



MATERIAL FÜR LEHRKRÄFTE

VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Zielgruppe:	Sekundarstufe I und II (ab Klassenstufe 8)
Fach:	Fächerübergreifend (z.B. Wirtschaft, Politik)
Themenwahl:	Verbraucherrecht – Verträge, Verbraucherschutz
Materialformat:	Download – Arbeitsblätter und interaktive Übungen
Zeitraumen:	Modul ca. 45-90 Minuten (je nach Auswahl)
Erscheinungsjahr:	2019, aktualisiert 2022

ZIEL

Die Schüler:innen lernen, was ein Kaufvertrag ist und welche Rechte und Pflichten sie beim Einkaufen vor Ort oder im Internet haben. Sie reflektieren die Risiken des Ratenkaufes und lernen die Verbraucherschutzorganisationen kennen.

KERNBOTSCHAFTEN

- ✓ Bei einem Vertrag hast du Rechte und Pflichten
- ✓ Lies genau bevor du einen Vertrag abschließt – online oder im Geschäft
- ✓ Verträge haben langfristige Folgen – prüfe diese vor Vertragsabschluss
- ✓ Die Verbraucherzentrale hilft dir mit Rat und Recht

MODULE

I RUND UM DEN VERTRAG

II GEWÄHRLEISTUNG

III ONLINE SHOPPING

IV RATENKAUF

V VERBRAUCHERSCHUTZ

EINFÜHRUNG & HANDHABUNG

Das Unterrichtsmodul ist in fünf Teile aufgebaut und bietet Einsatzmöglichkeiten sowohl für Präsenz- als auch Distanzunterricht. Neben der Handreichung mit Hintergrundinformationen und einem Planungsraster gibt es Arbeitsblätter, analoge Gruppenarbeiten und Links zu digitalen Übungen.

Das Unterrichtsmaterial ist modular aufgebaut. Die Bausteine bauen grundsätzlich aufeinander auf, lassen sich aber auch unterschiedlich miteinander kombinieren und getrennt voneinander einsetzen. Aufgrund der Komplexität des Themas gibt es bei einigen Aufgaben Varianten in zwei Schwierigkeitsstufen. Jeder Baustein besteht aus einer Handreichung mit Hintergrundinformationen, einem Planungsraster und Arbeitsblättern.

Zudem gibt es innerhalb der Bausteine verschiedene digitale Aufgaben und Selbstlernübungen, die zur Vertiefung oder zum Abschluss eines Moduls oder einer Aufgabe bearbeitet werden können. Die jeweiligen Online Links befinden sich direkt bei der Aufgabe. Zudem können je nach technischer Ausstattung die Übungen als Selbstlernübung vor Ort, als Vor- oder Nachbereitung zu Hause oder im Plenum an die „Tafel“ projiziert werden.

Die Hintergrundinformationen mit weiterführenden Links befinden sich für jedes Modul in einem separaten Dokument.

MATERIAL FÜR LEHRKRÄFTE

VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ

Modul III Online Shopping

Es geht einfach, schnell und ist rund um die Uhr verfügbar: Online-Shopping. Die Angebotspalette ist quasi unendlich – von A wie Apps über K wie Kleidung, bis Z wie Zusatzversicherungen. 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. 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.

► Ziel & Inhalt

Die Schüler:innen können zwischen seriösen und Fakeshops unterscheiden. Sie kennen sichere Bezahlungsmöglichkeiten und den Zusammenhang zwischen Bezahlform und Lieferung. Sie lernen die Besonderheiten der Widerrufs- und Rückgabemöglichkeit im Fernabsatz.

Kernaussagen:

Schau genau hin: Falle nicht auf Fakeshops herein!

Online Käufe kannst du i.d.R. 14 Tage widerrufen (Ausnahmen!)

