



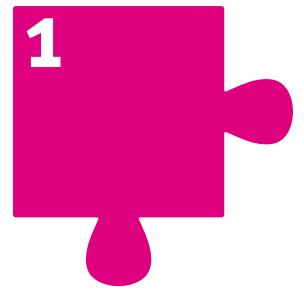
verbraucherzentrale

Brandenburg

VERBRAUCHERRECHTE

In diesem Unterrichtsmaterial setzen sich die Schülerinnen und Schüler mit ausgewählten Verbraucherrechten auseinander. Mit Hilfe von Fallbeispielen erarbeiten sie die Inhalte aus den bereitgestellten Hintergrundinformationen und geben diese in einem Gruppenpuzzle an ihre Mitschüler*innen weiter.

Fallbeispiel 1: Der kaputte Fernseher

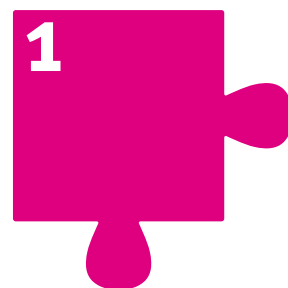


Herr Meier hat seiner Tochter Anna zum 15. Geburtstag einen nagelneuen Fernseher geschenkt. Doch ausgepackt gibt der Fernseher kein Bild von sich. Verärgert gehen die beiden mit der Rechnung zum Händler. Dieser behauptet, dass der Hersteller für den Schaden haftet und will Anna und ihren Vater so loswerden. Diese lassen sich aber nicht abwimmeln und bestehen auf der Gewährleistungspflicht.

Lies dir das Fallbeispiel gut durch und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- Was bedeutet denn Gewährleistung und was ist der Unterschied zur Garantie?
- Was können Anna und ihr Vater von dem Händler verlangen?
- Wie lange hat Anna einen Anspruch auf Gewährleistung?
- Was ist das Besondere an der Garantie?

Das Hintergrundmaterial dient dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen!
Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.



... AUFGABE 1

Was bedeutet denn Gewährleistung und was ist der Unterschied zur Garantie?

... AUFGABE 2

Was können Anna und ihr Vater von dem Händler verlangen?

... AUFGABE 3

Wie lange hat Anna einen Anspruch auf Gewährleistung?

... AUFGABE 4

Was ist das Besondere an der Garantie?

Fallbeispiel 2: Die unbequemen Schuhe



Sarah hat sich von ihrem Taschengeld ein neues Paar Sneakers gekauft. Zu Hause will sie die Schuhe gleich einlaufen. Obwohl im Laden eigentlich alles gepasst hat, reiben die Schuhe nach ein paar Minuten unangenehm an der Ferse. Sarah geht ins Geschäft und will ihr Geld zurückhaben. Der Händler weigert sich aber.

Lies dir das Fallbeispiel gut durch und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- a) Gibt es ein gesetzliches Umtauschrecht?
- b) Darf der Händler auch einen Gutschein anstelle von Geld anbieten?
- c) Wie hätte Sarah sich absichern können?

Das Hintergrundmaterial dient dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen!
Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.



... AUFGABE 1

Gibt es ein gesetzliches Umtauschrecht?

... AUFGABE 2

Darf der Händler auch einen Gutschein anstelle von Geld anbieten?

... AUFGABE 3

Wie hätte Sarah sich absichern können?

Fallbeispiel 3: Vertrag oder doch kein Vertrag?

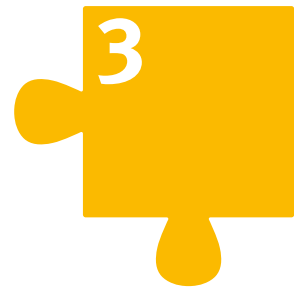


Maximilian ist gerade 18 geworden und will sich zum Geburtstag ein Auto kaufen. Da er aber nicht so viel Geld hat, sucht er sich bei einem Autohändler einen günstigen Gebrauchtwagen aus. Beim Bezahlen möchte Maximilian etwas Schriftliches zum Kauf haben. Der Händler ist aber der Meinung, dass man bei dem günstigen Preis gar keinen schriftlichen Vertrag braucht und dass Maximilian als Verbraucher so oder so einen besonderen Schutz hat.

Lies dir das Fallbeispiel gut durch und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- a) Wer ist ein Verbraucher?
- b) Was ist ein Kaufvertrag?
- c) Darf der Kaufvertrag überhaupt mündlich abgeschlossen werden?
- d) Wie können Verträge noch geschlossen werden?

Das Hintergrundmaterial dient dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen!
Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.



... AUFGABE 1

Wer ist ein Verbraucher?

... AUFGABE 2

Was ist ein Kaufvertrag?

... AUFGABE 3

Darf der Kaufvertrag überhaupt mündlich abgeschlossen werden?

... AUFGABE 4

Wie können Verträge noch geschlossen werden?

