitsblatt AB 5\_5\_Produkttest kann zur Hilfestellung verwendet werden.

 Die Stiftung Warentest bietet Lehrkräften kostenfreie Klassensätze ihrer Zeitschriften sowie die Teilnahme am Wettbewerb „Jugend testet“: [www.test.de/schule](http://www.test.de/schule)

Anlagen:

- 5\_UR\_Verbraucherschutz (Unterrichtsraster)
- AB 5\_1\_Wann bist du ein Verbraucher
- AB 5\_2\_Aufgaben Institutionen
- AB 5\_3\_Lerne deine VZ kennen
- AB 5\_4\_Internetrecherche
- AB 5\_5\_Produkttest

**WEITERE BAUSTEINE ZUR VERTIEFUNG UND ERGÄNZUNG DES THEMAS:**

Die Einheit „Verträge und Verbraucherschutz“ kann mit folgenden, thematisch abgeschlossenen Bausteinen kombiniert werden:

- Baustein 1 Rund um den Vertrag - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 2 Gewährleistungsrechte - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 3 Onlineshopping - Zeitbedarf ca. 90 Minuten
- Baustein 4 Ratenkauf - Zeitbedarf ca. 20 Minuten

Stand: Dezember 2018

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf  
Verbraucherzentrale Schleswig-Holstein e.V., Hopfenstraße 29, 24103 Kiel

**Hinweise zu Nutzungsrechten**

Die Handreichungen für Lehrkräfte dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden. Dabei dürfen die Texte in ihrem Wortlaut nicht verändert werden. Damit wollen wir sicherstellen, dass fachliche und rechtliche Zusammenhänge nicht verfälscht werden.

Die Arbeitsblätter dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden und, soweit technisch möglich, an den Bedarf der Klasse angepasst werden.

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages

| Unterrichtsschritt                    | Sach- und Verhaltensaspekte                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Aktions-/ Sozialform/<br>Medien                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Einstieg/<br/>Problemgewinnung</b> | Zum Einstieg überlegen die SuS, was es bedeutet „Verbraucher“ zu sein. Anhand ihres Tagesablaufs sollen sie überlegen, in welchen Situationen sie als Verbraucher handeln. Vom Klingeln des Smartphones morgens (Mobilfunkvertrag) über den Weg zur Schule (ÖPNV-Ticket - Beförderungsvertrag) bis zum Brötchenkauf oder das Streamen von Musik am Nachmittag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Einzelarbeit</b><br>Material: AB 5_1_Wann bist du ein Verbraucher                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Erarbeitung</b>                    | <p><b>Aufgabe 1: Institutionen des Verbraucherschutzes</b><br/>Die SuS lernen die drei großen Verbraucherschutzorganisationen in Deutschland kennen. Bei der Aufgabe geht es darum, die unterschiedlichen Aufgaben der jeweiligen Organisation zuzuordnen. Dadurch erfahren die SuS die Arbeitsschwerpunkte und können einschätzen, bei welchen Fragestellungen sie sich wohin wenden können.</p> <p><b>Aufgabe 2: Lerne die Verbraucherzentrale kennen</b><br/>Die SuS recherchieren im Internet, wo die nächstgelegene Beratungsstelle der Verbraucherzentrale ihres Landes ist, wie sie dorthin kommen, welche Themen angeboten werden usw.<br/>Die Beschäftigung mit den lokalen Angeboten der Verbraucherzentralen soll bei den SuS evtl. vorhandene Hemmschwellen abbauen, damit sie bei Problemen rechtzeitig Hilfe suchen.</p> <p>Alternativ (oder ergänzend):<br/>Besuch bei einer Beratungsstelle der Verbraucherzentrale vor Ort (nach Absprache)</p> <p><b>Aufgabe 3: Internetrecherche „Smartwatch“</b><br/>Die Aufgabe behandelt das Thema Produkttests bzw. -bewertungen und die Frage der Unabhängigkeit solcher Bewertungen.<br/>Dazu erhalten die SuS den Auftrag, sich über ein bestimmtes Produkt (Smartwatch, Digitalkamera, Laufschuhe o. Ä.) im Internet zu informieren.</p> <p><u>Leitfragen:</u> Was macht das Produkt zu einem guten Produkt? Wie kann man das beurteilen und vergleichen? Worin unterscheiden sich die Informationen auf diversen Portalen (StiWa, Check24, Amazon,...)? Sind die (User-)Bewertungen glaubwürdig? Können gute Bewertungen gekauft werden?</p> <p>Am Ende entscheiden die SuS, ob sie aufgrund der Informationen, die sie gefunden haben, das Produkt kaufen würden oder lieber nach Alternativen suchen.</p> | <p><b>Teamarbeit</b><br/>Material: AB 5_2_Aufgaben Institutionen</p> <p><b>Internetrecherche</b><br/>Material: AB 5_3_Lerne deine VZ kennen, PCs mit Internetzugang</p> <p><b>Internetrecherche und Bewertung</b><br/>Material:<br/>AB 5_4_Internetrecherche, PCs mit Internetzugang</p> |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                       |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ergänzung</b> | <b>Produkttests entwickeln und durchführen</b><br><br>Im Rahmen eines Projekttagess führen die SuS einen eigenen Produkttest durch.<br>In Kleingruppen entscheiden sich die SuS zunächst für ein Produkt, das getestet werden soll.<br>Sie entscheiden sich für Kriterien, die für dieses Produkt wichtig sind und aufgrund derer eine Kaufentscheidung getroffen würde z. B. Haltbarkeit, Geschmack, Preis usw. Hier geht es also um die Frage, was dieses Produkt zu einem guten Produkt macht.<br>Es werden Maßnahmen festgelegt, nach denen diese Kriterien überprüft und bewertet werden können.<br>Steht der Prüfkatalog fest, müssen die Produkte in verschiedenen Ausführungen gekauft werden. Aus Kostengründen eignen sich günstige Verbrauchsartikel, z.B. Shampoo oder Zahnpasta, gut.<br>Nach den vorher festgelegten Kriterien wird getestet und am Ende eine Rangfolge erstellt.<br>Welches Produkt würde man kaufen und warum?<br>Die Gruppen präsentieren ihre Ergebnisse | <b>Projektarbeit</b><br>Material: AB 5_5_Produkttest<br>Test-Hefte<br>Geldbetrag, um Testprodukte zu kaufen<br>Ggf. Geräte zum Testen |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Kernbotschaft:** Unabhängige Informationen gibt es bei den Verbraucherzentralen und Stiftung Warentest.

