



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 II Gewährleistung und Garantie

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:innen und Verkäufer:innen halten müssen.

In dieser Einheit lernen die Jugendlichen den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie. Im Alltag werden diese Begriffe und die damit einhergehenden juristischen Möglichkeiten oft durcheinander geworfen. Umso wichtiger ist es, die Begriffe sauber zu trennen und ihre richtige Bedeutung zu lernen. Mit Hilfe eines Rollenspiels lernen die Jugendlichen aktiv ihre Rechte durchzusetzen.

► Ziel & Inhalt

Die Schüler:innen kennen die Unterschiede zwischen Umtausch, Garantie und Gewährleistung.

Die Schüler:innen können ihre Rechte bei mangelhafter Ware durchsetzen und erlernen damit Handlungsmöglichkeiten.

Kernaussagen: Bei einem Vertrag hast du Rechte und Pflichten.

Gewährleistung ist nicht gleich Garantie.



⌚ Unterrichtsraster II Gewährleistung und Garantie

Aufgabe	Zeit (ca.)	Methode	Inhalt
2.1. Rollenspiel Gewährleistung	45 min	Rollenspiele Voting	Welche Rechte habe ich bei einem Mangel? Darf ich Ware einfach umtauschen?
2.2. Beispiele Nacherfüllung	20 min	Fallbeispiele	Was bedeutet Nacherfüllung?
Abschluss	15 min	Digitale Selbstlern- übung	Shopping für Schlaumeier
Selbstlernangebot			
https://www.verbraucherzentrale.de/bildung-nrw/learning-snack-zu-rechten-beim-einkaufen-selbstlernangebot-52092			
			 SCAN ME

☞ AUFGABE 2.1:ROLLENSPIELE: GEWÄHRLEISTUNG, GARANTIE UND UMTAUSCH

Mit Hilfe von Rollenspielen werden unterschiedliche Kaufsituationen dargestellt. Die Schüler:innen übernehmen dabei die Rolle von Verbraucher:innen, Verkäufer:innen, Filialleitung oder Verbraucherschützer:innen. Im Rahmen dieser Übung wird die Bedeutung der Begriffe Umtausch, Garantie und Gewährleistung, sowie mögliche Konsequenzen für Verbraucher:innen und Unternehmer:innen geklärt.

✂ **analog:** Rollenspiele und Voting

📱 **digital:** <https://www.verbraucherzentrale.de/bildung-nrw/learning-snack-zu-rechten-beim-einkaufen-selbstlernangebot-52092>



Kernaussage: **Kenne deine Rechte!**
Gewährleistung gilt 2 Jahre ab Kauf!

✓ **Material:**

- × Rollenspiel (AB 2_1_Rollenkarten)
- × Ggf. Requisiten (z.B. Tisch, Kasse, Spielekonsole, Rucksack, Tüte oder Karton, Pullover, Kassenzettel)

☞ **Aufgabenbeschreibung:**

Die Schüler:innen werden in Gruppen eingeteilt. Jede Gruppe erhält eine andere Situation (Szenario 1-4):

Szenario 1 – Pullover mit Wollknötchen (Minderung/ Rücktritt)

Szenario 2 – Spielekonsole zum zweiten Mal kaputt (Rücktritt nach Nachbesserung)

Szenario 3 – Kaputter Reißverschluss am Rucksack (Garantie)

Szenario 4 – Roter Turnschuh (Umtausch)

Folgende Rollen werden je Situation benötigt: Verbraucher:in, Freund:in, Verkäufer:in, Filialleitung, Verbraucherschützer:in

Innerhalb jeder Gruppe bereiten sich die Schüler:innen zunächst auf die darzustellende Situation vor (ca. 5 Minuten). Danach spielen die Gruppen die Situationen dem Plenum als Rollenspiel vor. Die Schüler:innen, die eine Rolle übernehmen, erhalten Rollenkarten mit Anweisungen zur Darstellung. Schüler:innen, in der Gruppe ohne Rolle, unterstützen bei der Auflösung anhand der Fragestellung, die auch die Zuschauer:innen bekommen.