Fallbeispiel 4: Im Supermarkt



Leon ist 14 Jahre alt und geht nach der Schule in einen großen Supermarkt, da er noch ein paar Sachen besorgen muss. Er braucht ein neues Shampoo und will noch bei der Gelegenheit eine Pfandflasche zurückgeben. Bei der Abgabe verweigert der Automat die Annahme mit der Begründung „nicht erkannt“. Verärgert packt Leon die Flasche wieder ein. Beim Regal mit den Shampoos angekommen, öffnet und riecht er an verschiedenen Produkten, um den besten Duft herauszufinden. Ein Mitarbeiter beobachtet ihn dabei misstrauisch. Leon geht zur Kasse, um das Shampoo zu bezahlen. Beim Bezahlen beschwert sich die Kassiererin über das viele Kleingeld mit dem Leon bezahlen möchte. Auch will sie in den Schulranzen schauen. Leon ist nun verunsichert und weiß nicht, wie er reagieren soll.

Lies dir das Fallbeispiel gut durch und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- Darf Leon die Shampoo-Flaschen öffnen, um daran zu riechen?
- Darf die Kassiererin den Rucksack durchsuchen?
- Was muss man bei der Rückgabe von Pfandflaschen beachten?
- Kann die Kassiererin das Bezahlen mit Kleingeld verweigern?

Das Hintergrundmaterial dient dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen!
Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.



... AUFGABE 1

Darf Leon die Shampoo-Flaschen öffnen, um daran zu riechen?

... AUFGABE 2

Darf die Kassiererin den Rucksack durchsuchen?

... AUFGABE 3

Was muss man bei der Rückgabe von Pfandflaschen beachten?

... AUFGABE 4

Kann die Kassiererin das Bezahlen mit Kleingeld verweigern?

Fallbeispiel 5: Neulich im Internet



Leyla ist 18 Jahre alt und braucht für ein Vorstellungsgespräch eine neue Hose. Über eine Suchmaschine findet sie im Internet ein tolles Angebot. Sie gibt die passende Größe und die geforderten Daten an. Das Feld AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) klickt sie schnell an und bestätigt ihren Bestellwunsch durch das Anklicken eines Buttons. Nach 4 Tagen bekommt sie ein Paket nach Hause geliefert. Sie soll den Betrag per Rechnung bezahlen. Leider passt die Hose nicht. Leyla will sie zurückschicken und ihr Geld zurückhaben.

Lies dir das Fallbeispiel gut durch und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- Darf Leyla die Hose einfach so zurückschicken?
- Was sind Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)?
- Was muss Leyla tun, um die Hose zurückzuschicken, und wie lange ist das überhaupt möglich?
- Welche Sachen kann man nicht zurückschicken?

Das Hintergrundmaterial dient dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen!
Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.



... AUFGABE 1

Darf Leyla die Hose einfach so zurückschicken?

... AUFGABE 2

Was sind Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)?

... AUFGABE 3

Was muss Leyla tun, um die Hose zurückzuschicken, und wie lange ist das überhaupt möglich?

... AUFGABE 4

Welche Sachen kann man nicht zurückschicken?

1. VERBRAUCHER

Ein Verbraucher ist jede Privatperson (natürliche Person), die mit einem Unternehmen ein Geschäft zu überwiegend privaten Zwecken abschließt, beziehungsweise abschließen möchte (siehe Bürgerliches Gesetzbuch § 13). Das bedeutet: Wenn jemand eine Fotokamera für den privaten Gebrauch (bspw. für den Urlaub) kauft, ist er ein Verbraucher. Kauft er sich die Kamera zur Nutzung als selbstständiger Fotograf, ist er kein Verbraucher mehr, sondern betreibt ein Gewerbe und ist damit Unternehmer.

2. KAUFEN UND VERTRÄGE

Verbraucher schließen beinahe täglich Verträge ab. Am häufigsten schließen sie Kaufverträge ab. Doch was ist eigentlich ein Vertrag?

Bei einem Vertrag einigen sich (mindestens) zwei Personen und geben eine übereinstimmende Willenserklärung ab, um einen übereinstimmenden Zweck zu erreichen. Beim Autokauf zum Beispiel müssen sich zwei Vertragsparteien (der Autohändler und der Käufer) darüber einig sein, dass ein bestimmtes Auto ver- und gekauft wird. Der Händler erbringt seine Leistung, indem er das Auto liefert und das Eigentum daran verschafft, und der Käufer zahlt dabei als Gegenleistung den vereinbarten Kaufpreis.

GESCHÄFTSFÄHIGKEIT

Kinder unter sieben Jahren können keine Verträge wirksam (gültig) abschließen. Wer zwischen sieben und 18 Jahren alt ist, ist beschränkt geschäftsfähig und kann unter bestimmten Bedingungen einen Vertrag abschließen, wenn:

- die Eltern oder die Erziehungsberechtigten in den Vertragsschluss vorher eingewilligt haben oder im Nachhinein ihre Zustimmung erteilen oder
- das Rechtsgeschäft unter den „Taschengeldparagrafen“ fällt oder
- der Minderjährige in einem von den Eltern zugestimmten Arbeitsverhältnis steht und das Rechtsgeschäft sich darauf bezieht.