⌚ Unterrichtsraster II Online Shopping

3.1. Onlineshops und stationärer Handel	ca. 15 min	Mindmap	Worin unterscheiden sich Ladengeschäfte von Internetshops?
3.2. Kennzeichen seriöser Online Shops	ca. 15 min	Fallbeispiele	Was sind Merkmale an denen sich seriöse Onlineshops erkennen lassen?
3.3. Echte Fakeshops erkennen	ca 15 min	Echte Fake-shops	Wie gut erkennst du echte Fakeshops? Wo lassen sich diese im Internet überprüfen?
3.4. Besonderheiten beim Onlinekauf	ca. 30 min		Vertragsschluss im Internet – Buttons und Widerruf
Abschluss			
Selbstlernmaterial			
https://www.verbraucherzentrale.de/bildung-nrw/online-shopping-selbstlernangebot-interaktives-lernbuch-69091			

☞ AUFGABE 3.1: STATIONÄRER HANDEL VS. INTERNETSHOP

Für die rechtliche Auslegung macht es einen Unterschied, ob ein Kaufvertrag im stationären Handel oder im Internetshop erfolgt ist. Für den Einkauf im Internet gelten besondere Schutzvorschriften für Verbraucher:innen. Gerade diese Schutzvorschriften sind vielen Jugendlichen nicht bewusst. Zunächst gilt es daher diese Unterscheidung zu verdeutlichen.

✂ **analog:** Mindmap

📱 **digital:** Podcast Online Shopping V macht Schlau

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/v-macht-schlau-finanzen-und-versicherung-verbraucherrecht-79525>



In dieser Podcast-Episode erfahren Schüler:innen ab Klasse 9, welche Rechte und Pflichten sie beim Shopping im Internet haben. Die Hörer:innen lernen, unter welchen Voraussetzungen sie im Internet gekaufte Ware zurückgeben können.

Kernaussage: Beim Online Shopping hast du besondere Rechte!

✓ **Material:**

- × Plakat für eine Mindmap
- × Podcast Online Shopping

☞ **Aufgabenbeschreibung:**

Worin unterscheiden sich Ladengeschäfte von Internetshops?

Die Schüler:innen 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. Eine Beschreibung der Methode findet sich hier: <https://de.wikipedia.org/wiki/Mindmap>

Als alternative, digitale Einführung kann der Podcast V macht schlau von der Verbraucherzentrale NRW zum Thema Online Shopping gehört werden.

▶ Auswertung

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 Schüler:innen wird klar, warum es in einem Internetshop besondere Rechte für Verbraucher:innen geben muss.

► Hintergrundinformationen und hilfreiche Links

Für den Einkauf im Internet gelten besondere Schutzvorschriften für Verbraucher:innen. Die Unternehmer müssen zudem zahlreiche Informationspflichten erfüllen. Damit entscheidende Informationen nicht übersehen werden, müssen Online-Händler 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

Minderjährig und Online Shopping?

Kinder und Jugendliche zwischen sieben und achtzehn Jahren sind nur beschränkt geschäftsfähig, d.h. sie können nur mit Genehmigung oder nachträglicher Einwilligung der Eltern (der Erziehungsberechtigten) etwas kaufen. Eine Ausnahme sieht der sogenannte 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 zur freien Verfügung von den gesetzlichen Vertreter:innen (oder mit dessen Zustimmung von 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/der 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.

www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/geschaeftsfaehigkeit-was-duerfen-kinder-im-in-ternet-einkaufen-8377

👉 AUFGABE 3.2: MERKMALE SERIÖSER ONLINESHOPS

Internet-Verkaufsplattformen boomen. Fast alle Gegenstände des täglichen Bedarfs können bequem digital bestellt und bezahlt werden. Dies nutzen Betrüger:innen aus und stellen gefälschte Internet-Verkaufsplattformen ins Netz ein, die reale Verkaufsplattformen nachahmen und diesen täuschend ähnlich sehen (sogenannte Fake-Shops).

Umso wichtiger ist es, vor der Bestellung zu kontrollieren, ob es sich um seriösen Anbieter handelt, insbesondere bei unbekanntem Shops. Warum ist das wichtig? In vielen Fällen müssen die Kund:innen 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 meist weg. An welchen Merkmalen ein Fake-Shop zu erkennen ist, wird in der folgenden Übung ausgearbeitet.

✂ **analog:** Methode: Teamarbeit - Suchbild

🔗 **digital:** Alternativ oder zur Vertiefung des Wissens



Podcast V macht schlau: <https://www.verbraucherzentrale.nrw/v-macht-schlau-finanzen-und-versicherung-verbraucherrecht-79525>

In dieser Podcast-Episode erfahren Schüler:innen ab Klasse 9, wie sie seriöse Händler beim Einkauf im Internet erkennen. Die Hörer:innen lernen, Fakeshops im Internet zu erkennen.

Kernaussage: Check vor jedem Onlinekauf den Internetshop!