# WANN BIST DU EIN VERBRAUCHER ?

DAS GESETZ DEFINIERT VERBRAUCHER SO:

## § 13 BGB (BÜRGERLICHES GESETZBUCH)

**Verbraucher ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann.**

Ursprünglich kommt das Wort Verbraucher von verbrauchen. Inzwischen wurde der Begriff erweitert: Man spricht auch von Verbrauchern, wenn Menschen Dienstleistungen in Anspruch nehmen oder Gegenstände kaufen, die sie zu privaten Zwecken verwenden.

👉 **DU BIST IN VIELEN VERSCHIEDENEN ALLTÄGLICHEN SITUATIONEN EIN VERBRAUCHER.**  
Du bist zum Beispiel Verbraucher, wenn du Brot kaufst oder ein Streamingportal nutzt.  
Sammelt in der Gruppe Beispiele aus eurem typischen Tagesablauf.

...🔮 Morgens klingelt das Smartphone.

...🔮 ...

...🔮 ...

## AN WELCHE DER VERBRAUCHERSCHUTZ-ORGANISATIONEN WENDEST DU DICH BEI FOLGENDEN PROBLEMEN? ZU WELCHER ORGANISATION GEHÖREN DIE AUFGABEN?

- (A)** Verbraucherzentrale Bundesverband oder
- (B)** Verbraucherzentrale deines Bundeslandes oder
- (C)** Stiftung Warentest

| PROBLEMSTELLUNG / AUFGABE                                                                                                                               | ANTWORT |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Du hast eine Abmahnung wegen einer Urheberrechtsverletzung im Internet erhalten. Angeblich hast du einen Kinofilm zum Tausch angeboten.                 |         |
| Beim Dieselskandal wurden Verbraucher getäuscht. Eine der Organisationen führt eine Musterfeststellungsklage stellvertretend für viele Verbraucher.     |         |
| Du hast ein Inkassoschreiben wegen einer nicht bezahlten Rechnung von routenplaner.org bekommen.                                                        |         |
| Für den Urlaub soll eine neue Spiegelreflexkamera angeschafft werden. Welche soll es sein?                                                              |         |
| Du bist umgezogen und brauchst eine Hausratversicherung. Welche ist günstig und gut?                                                                    |         |
| Ein in ganz Deutschland tätiger Anbieter vereinbart in seinen AGB benachteiligende Klauseln, z. B. über eine Preiserhöhung, und wird deshalb abgemahnt. |         |
| Deine Heizkosten sind gestiegen und du möchtest dich über Sparmaßnahmen informieren.                                                                    |         |
| Du möchtest dich allgemein über aktuelle verbraucherpolitische Themen informieren.                                                                      |         |
| Du hast dir vorgenommen abfallarm einzukaufen und überflüssige Chemie zu Hause zu vermeiden. Wer hilft dir weiter?                                      |         |
| Du suchst nach unabhängigen Informationen zum Thema „gesunde Ernährung“.                                                                                |         |