Ab 18 Jahren ist man voll geschäftsfähig und darf Verträge abschließen.

Wie können Verträge geschlossen werden

Verträge können auf unterschiedliche Art geschlossen werden. Dabei muss man unterscheiden, ob die Vertragsparteien körperlich anwesend sind oder nicht. Stehen sich die Vertragsparteien gegenüber, kann der Vertrag auf verschiedene Weise geschlossen werden.

Mündlich: Hier wird die Vereinbarung mündlich getroffen. Du gehst zur Bäckerei, bestellst ein belegtes Brötchen und bezahlst den verlangten Preis.

Schriftlich: Beim schriftlichen Vertrag werden alle Vereinbarungen aufgeschrieben und von allen Beteiligten unterschrieben. Schriftliche Verträge gibt es häufig bei größeren Käufen, beispielsweise beim Autokauf.

Konkludent: Konkludent bedeutet, wenn jemand seinen Willen stillschweigend, durch schlüssiges Verhalten, zum Ausdruck bringt. Das passiert oft an der Kasse im Supermarkt. Ohne etwas zu sagen legst du ein Produkt an die Kasse und zeigst so, dass du es kaufen willst.

TASCHENGELDPARAGRAF (§ 110 BGB)

Der sogenannte Taschengeldparagraf ermöglicht es Minderjährigen, wirksame Rechtsgeschäfte, auch ohne ausdrückliche Zustimmung des gesetzlichen Vertreters, zu tätigen. Allerdings nur bei geringem Kaufwert und wenn das Geld für diesen Zweck oder zur freien Verfügung gestellt wurde.

Grundsätzlich können jedoch alle Verträge mündlich geschlossen werden. Es spielt hierbei keine Rolle, wie hoch beispielsweise der Kaufpreis ist. Das Problem bei einem mündlich abgeschlossenen Vertrag ist jedoch, dass man keinerlei Nachweise hat, was denn genau vereinbart wurde oder was für einen bestimmten Kaufpreis geliefert werden soll.

Daher schließt man die meisten Verträge schriftlich ab, obwohl es eine entsprechende gesetzliche Verpflichtung in den allermeisten Fällen hierfür nicht gibt. Schriftlich müssen nur solche Rechtsgeschäfte abgeschlossen werden, bei denen der Gesetzgeber dies angeordnet hat, beispielsweise bei dem Erwerb einer Immobilie.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die ein Unternehmen einem Verbraucher bei Abschluss eines Vertrags stellt. Laut Bürgerlichem Gesetzbuch (BGB) § 305 werden die AGB nur Vertragsbestandteil,

- wenn der Verbraucher bei Abschluss ausdrücklich auf die Bedingungen hingewiesen wurde und
- wenn er Gelegenheit hatte, sie zur Kenntnis zu nehmen und
- wenn er dem Kleingedruckten zugestimmt hat.

Es kommt vor, dass einzelne oder mehrere Bestimmungen der AGBs gegen Verbraucherrechte verstoßen und Verbraucher benachteiligt werden. Daher kann es sinnvoll sein, AGBs insbesondere im Streitfall beispielsweise von der Verbraucherzentrale überprüfen zu lassen.

Ausnahmen

Wichtige Ausnahmen zu den allgemeinen Vertragsrechten finden sich bei Verträgen außerhalb von Geschäftsräumen (Haustürgeschäften) und bei Fernabsatzgeschäften.

Verträge außerhalb von Geschäftsräumen

Darunter versteht man Verträge, die meistens an öffentlichen Orten oder in den eigenen vier Wänden abgeschlossen werden. Oftmals handelt es sich um geschulte Vertreter, die darin geübt sind, den Überraschungseffekt auszunutzen. Da man auf diese überraschenden Kontakte wenig vorbereitet ist und auch keine Preise vergleichen kann, hat der Gesetzgeber ein 14-tägiges Widerrufsrecht für diese Art von Verträgen verabschiedet.

Dafür hat man grundsätzlich 14 Tage ab Vertragsschluss Zeit. Wurde allerdings ein Produkt gekauft, so beginnt die Frist erst zu laufen, wenn die Ware geliefert wurde. Wurde der Verbraucher nicht über sein Recht zum Widerruf informiert, erlischt das Widerrufsrecht spätestens nach 12 Monaten und 14 Tagen. Der Widerruf muss gegenüber dem Vertragspartner erklärt werden. Nicht ausreichend ist es, die Ware einfach zurückzusenden. Eine Begründung für den Widerruf muss aber nicht mitgeliefert werden.

Fernabsatzverträge

Wird mit Hilfe eines Fernkommunikationsmittels wie dem Internet oder auch dem Telefon ein Vertrag geschlossen, dann spricht man von einem so genannten Fernabsatzvertrag.