✓ **Material:**

- ✖ Arbeitsblatt Suchbild (AB_3_1_Suchbild_Fakeshop)
- ✖ Checkliste (AB_3_2_Checkliste seriöser Onlineshops)
- ✖ Poster Fakeshops und Merkmalskarten (AB_3_1_Fakeshop_Platat und AB_3_1_Poster_Textkarten)

👉 **Aufgabenbeschreibung:**

Die Schüler:innen werden in Teams aufgeteilt (beispielsweise Paararbeit). Jedes Team erhält einen Ausdruck des konstruierten Fakeshops (AB_3_1_Suchbild_Fakeshop) und/oder des Arbeitsblattes Checkliste seriöser Onlineshops (AB_3_2_Checkliste seriöser Onlineshops).

Es gilt nun die Fehler im Vergleich der beiden Online-Shops (Suchbild) zu entdecken oder Kriterien zu umkreisen (Merkmale), die helfen können einen Fakeshop zu enttarnen. Ziel ist es, Unterschiede zwischen seriösen Internetshops und Fakeshops zu erkennen.

Alternativ kann ein konstruierter Fakeshop als Plakat im Plenum besprochen werden. Die Schüler:innen erhalten dann die Merkmalskarten ausgeteilt und müssen diese passend

und nacheinander an der richtigen Stelle auf dem Plakat zuordnen (AB_3_1_Fakeshop_Platkat und AB_3_2_Poster_Textkarten).

► Auswertung

Mit Hilfe der auf der Checkliste genannten Kriterien lässt sich eine bessere Einschätzung vor dem Kauf bei einem Onlineshop machen, ob es sich bei einem unbekanntem Onlineshop um einen Fakeshop handelt. Hundert prozentig ausschließen lässt sich dieses jedoch nicht. Wichtigstes Kriterium ist die Zahlungsart. Sollte nur eine Zahlungsart (Vorkasse) angegeben sein, ist äußerste Vorsicht geboten.

The screenshot shows the website **einzigartigershop.de**. The browser address bar indicates a **Not secure** connection. The page features a navigation menu with categories like **BEKLEIDUNG**, **HANDTASCHEN**, **SCHUHE**, **ACCESSOIRES**, and **SCHMUCK**. A central illustration shows a woman carrying a handbag. The main product is a **Marken-Handtasche von Gacci**, described as an **Imitat, Leder** handbag. The price is **99,99 €**, including VAT and shipping costs. The product description lists features like an inner pocket, adjustable straps, and a microfiber lining. A note mentions a delivery time of 8-12 weeks from Asia. Payment options include bank transfer, cash, and credit cards. Customer reviews are displayed, with one mentioning a delayed delivery and another stating it's not an original product. The footer contains links for **AGB-loS**, **KONTAKT**, and **IMPRESSUM**.

Diese Aufgabe kann bei vorhandener Internetverbindung auch mit der interaktiven Version eines Fake-Shops auf www.verbraucherzentrale.de ausgeführt werden: www.verbraucherzentrale.de/fakeshops. Anhand der herausgearbeiteten Kriterien werden in der nächsten Übung echte Onlineshops entsprechend untersucht.

👉 AUFGABE 3.2: HAST DU DAS ZEUG ZUM FAKESHOP BETREIBER?

Fakeshops wirken häufig professionell, seriös und echt, so dass sie nur sehr schwer als gefälschte Onlineshops zu erkennen sind. Verbraucher:innen zahlen, erhalten aber keine oder eine andere Ware bzw. Dienstleistungen oder sogar Markenfälschungen. Manche Shops sind zusätzlich darauf aus, personenbezogene Daten zu beziehen. In dieser Aufgaben werden die Schüler:innen mit realistischen Fakeshops konfrontiert.

🔗 **analog:** Fakeshop Beispiele

🔗 **digital:** Vertiefung des Wissens und praktische Beispiele



actionbound: Hast du das Zeug zum Fakeshop Betreiber?

Hinweis: Für diese Übung ist es notwendig zunächst die Actionbound App herunter zu laden



Bound: Hast du das Zeug zum Fakeshop-Betreiber?

<https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/2022-03/fake-shopvzsh-startanleitung.pdf>



Life Test: Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale

<https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder-71560>



Kernaussage: Fakeshops: Täuschend echt und dein Geld ist weg!