**AN WELCHE DER VERBRAUCHERSCHUTZORGANISATIONEN  
WENDEST DU DICH BEI FOLGENDEN PROBLEMEN ?  
ZU WELCHER ORGANISATION GEHÖREN DIE AUFGABEN ?**

- (A)** Verbraucherzentrale Bundesverband oder
- (B)** Verbraucherzentrale deines Bundeslandes oder
- (C)** Stiftung Warentest

| PROBLEMSTELLUNG / AUFGABE                                                                                                                               | ANTWORT  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Du hast eine Abmahnung wegen einer Urheberrechtsverletzung im Internet erhalten. Angeblich hast du einen Kinofilm zum Tausch angeboten.                 | <i>B</i> |
| Beim Dieselskandal wurden Verbraucher getäuscht. Eine der Organisationen führt eine Musterfeststellungsklage stellvertretend für viele Verbraucher.     | <i>A</i> |
| Du hast ein Inkassoschreiben wegen einer nicht bezahlten Rechnung von routenplaner.org bekommen.                                                        | <i>B</i> |
| Für den Urlaub soll eine neue Spiegelreflexkamera angeschafft werden. Welche soll es sein?                                                              | <i>C</i> |
| Du bist umgezogen und brauchst eine Hausratversicherung. Welche ist günstig und gut?                                                                    | <i>C</i> |
| Ein in ganz Deutschland tätiger Anbieter vereinbart in seinen AGB benachteiligende Klauseln, z. B. über eine Preiserhöhung, und wird deshalb abgemahnt. | <i>A</i> |
| Deine Heizkosten sind gestiegen und du möchtest dich über Sparmaßnahmen informieren.                                                                    | <i>B</i> |
| Du möchtest dich allgemein über aktuelle verbraucherpolitische Themen informieren.                                                                      | <i>A</i> |
| Du hast dir vorgenommen abfallarm einzukaufen und überflüssige Chemie zu Hause zu vermeiden. Wer hilft dir weiter?                                      | <i>B</i> |
| Du suchst nach unabhängigen Informationen zum Thema „gesunde Ernährung“.                                                                                | <i>B</i> |



# LERNE DEINE VERBRAUCHER- ZENTRALE KENNEN

👉 RECHERCHIERT IM INTERNET:

- In welcher Stadt liegt die Geschäftsstelle der Verbraucherzentrale deines Bundeslandes?
- Wo ist die nächstgelegene Beratungsstelle und wie sind die Öffnungszeiten?
- Wie kannst du die Beratungsstelle erreichen? (Telefonnummer, Emailadresse, Postanschrift)
- Zu welchen Themen informiert die Beratungsstelle?
- Welches Thema ist gerade aktuell?
- Informiert die Beratungsstelle die Verbraucher nur durch Beratungen?
- Welche Probleme hattest du schon mal, bei denen die Verbraucherzentrale dir hätte helfen können?



# INTERNETRECHERCHE ZU PRODUKTTESTS

Überlegt euch ein konkretes Produkt, für das ihr nach Bewertungen sucht.

PRODUKT: \_\_\_\_\_

| PORTAL/ INTERNETSEITE | BEWERTUNG | KOMMENTAR |
|-----------------------|-----------|-----------|
|                       |           |           |
|                       |           |           |
|                       |           |           |
|                       |           |           |
|                       |           |           |
|                       |           |           |
|                       |           |           |
|                       |           |           |
|                       |           |           |

1. Sammelt fünf Kriterien, die euch besonders wichtig erscheinen.
2. Sortiert die Kriterien nach Priorität. Was macht das Produkt zu einem guten Produkt?  
Worauf könnt ihr z. B. gar nicht verzichten?
3. Welche Bewertung erscheint euch am glaubwürdigsten und warum?
4. Würdet ihr das Produkt kaufen oder nach einer Alternative suchen?
5. Gibt es Kriterien, an die ihr vorher nicht gedacht habt, die euch aber nun wichtig erscheinen?

# WENN IHR SELBER TESTET...

## DAS TESTOBJEKT

Überlegt zuerst, welches Produkt oder welche Dienstleistung ihr testen möchtet.

## DIE TESTMETHODE

Wenn ein Testobjekt gefunden wurde, braucht ihr noch eine gute Methode für den Test.

Folgende Fragen können helfen:

- Was macht ein Produkt zu einem guten Produkt?
- Wie finde ich heraus, ob die Kriterien erfüllt sind?

Versucht, eine Systematik zu finden, mit der man die Ergebnisse auch vergleichen kann. Gibt es zum Beispiel eine Regel, nach der Noten oder Punkte vergeben werden können?

DAS TESTOBJEKT \_\_\_\_\_

## DIE TESTMETHODE

Welche Eigenschaften werden getestet?

Welche Methode ist dafür geeignet?

Wie können die Ergebnisse verglichen werden?

Für welches der getesteten Produkte würdet ihr euch entscheiden? Begründet eure Entscheidung.