Verträge im Internet

Ein Vertrag, der im Internet geschlossen wird, kommt quasi per Mausklick zustande. Um Abzocke und Fehlkäufe zu verhindern, müssen die Verkäufer im Internet dafür sorgen, dass der Käufer ausdrücklich auf den zahlungspflichtigen Kauf aufmerksam gemacht wird. Deutlich wird dies durch Buttons mit den Worten „Jetzt kaufen“ oder „Zahlungspflichtig bestellen“, die vor der Bestellung gedrückt werden müssen.

Zahlungspflichtig bestellen

Widerrufsrechte beim Onlinekauf

Im Unterschied zum Kaufvertrag im Laden hat man bei Fernabsatzverträgen, bis auf wenige Ausnahmen, ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Das bedeutet: Der Käufer kann innerhalb dieser Frist ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Die Frist beginnt mit der vollständigen Lieferung der bestellten Ware oder bei Dienstleistungen am Tag nach Vertragsabschluss. Voraussetzung ist aber, dass der Verkäufer klar und verständlich über diese Frist informiert. Vergisst er dies, gilt das Widerrufsrecht erst ab der nachträglichen schriftlichen Belehrung oder spätestens nach einem Jahr und 14 Tagen. Ausgenommen sind hier Verträge zu Dienstleistungen. Das Widerrufsrecht erlischt, sobald die Dienstleistung vollständig erbracht wurde und sowohl Käufer als auch Verkäufer diesem Umstand zugestimmt haben.

TIPP

Bevor man bei einem unbekanntem Internetshop einkauft, sollte man das sogenannte Impressum prüfen. Ist der Sitz des Händlers außerhalb der EU könnte es zu Schwierigkeiten bei Reklamationen kommen. Ein nicht vorhandenes Impressum ist immer ein No-Go! Wenn ein Impressum zu finden ist, muss es u.a. die Adresse, einen Vertretungsberechtigten und eine E-Mail-Adresse enthalten sowie einen Verweis auf das Handelsregister mit entsprechender Nummer. Diese Nummer kann im Zweifel genauer überprüft werden.

Ausgenommen vom Widerrufsrecht sind auf den Käufer persönlich zugeschnittene Waren wie Maßkleidung, digitale Inhalte wie Hörbücher oder schnell verderbliche Ware, z.B. Lebensmittel. Auch das Entfernen von Siegeln, z.B. an CDs, durch den Käufer hebt das Widerrufsrecht auf.

3. UMTAUSCH GEKAUFTER PRODUKTE

Ein allgemeines, gesetzliches Recht auf Umtausch gibt es nicht! Das bedeutet, dass man gekaufte Produkte nicht einfach so beim Einzelhändler vor Ort zurückgeben kann und den Kaufpreis wieder zurückbekommt. Man kann die im Laden gekauften Schuhe also nicht

TIPP

Wer sich unsicher ist, ob ein gekauftes Geschenk Gefallen findet oder ob einem selbst die Schuhe daheim noch gefallen, sollte beim Kauf im Laden nach den Umtauschmöglichkeiten fragen und ein Umtauschrecht am besten gegen Rückzahlung des Kaufpreises schriftlich – beispielsweise auf der Rückseite des Kaufbeleges – vereinbaren.

einfach zurückgeben, weil sie einem zu Hause nicht mehr gefallen. Daher sollte man vor dem Kauf abklären, ob ein solcher Umtausch überhaupt möglich ist. Denn dies ist reine Kulanz des Händlers und geschieht auch nach seinen Bedingungen. So kann der Verkäufer bereits genutzte oder ausgepackte Waren vom Umtausch ausnehmen oder nur einen Gutschein in Höhe des ursprünglichen Kaufpreises anbieten.

4. SACHMÄNGELHAFTUNG (GEWÄHRLEISTUNG) UND GARANTIE

Unabhängig von dem freiwillig eingeräumten Umtausch ist jedoch die gesetzlich geregelte Gewährleistung. Oft werden die Begriffe Gewährleistung und Garantie verwechselt oder falsch verstanden.

Gewährleistung ist der gesetzliche Anspruch des Käufers gegenüber dem Verkäufer (dem Vertragspartner), dass man eine mangelfreie Ware erhält. Ist dies nicht der Fall und die gekaufte Ware weist einen Mangel auf, dann kann sich der Käufer gegenüber dem Verkäufer auf die so genannten Gewährleistungsrechte berufen. Ein Sachmangel ist zum Beispiel das von Anfang an nicht funktionierende Display beim neuen Smartphone. Auch wenn das falsche Produkt geliefert wurde, liegt ein Sachmangel vor. Die Garantie ist eine freiwillige, zusätzliche Leistung des Herstellers, teilweise auch des Verkäufers/Händlers.