✓ **Material:**

- × Fakeshop Beispiele - Aktuelle Seiten finden sich unter:
 - <https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/vorsicht-falle>
 - <https://www.watchlist-internet.at/liste-online-shops/>
- × Checkliste (AB_3_2_Checkliste seriöser Onlineshops)
- × Gestalte deinen eigenen Fakeshop (AB_3_2_Fakeshop_kreativ)
- × Lückentext Fakeshop (AB_3_2_Lückentext_Fakeshop)
- × Actionbound

☞ **Aufgabenbeschreibung:**

Die Schüler:innen finden sich in Teams zusammen und erhalten zunächst die realistischen Beispiele der Fakeshops. Sie sollen beurteilen, ob das jeweilige Beispiel, der jeweilige Shop seriös wirkt. Würden sie dort etwas bestellen?

Zur Unterstützung kann hier die Checkliste (AB_3_2_Checkliste seriöse Onlineshops) hinzugezogen werden.

Die Schüler:innen können nun im Internet verschiedene Onlineshops suchen und anhand der Checkliste weitere Beurteilungen machen. Die ausgewählten Onlineshops können von ihnen nun im Fakeshop-Finder der Verbraucherzentrale geprüft werden. <https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder-71560>. Haben die Schüler:innen drei Shops geprüft, geht es nun an die nächste Aufgabe.

Zum Abschluss der Übung sollen sie im Team einen eigenen Fakeshop gestalten. Hierzu erhält jedes Team das Arbeitsblatt AB_3_2_Fakeshop_kreativ.

Zur Vertiefung und Wiederholung kann nun entweder ein Lückentext zum Thema Fakeshops dienen (AB_3_2_Lückentext_Fakeshop) oder der Actionbound „Hast du das Zeug zum Fakeshopbetreiber?“ gespielt werden.

▶ **Auswertung**

Zur Auflösung wird abgefragt, wie die Schüler:innen die Beispiele beurteilt haben. Die Lösung ist, dass alle Beispiele Fakeshops sind. Welche Beobachtungen haben sie bei ihrer Internetrecherche gemacht und wie sieht ihr eigener Fakeshop aus?

Dabei zeigen die Beispiele verschiedene betrügerische Seiten. Diese Seiten machen deutlich, dass Fakeshops alle Bereiche betrifft: Elektronik, Reise, Gold, Streaming, Feuerwerkskörper. Es gibt sehr viele betrügerische Seiten, die gerne auch saisonal aktiv sind. Das trifft z.B. auch den Garten-, Sport-, Fitness und Küchenbereich.

Auch die Betrugsmaschen werden immer ausgefeilter. So wurde bei einem gut aufgemachten Fakeshop (goldhandel-preisliste.de) das Gütesiegel nachgebaut, ein Impressum eingefügt und auch das Trusted-Shop Siegel hinterlegt. Doch ein zweiter Blick offenbart: Die Daten aus dem Impressum sind geklaut. Die Adressdaten eines seriösen Shops wurden übernommen. Auch die Angaben zur Handelsregisternummer sowie die Umsatzsteuer – ID stammen dorthin. Der hier genannte Fakeshop war professionell gestaltet und machte einen seriösen Eindruck. Die Fälschung sieht dem Original sehr ähnlich. Einzig die URL weicht leicht vom Original ab. (<https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/internet-telefon/fakeshop-fuer-goldbarren-gefaelschtem-quetesiegel>)

Damit ist klar, dass die echten Shop Betreiber meist selbst Opfer einer Betrugsmasche und eines Datendiebstahls geworden sind.

Die Checkliste sowie der Lückentext dienen als zusammenfassende Lösung für die Schüler:innen.

► Hintergrundinformationen und hilfreiche Links

Shop-Betreiber sind gesetzlich verpflichtet, bestimmte Informationen anzugeben. Für Verbraucher:innen geben sie eine Hilfestellung, um zu prüfen, ob der Shop seriös oder nur ein Fake ist.

Im Impressum müssen vor allem folgende vorgeschriebene Angaben enthalten sein: - Name und Anschrift der Firma - bei juristischen Personen die Rechtsform sowie die Person, die das Unternehmen vertreten darf - als weitere Kontaktmöglichkeit eine E-Mail-Adresse - die Umsatzsteueridentifikationsnummer - die Handelsregisternummer

Ist der Bestellbutton falsch beschriftet, kommt kein Vertrag zustande (dazu weiter 3.3 Bestellbuttons).