Sachmängelhaftung (Gewährleistung) und Garantie

Bei Sachmängeln haftet der Verkäufer für alle Mängel, die bereits zum Zeitpunkt des Verkaufs, also bei der Übergabe, bestanden haben, auch wenn diese Mängel erst später bemerkt werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt für neue Produkte 24 Monate und kann für gebrauchte Waren per AGB oder Vereinbarung auf 12 Monate verkürzt werden. Sie kann aber nicht vertraglich ausgeschlossen werden. In den ersten sechs Monaten nach dem Kauf muss der Verkäufer im Falle einer Reklamation beweisen, dass das Produkt von Anfang an in Ordnung war. Danach liegt es beim Käufer nachzuweisen, dass der Mangel schon beim Kauf vorlag. Dafür reicht es aus, dem Verkäufer darzulegen, dass man mit dem Produkt bestimmungsgemäß umgegangen ist. Liegt ein Sachmangel vor, hat der Käufer zuerst Anspruch auf Nacherfüllung. Der Käufer hat also die Wahl zwischen einem neuen Gerät oder einer Reparatur. Der Verkäufer muss also entweder durch Austausch des Geräts oder durch Reparatur den Mangel beseitigen. Gelingt ihm das mehrfach oder innerhalb einer ihm gesetzten Frist nicht, hat der Käufer ein Rücktrittsrecht vom Kaufvertrag. Der Käufer gibt das Gerät zurück und erhält vom Verkäufer den vereinbarten Kaufpreis zurück. Allerdings wird der Betrag aufgrund der bereits erfolgten Nutzung reduziert.

Hat das Produkt nur einen kleinen Fehler, zum Beispiel eine unsaubere Lackierung, kann der Käufer sich mit dem Verkäufer auf eine Minderung einigen. Der Käufer nutzt das Produkt trotz des Fehlers und erhält vom Verkäufer dafür das Gerät zu einem geringeren Preis. Ist dem Käufer durch den Mangel ein Schaden entstanden, hat er auch Anspruch auf Schadenersatz. Die Kosten, die dem Verkäufer durch die Beseitigung des Mangels entstehen, darf er dem Käufer bei einer Gewährleistung nicht berechnen. Diese Kosten können beispielsweise Versand- und Verpackungskosten sein.

Verbraucher sollten sich nicht verunsichern lassen, wenn der Verkäufer eines fehlerhaften Produkts versucht, die Haftung auf den Hersteller abzugeben. Nicht der Produzent ist der Vertragspartner sondern der Verkäufer und daher steht dieser in der Pflicht zur Beseitigung des Mangels.

Besondere Vorsicht ist beim Kauf gebrauchter Waren von nicht-gewerblichen Verkäufern geboten. Denn bei diesen Privatverkäufen kann die Gewährleistung nahezu vollkommen ausgeschlossen werden.

Garantie

Bei der Garantie handelt es sich in der Regel um eine freiwillige und frei gestaltbare Leistung des Herstellers. Da die Garantie frei gestaltbar ist, kann sie sich auch nur auf bestimmte Teilbereiche oder Leistungen beschränken. Oft betreffen Garantien nur bestimmte Eigenschaften oder Bauteile eines Produkts, zum Beispiel das Laufwerk eines Blu-ray-Disc-Players oder bestimmte Teile, die keinem Verschleiß unterliegen.

Üblich ist es auch, dass bei einem Mangel nur Ersatzteile von der Garantie abgedeckt sind. Der Garantienausteller kann auch in den Garantiebestimmungen festlegen, dass bestimmte Kosten, beispielsweise für den Einbau oder den Versand, vom Verbraucher zu bezahlen sind.

TIPP

Auf Wunsch muss die Garantieurkunde in Textform ausgehändigt werden, in der die exakten Garantiebedingungen wie Angaben zum Garantiegeber, zur Länge und zum Inhalt der Garantie zu finden sind.

Freiwillige Garantien räumen bisweilen auch Händler ein. Neben der gesetzlichen Gewährleistung kann sich der Verbraucher dann auch auf die Garantie berufen.

5. IM SUPERMARKT

Auch im Supermarkt gibt es einige Regeln, die den Verbraucher vor Benachteiligung schützen sollen. So ist das Öffnen von Verpackungen, um sie zu prüfen, erlaubt, wenn dabei weder die Verpackung noch der Inhalt beschädigt werden. Wenn man beispielsweise ein Duschgel öffnet, um den Geruch zu testen oder einen Eierkarton auf kaputte Eier kontrolliert, ist dies in der Regel ohne Beschädigung möglich und damit in Ordnung. Wenn man aber allerdings Klebestreifen oder Siegel beim Öffnen zerstört, so muss mindestens der Schaden für die Verpackung bezahlt werden.

Bei der Rückgabe von **Einwegflaschen** gilt Folgendes: Größere Geschäfte mit mehr als 200 Quadratmeter müssen alle Einwegflaschen annehmen, auch wenn sie diese nicht verkaufen. Solange das Pfandzeichen erkennbar ist, müssen auch beschädigte Einwegflaschen, auch wenn sie der Leergutautomat nicht akzeptiert, angenommen werden. Bei **Mehrwegflaschen** gibt es keine gesetzliche Rücknahmepflicht. In der Regel nehmen die Händler nur Flaschen, die sie auch verkaufen.

TIPP

Waren dürfen grundsätzlich erst nach dem Bezahlen probiert werden. Wer aber gerne testen will, ob beispielsweise das Obst auch so gut schmeckt wie es aussieht, kann das Personal um Erlaubnis fragen.