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

Ein besonderes Augenmerk sollte man auf die angebotenen Zahlungsmöglichkeiten legen. Verpflichtend ist die Angabe einer gängigen und kostenfreien Zahlungsmöglichkeit. Bei Fakeshops wird häufig nur Vorkasse angeboten.

Diese Punkte wirken für sich genommen (außer der Bestellbutton) trotz eines Gesetzesverstößes nicht auf die Wirksamkeit eines möglichen Vertrages aus. Hierbei handelt es sich um Kriterien, anhand derer sich die Seriosität eines Shops erkennen lässt.

Weiter Anhaltspunkte: Gütesiegel und Bewertungen sind gefälscht und somit ohne Aussagekraft. Eine Liste von seriösen und gefälschten Gütesiegeln wird nie vollständig und abschließend sein. Aber Achtung: Hat eine Webseite kein Gütesiegel, ist der Online-Shop nicht automatisch unseriös.

Hinzu kommt, dass Fakeshops oft gefälschte (Produktpiraterie) oder minderwertige Produkte anbieten, die mit (massiven) Preissenkungen beworben werden.

Doch was tun, wenn es zu spät ist?

Auf jeden Fall aktiv werden! Erstelle Bildschirmfotos der Webseite.

Sichere die Mails, die du vom angeblichen Verkäufer bekommen hast.

Stelle eine Strafanzeige!

Versuche dein Geld zurückholen! Kontaktiere deine Bank oder Zahlungsdienstleister.

Achten auf Mails, in denen du zur Zahlung aufgefordert wirst. Möglicherweise werden deine Daten für fremde Bestellungen auf deinem Namen missbraucht.



Weiterführende Informationen:

Fakeshop-Finder: <https://www.verbraucherzentrale.de/fakeshopfinder-71560>

Handelsregister: <https://www.handelsregister.de>

Bundesanzeiger: <https://www.bundesanzeiger.de>

Google Maps: <https://www.google.de/maps>

Openstreetmap: <https://www.openstreetmap.de/karte.html>

Trusted Shop – Erweiterung: <https://addons.mozilla.org/de/firefox/addon/googlesearchfirefox/>

Flagfox: <https://addons.mozilla.org/de/firefox/addon/flagfox/>

Umsatzsteuernummer prüfen: <https://ust-id-pruefen.de/>

Gütesiegel: <https://www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/themen/internet-telefon/onlineshopping/guetesiegel-online-shopping-ueberblick-ueber-die-wichtigsten-vier>

Gütesiegelboard: <https://initiated21.de/arbeitsgruppen/guetesiegelboard/>

Watchlist Internet – Warnungen: <https://www.watchlist-internet.at/fake-shops/>

Trusted-Shop – Warnungen: <https://www.trustedshops.de/aktuelle-warnungen/>

Verbraucherzentrale – Warnungen: www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de/vorsicht-falle

Verbraucherzentrale – Informationen: <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/abzocke-online-wie-erkenne-ich-fakeshops-im-internet-13166>

☞ AUFGABE 3.3: VERTRAGSSCHLUSS IM INTERNET: BUTTONS UND WIDERRUF

Im stationären Handel wird die Ware vor Ort gekauft. Die Ware kann vor dem Kauf begutachtet werden. Im Internet ist dies nicht möglich. Aus diesem Grund gelten hier rechtliche Besonderheiten. In diesem Teil lernen die Schüler:innen, wie der Bestellbutton aussehen muss und welche Besonderheiten beim Kauf im Internet, in Bezug auf das Widerrufsrecht, bestehen.

✂ **analog:** Entscheidungsspiel und Placement

📱 **digital:** Vertiefung des Wissens



Podcast V macht schlau: *In dieser Podcast-Episode erfahren Schüler:innen ab Klasse 9, welche Rechte und Pflichten sie beim Shopping im Internet haben. Die Hörer:innen lernen, unter welchen Voraussetzungen sie im Internet gekaufte Ware zurückgeben können.*
<https://www.verbraucherzentrale.nrw/v-macht-schlau-finanzen-und-versicherung-verbraucherrecht-79525>

Kernaussage: Buttons im Onlineshop müssen eindeutig beschriftet sein.

Beim Internetkauf hast du i.d.R. 14 Tage Widerrufsrecht.