Hat man beim Bezahlen an der Kasse nur Kleingeld dabei, ist das an sich kein Problem. Das Bezahlen mit Kleingeld muss akzeptiert werden, solange es nicht mehr als 50 Münzen sind.

Auch eine Taschenkontrolle muss man sich nicht gefallen lassen, selbst wenn diese Kontrollen per Schild angekündigt werden. Denn Taschen gehören zum rechtlich geschützten Privatbereich, in den auch die Polizei nur unter bestimmten Voraussetzungen eingreifen darf.

Allerdings ist bei hinreichendem Verdacht die Kundin beziehungsweise der Kunde verpflichtet auf die Polizei zu warten. Wer sich weigert, kann solange im Laden festgehalten werden.

Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, zuletzt zugriffen am 01.06.2018 unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/kundenrechte-bei-fernabsatzvertraegen-10416>

Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, zuletzt zugriffen am 01.06.2018 unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/regeln-beim-kaufvertrag-freiwillige-garantien-5102>

Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, zuletzt zugriffen am 01.06.2018 unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/gewahrleistung-des-haendlers-5057>

Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, zuletzt zugriffen am 01.06.2018 unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/das-kleingedruckte-agb-5122>

Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, zuletzt zugriffen am 01.06.2018 unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/onlinegeschaefte-von-minderjaehrigen-8377>

Quelle: Verbraucherzentrale Baden-Württemberg, zuletzt zugriffen am 01.06.2018 unter <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/so-erkennen-sie-fakeshops-im-internet-13166>

Quelle: Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz, zuletzt zugriffen am 01.06.2018 unter https://www.verbraucherportal-bw.de/Lde/Startseite/Verbraucherschutz/Einkaufen+im+Supermarkt+_+Kundenrechte+und+Mythen

ZUORDNUNG ZU DEN STANDARDS GEMÄSS RAHMENLEHRPLAN BERLIN/BANDENBURG	
<p>In diesem Unterrichtsmaterial setzen sich die Schülerinnen und Schüler mit ausgewählten Verbraucherrechten auseinander. Mit Hilfe von Fallbeispielen erarbeiten sie die Inhalte aus den bereitgestellten Hintergrundinformationen und geben diese in einem Gruppenpuzzle an ihre Mitschüler*innen weiter.</p>	
EINORDNUNG IN DEN BILDUNGSPLAN	
Kategorie	3.4 Leben in einem Rechtsstaat
Inhalte	Merkmale einer demokratischen Grundordnung, Rechtsmündigkeit
Mögliche Konkretisierungen	<ul style="list-style-type: none"> • Grundrechte im Grundgesetz • Rechtssicherheit • Deliktfähigkeit • Strafmündigkeit • Fallbeispiele
Kategorie	3.5. Demokratie in Deutschland
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Politische Prinzipien • Institutionen • Rechtsstaat • Interessengruppen • Fallbeispiele
Kompetenzbezug	<ul style="list-style-type: none"> • Analysieren • Urteilen • Methoden anwenden
ZUORDNUNG ZUM ÜBERGREIFENDEN THEMA VERBRAUCHERBILDUNG GEMÄSS ORIENTIERUNGS- UND HANDLUNGSRahmen VERBRAUCHERBILDUNG	
Verbraucherbildung	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzen • Marktgeschehen und Verbraucherrecht
Fachwissen	<ul style="list-style-type: none"> • Kaufverträge • Rücktrittsmöglichkeiten • Gewährleistungsansprüche (E) • Konsequenzen aus der Geschäftsfähigkeit im Rahmen unterschiedlicher Verträge (G)
Systemwissen	<ul style="list-style-type: none"> • Handlungsmöglichkeiten als Konsument*innen darlegen (D), • Rolle von Verbraucher*innen in der Sozialen Marktwirtschaft definieren (G)

Eure Verbraucherrechte

Jeder von euch wird zu einem Experten für eure Verbraucherrechte.

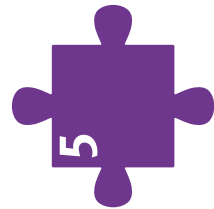
Dazu teilt ihr die verschiedenen Themen untereinander auf. Jeder bearbeitet so ein Teilgebiet der Verbraucherrechte. Anschließend erklärt ihr eurer Gruppe euer Spezialwissen. Somit fügt sich aus vielen Puzzleteilen ein gesamtes Bild zusammen.



Ablauf:

1. Teilt die Puzzleteile untereinander auf.
2. Anschließend bearbeitet jeder die Aufgaben.
3. Alle Experten für ein Teilgebiet (gleiche Puzzleteilfarbe) treffen sich in einer Expertengruppe und beraten über die Lösungen.
4. In der Stammgruppe erklärt ihr nun den Gruppenmitgliedern euer Wissen.
5. Stellt auf einem Plakat eure Verbraucherrechte dar.

Eure Lehrerin oder euer Lehrer gibt euch das Zeichen, wann gewechselt wird!



	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4
Thema 1				
Thema 2				
Thema 3				
Thema 4				
Thema 5				

MUSTERLÖSUNG:**Fallbeispiel 1:**

Der kaputte Fernseher

Herr Meier hat seiner Tochter Anna zum 15. Geburtstag einen nagelneuen Fernseher geschenkt. Doch ausgepackt gibt der Fernseher kein Bild von sich. Verärgert gehen die beiden mit der Rechnung zum Händler. Dieser behauptet, dass der Hersteller für den Schaden haftet und will Anna und ihren Vater so loswerden. Diese lassen sich aber nicht abwimmeln und bestehen auf der Gewährleistungspflicht.

Phase 1: Einzelarbeit in der Stammgruppe (10 min Zeit) **AUFGABE 1**

Was bedeutet denn Gewährleistung und was ist der Unterschied zur Garantie?

Gewährleistung ist der gesetzliche Anspruch des Käufers gegenüber dem Verkäufer (dem Vertragspartner), dass man eine mangelfreie Ware erhält. Die Garantie ist eine freiwillige Leistung des Verkäufers oder Herstellers.

 **AUFGABE 2**

Was können Anna und ihr Vater von dem Händler verlangen?

Sie können die Beseitigung des Mangels durch Reparatur oder Austausch verlangen. Gelingt dies wiederholt nicht, können sie vom Kaufvertrag zurücktreten.

 **AUFGABE 3**

Wie lange haben Anna und ihr Vater einen Anspruch auf Gewährleistung?

Die gesetzliche Gewährleistung beträgt zwei Jahre ab Kaufdatum bzw. Erhalt der Ware.

 **AUFGABE 4**

Was ist das Besondere an der Garantie?

Die Garantie ist eine freiwillige Leistung des Händlers oder des Herstellers. Diese ist dadurch frei gestaltbar und kann daher auch länger wie die gesetzliche Gewährleistung gehen, aber auch nur bestimmte Bauteile betreffen.

MUSTERLÖSUNG:**Fallbeispiel 2:**

Die unbequemen Schuhe

Sarah hat sich von ihrem Taschengeld ein neues Paar Sneakers gekauft. Zu Hause will sie die Schuhe gleich einlaufen. Obwohl im Laden eigentlich alles gepasst hat, reiben die Schuhe nach ein paar Minuten unangenehm an der Ferse. Sarah geht ins Geschäft und will ihr Geld zurückhaben. Der Händler weigert sich aber.

Phase 1: Einzelarbeit in der Stammgruppe (10 min Zeit) **AUFGABE 1**

Gibt es ein gesetzliches Umtauschrecht?

Nein, es gibt kein gesetzliches Umtauschrecht.

 **AUFGABE 2**

Darf der Händler auch einen Gutschein anstelle von Geld anbieten?

Ja, da der Händler hier freiwillig handelt, darf er auch die Bedingungen festlegen.

 **AUFGABE 3**

Wie hätte Sarah sich absichern können?

Wenn sich der Händler darauf einlässt, hätte sie vorab beim Kauf ein Umtauschrecht schriftlich vereinbaren können.

MUSTERLÖSUNG:

Fallbeispiel 3:

Vertrag oder doch kein Vertrag?

Maximilian ist gerade 18 geworden und will sich zum Geburtstag ein Auto kaufen. Da er aber nicht so viel Geld hat, sucht er sich bei einem Autohändler einen günstigen Gebrauchtwagen aus. Beim Bezahlen möchte Maximilian etwas Schriftliches zum Kauf haben. Der Händler ist aber der Meinung, dass man bei dem günstigen Preis gar keinen schriftlichen Vertrag braucht und dass Maximilian als Verbraucher so oder so einen besonderen Schutz hat.

Phase 1: Einzelarbeit in der Stammgruppe (10 min Zeit)

... AUFGABE 1

Wer ist ein Verbraucher?

Ein Verbraucher ist jede Privatperson (natürliche Person), die mit einem Unternehmen ein Geschäft zu überwiegend privaten Zwecken abschließt.

... AUFGABE 2

Was ist ein Kaufvertrag?

Bei einem Kaufvertrag einigen sich (mindestens) zwei Personen und geben eine übereinstimmende Willenserklärung ab, um einen übereinstimmenden Zweck (Überlassung einer Ware) zu erreichen.

... AUFGABE 3

Darf der Kaufvertrag überhaupt mündlich abgeschlossen werden?

Grundsätzlich können alle Verträge mündlich geschlossen werden. Es spielt hierbei keine Rolle, wie hoch der Kaufpreis ist. Das Problem bei einem mündlich abgeschlossenen Vertrag ist jedoch, dass man keinerlei Nachweise hat, was denn genau vereinbart wurde oder was für einen bestimmten Kaufpreis geliefert werden soll.

Verträge können mündlich, schriftlich und konkludent abgeschlossen werden.

... AUFGABE 4

Wie können Verträge noch geschlossen werden?