✓ **Material:**

- ✗ Arbeitsblatt Bestellbutton (AB_3_3_Buttons)
- ✗ Arbeitsblatt Placemat (AB_3_4_Placemat), Plakat pro Gruppe
- ✗ Checkliste Widerrufsrecht (AB_3_5_Checkliste_Widerrufsrecht)
- ✗ Zeitstrahl, Situationsbeschreibung zur Frist (AB_3_6_Fristbeginn)

☞ **Aufgabenbeschreibung:**

Einstiegsfrage: Wie muss ein Bestellbutton beim Onlineshopping beschriftet sein?

Das Arbeitsblatt zeigt verschiedene Beispiele für Beschriftungen von Bestellbuttons. Die Schüler:innen spielen ein Entscheidungsspiel. Dafür wird der Raum in zwei Hälften geteilt. In eine linke Seite: nicht korrekt beschriftet (FALSCH) sowie eine rechte Seite: korrekte Beschriftung (RICHTIG). Die Begriffe werden nun vorgelesen bzw. nach einander an die Tafel gepinnt. Die Schüler:innen bewegen sich im Raum auf die Seite die sie für die richtige Antwort halten.

Weitere Besonderheit: Was bedeutet das Widerrufsrecht?

Mit Hilfe des Placemat sollen die Schüler:innen in Gruppenarbeiten ihre Gedanken und Ideen zum Thema Widerrufsrecht zusammen bringen. Dabei erarbeiten sie, für welche Vertragsarten es überhaupt ein Widerrufsrecht gibt, und was wichtig ist, um den Widerruf



durchzusetzen. Die Schüler:innen bilden jeweils zu viert eine Gruppe. Eine kurze Beschreibung der Methode gibt es hier: https://de.wi-kipedia.org/wiki/Placemat_Activity

Leitfragen: Wann habe ich ein Widerrufsrecht? Was muss ich beim Widerruf beachten?

Die Gruppen stellen dann ihre Ergebnisse vor. Die wichtigsten Aspekte sind in einer Checkliste zusammengefasst und kann im Anschluss ausgeteilt werden (AB 3_5_Checkliste Widerrufsrecht).

Die nächste Aufgabe beschäftigt sich nun mit den Fristen im Widerrufsrecht. Das Widerrufsrecht ist sehr formal gestaltet und die Einhaltung der Fristen und Vorgaben sind elementar. Die Schüler:innen erarbeiten einen Widerruf mit Varianten anhand eines Zeitstrahls (Kalendermonat). Auf dem Boden oder an einer Tafel wird ein Zeitstrahl, unterteilt in Tage, aufgezeichnet. 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.

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

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

► Auswertung

Die Beschriftung der Buttons:

Der Bestellvorgang muss so gestaltet sein, dass Verbraucher:innen mit der Bestellung ausdrücklich den Willen zur Zahlung bestätigen, 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 der bestellenden Person 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.

Das Widerrufsrecht:

Verbraucher:innen können die Ware bei einem Online-Shop im Vorfeld nicht prüfen, z.B. eine Hose nicht anprobieren. Deshalb gibt es die Besonderheit des Widerrufsrechts, d.h. Verbraucher können sich innerhalb von 14 Tagen einseitig vom Vertrag lösen. Innerhalb dieser Frist muss der Widerruf gegenüber dem Unternehmer (Vertragspartner) erklärt und die Ware zurückgesandt werden. Auf das Widerrufsrecht muss ein Unternehmer einen 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:

www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/widerruf-von-ver-traegen-5117

Achtung: In einigen Fällen wird das Widerrufsrecht durch das Gesetz ausgeschlossen, z.B. beim Kauf von schnell verderblichen Waren oder Konzertkarten sowie individualisierten Waren.

▶ Hintergrundinformationen und hilfreiche Links

Allgemeine Geschäftsbedingungen

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“ oder ähnliches, ist während des Bestellvorgangs nicht erlaubt; vielmehr muss das Häkchen aktiv gesetzt werden. Die AGB müssen auf der Webseite leicht auffindbar, mühelos lesbar, übersichtlich, einfach abzurufen und abzuspeichern sein (z.B. auf der Festplatte).

Darüber hinaus müssen Verbraucher:innen 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 Bestellbutton auf der gleichen Seite auf einen Blick erkennbar sein.

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.