Schriftlich: *Beim schriftlichen Vertrag werden alle Vereinbarungen aufgeschrieben und von allen Beteiligten unterschrieben. Schriftliche Verträge gibt es häufig bei größeren Käufen, beispielsweise beim Autokauf.*

Konkludent: *Das bedeutet: durch schlüssiges Verhalten eine Willenserklärung abgeben. Das passiert oft an der Kasse im Supermarkt. Ohne etwas zu sagen, legst du ein Produkt an die Kasse und zeigst so, dass du es kaufen willst.*

MUSTERLÖSUNG:**Fallbeispiel 4:**
Im Supermarkt

Leon ist 14 Jahre alt und geht nach der Schule in einen großen Supermarkt, da er noch ein paar Sachen besorgen muss. Er braucht ein neues Shampoo und will noch bei der Gelegenheit eine Pfandflasche zurückgeben. Bei der Abgabe verweigert der Automat die Annahme mit der Begründung „nicht erkannt“. Verärgert packt Leon die Flasche wieder ein. Beim Regal mit den Shampoos angekommen öffnet und riecht er an verschiedenen Produkten, um den besten Duft herauszufinden. Ein Mitarbeiter beobachtet ihn dabei misstrauisch. Leon geht zur Kasse um das Shampoo zu bezahlen. Beim Bezahlen beschwert sich die Kassiererin über das viele Kleingeld, mit dem Leon bezahlen möchte. Auch will sie in den Schulranzen schauen. Leon ist nun verunsichert und weiß nicht, wie er reagieren soll.

Phase 1: Einzelarbeit in der Stammgruppe (10 min Zeit) **AUFGABE 1**

Darf Leon die Shampoo-Flaschen öffnen, um daran zu riechen?

Wenn dabei weder die Verpackung noch das Produkt beschädigt wird, dann darf er die Verpackung öffnen.

 **AUFGABE 2**

Darf die Kassiererin den Rucksack durchsuchen?

Nein, darf sie nicht! Nur die Polizei darf einen Privatbereich (den Schulranzen) durchsuchen.

 **AUFGABE 3**

Was muss man bei der Rückgabe von Pfandflaschen beachten?

Die Regeln für Einweg- und Mehrwegpfandflaschen sind unterschiedlich. Größere Supermärkte (mehr als 200 qm²) müssen alle Einwegflaschen annehmen. Bei kleineren Märkten und Mehrwegflaschen muss nur das eigene Sortiment angenommen werden.

 **AUFGABE 4**

Kann die Kassiererin das Bezahlen mit Kleingeld verweigern?

Die Kassiererin darf das Bezahlen mit Kleingeld nur verweigern, wenn mehr als 50 Münzen aufgewendet werden.

MUSTERLÖSUNG:

Fallbeispiel 5:

Neulich im Internet

Leyla ist 18 Jahre alt und braucht für ein Vorstellungsgespräch eine neue Hose. Über eine Suchmaschine findet sie im Internet ein tolles Angebot. Sie gibt die passende Größe und die geforderten Daten an. Das Feld AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) klickt sie schnell an und bestätigt ihren Bestellwunsch durch das Anklicken eines Buttons. Nach 4 Tagen bekommt sie ein Paket nach Hause geliefert. Sie soll den Betrag per Rechnung bezahlen. Leider passt die Hose nicht. Leyla will sie zurückschicken und ihr Geld zurückhaben.

Phase 1: Einzelarbeit in der Stammgruppe (10 min Zeit)

... AUFGABE 1

Darf Leyla die Hose einfach so zurückschicken?

Ja, denn bei Fernabsatzverträgen besteht ein zwei-wöchiges Widerrufsrecht. Sie muss dies auch nicht begründen, lediglich die Textform ist erforderlich.

... AUFGABE 2

Was sind Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)?

Die AGBs sind vorher festgelegte Vertragsbedingungen, welchen man zustimmen muss und die damit Vertragsbestandteil in dem abgeschlossenen Vertrag werden.

... AUFGABE 3

Was muss Leyla tun, um die Hose zurückzuschicken, und wie lange ist das überhaupt möglich?

Gesetzlich hat Leyla 14 Tage nach Erhalt der Ware dafür Zeit. Dafür muss sie dem Händler den Widerruf in Textform bspw. E-Mail oder Brief zukommen lassen.

... AUFGABE 4

Welche Sachen kann man nicht zurückschicken?

Ausgenommen vom Widerrufsrecht sind auf den Käufer persönlich zugeschnittene Waren wie Maßkleidung, digitale Inhalte wie Hörbücher oder schnell verderbliche Ware, z.B. Lebensmittel. Auch das Entfernen von Siegeln, z.B. an CDs, durch den Käufer hebt das Widerrufsrecht auf.

... KONTAKT

Verbraucherzentrale Brandenburg e.V.
Verbraucherbildung
Babelsberger Straße 12
14473 Potsdam

bildung@vzb.de
www.verbraucherzentrale-brandenburg.de/bildung

Hat Ihnen das Material gefallen?
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?
Wir freuen uns über Ihr Feedback.

Gefördert
durch



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR LÄNDLICHEN RAUM
UND VERBRAUCHERSCHUTZ

verbraucherzentrale

Brandenburg