Weiterführende Informationen:

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

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

www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/widerruf-im-internet-was-tun-wenn-sich-der-onlineshop-quer-stellt-60076

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/meine-rechte-beim-onlineshopping-28123>

Erklärfilm des BMJ aus der Serie "Wissen wappnet" zum Thema Widerrufsrecht:

www.youtube.com/watch?v=zqCSR81GPIA

☞ AUFGABE 3.4: SICHERE BEZAHLFORMEN

Beim Internetkauf sind die herkömmlichen Zahlungsmöglichkeiten wie Bargeld oder kontaktloses Bezahlen nicht möglich. Es steht mittlerweile eine Vielzahl anderer Bezahlmöglichkeiten zur Verfügung. Seriöse Shops bieten in der Regel mehrere Bezahlwege an. Doch welche sind am sichersten für die Verbraucher:innen?

✂ **analog:** Dialog und Internetrecherche

🔗 **digital:** Vertiefung des Wissens



Podcast V macht schlau: *In dieser Podcast-Episode erfahren Schüler:innen ab Klasse 8, welche Risiken der Internetkauf nach dem Prinzip buy now, pay later birgt. Die Hörer:innen lernen was buy now, pay later (BNPL) eigentlich ist und worauf sie beim Online-Shopping achten sollten.* <https://www.verbraucherzentrale.nrw/v-macht-schlau-finanzen-und-versicherung-verbraucherrecht-79525>

Internetrecherche zu den Zahlverfahren



www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/onlinedienste/bezahlen-beim-onlineshopping-vor-und-nachteile-von-bezahldiensten-61294

Kernaussage: Nur bei Zahlung auf Rechnung bist du wirklich sicher!

✓ **Material:**

× Arbeitsblatt 3_7_AB Zahlungsdienstleister bei Online Shopping

☞ **Aufgabenbeschreibung:**

Die Schüler:innen sollen zunächst ihre Erfahrungen mit Online-Einkäufen berichten. Welche Zahlverfahren werden bei den bekannten Onlineshops angeboten? Welche Zahlungsmethoden kennen sie bereits? Wie ist ihre Erfahrung damit?

Mögliche Fragen: Auf welchem Weg lassen sich Online-Bestellungen im Internet bezahlen? Welche Zahlungsdienstleister kennt ihr? Wann ist ein Bezahlverfahren sicher? Wann erfolgt die Zahlung – vor oder nach Warenlieferung? Wie komme ich im Schadensfall an mein Geld?

Nun suchen sich die Schüler:innen eine Bezahlform aus und recherchieren hierzu im Internet (alternativ dient das AB_3_7_AB Zahlungsdienstleister). Folgende Kriterien sollen beantwortet werden: Zeitpunkt der Zahlung, Bezahlvorgang (Wie wird bezahlt?), Vor- und Nachteile, Risiko Einschätzung für die Verbraucher:innen.

► Auswertung

Online-Bezahldienste wie PayPal sind die beliebteste Zahlungsmethode, die sicherste Option aber ist der Erhalt einer Rechnung. Jeder Onlineshop kann frei entscheiden, welche Zahlungsmöglichkeiten er anbietet, muss dieses aber frühzeitig mitteilen. Kosten dürfen bei den gängigen Zahlungsmitteln nicht anfallen. Für Online-Bezahldienste dürfen sie aber erhoben werden.

Vor der Bestellung bei einem Onlineshop sollten daher folgende Fragen gestellt werden:

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

► Hintergrundinformationen und hilfreiche Links

Die Unterschiede liegen in der Risikoverteilung:

Risiko bei den Händlern:

Am sichersten für Verbraucher:innen 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.

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

Die übrigen Bezahlformen bewegen sich dazwischen. Sie haben sowohl Vor- als auch Nachteile. So müssen bei Lastschriftinzug 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.

Risiko bei den Verbraucher:innen:

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 Konto eingerichtet und sichergestellt werden, dass niemand die Zugangsdaten erfährt. Bei anderen Bezahlssystemen (z. B. Sofortüberweisung) wird das Passwort des Online-Bankings verwen-

det. Bei der Nutzung derartiger Zahlungsdienste müssen also sensible Kontodaten preisgegeben werden.

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 der 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.

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

Weiterführende Informationen:

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Stand: 1.10.2022

©

Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Verbraucherzentrale Bayern e.V., Mozartstr. 9, 80336 München

Verbraucherzentrale Sachsen e.V., Katharinenstraße 17, 04109 Leipzig

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt, Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)

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