Aufgabe der Zuschauer:innen: Die Schüler:innen im Plenum beobachten die Situationen und bewerten die jeweiligen Aktionen/ Reaktionen mit Hilfe folgender Fragen:

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

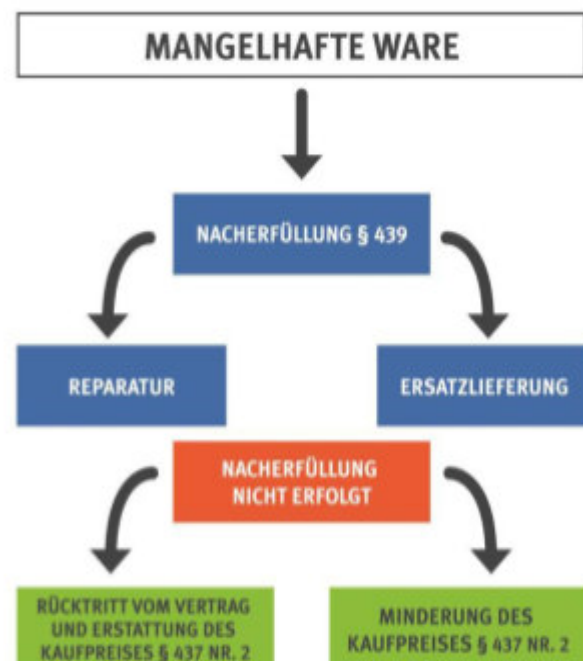
Je nach Klassenniveau können auch weitere Aspekte besprochen werden. Hierzu stehen „Voting“ Karten zur Verfügung (Ergänzende Fragen im AB 2_1_Rollenkarten):

- Problem Originalverpackung
- Problem Gutschein
- Internetbestellung

! Hinweis: Zur Reduzierung der Komplexität wird bei der Besprechung der Gewährleistungsrechte nicht auf die Beweislastumkehr eingegangen. Die Fälle beziehen sich auf Mängel innerhalb der ersten 12 Monate. Nach dieser Frist wird es für Verbraucher:innen oft deutlich schwieriger ihre Rechte durchzusetzen.

► Auswertung

Wie in der schematischen Darstellung beschrieben, müssen Kund:innen 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 Gruppenarbeiten dienen zur Verdeutlichung, in welcher Situation welche Maßnahme erfolgversprechend ist. Die Fälle sind beispielhaft und geben eine grobe Richtung vor. In Einzelfällen gilt es im Zweifel immer juristischen Rat einzuholen, um die komplexe juristische Situation in Gänze bewerten zu können.



► Hintergrundinformationen und hilfreiche Links

Gewährleistung

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

Eine Besonderheit stellen digitale Produkte dar. Digitale Produkte werden unterschieden in digitale Inhalte und digitale Dienstleistungen. Zu den digitalen Inhalten gehören unter anderem Computerprogramme, Apps, Musik oder auch Texte, die heruntergeladen werden können. Über das Internet erbrachte digitale Dienstleistungen, wie etwa die Bereitstellung einer Datenbank oder eines sozialen Netzwerks, gehören ebenfalls hierzu. Digitale Produkte werden in verschiedenen Formen angeboten, zumeist entweder auf externen Datenträgern (CD, DVD, USB-Stick) oder als Download. Bei einem Download wird der Vertragsgegenstand heruntergeladen und auf einem Datenträger beim Endnutzer zum privaten Gebrauch gespeichert. Beim sogenannten Streaming werden die Inhalte in Echtzeit sichtbar oder hörbar gemacht.

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

Garantie

Garantien werden in der Regel vom herstellenden Betrieb 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 können Kund:innen dann entscheiden, was für sie günstiger ist – entweder die Gewährleistung oder die Garantie. Kund:innen sollten sich nicht vorschnell vom Verkäufer, dem gegenüber der Gewährleistungsanspruch besteht, mit einem Hinweis auf die Herstellergarantie abwimmeln lassen!

Reklamation

Wenn die gekaufte Ware nicht in Ordnung ist, also die Spielekonsole streikt oder der Reißverschluss klemmt, haben Käufer:innen klare Rechte gegenüber Verkäufer:innen. 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.

Umtausch


Missfallen Käufer:innen im Nachhinein beispielsweise Farbe, Größe oder andere Eigenschaften einer Ware, haben sie kein automatisches Recht auf Umtausch. Der Verkaufsladen kann die Umtauschmöglichkeit vor dem Kauf freiwillig einräumen oder nachträglich zugestehen. Dabei können Händler:innen bereits benutzte oder nicht mehr originalverpackte Waren vom Umtausch ausnehmen. Dieser Ausschluss gilt oftmals bei Sonderangeboten. Der häufig zusehende 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, haben Kund:innen die üblichen Gewährleistungsrechte. Beachte: Im Online-Handel hingegen, besteht ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Allerdings wird die Ware nicht getauscht, sondern sie muss zurückgegeben werden und der Betrag wird erstattet. (siehe Baustein 3 – Onlineshopping)

Hinweis: 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.

AUFGABE 2.2: GRUPPENARBEIT MIT FALLBESPRECHUNG

Gerade juristische Begriffe bedürfen einer Wiederholung und einer weiteren Übung, damit die Bedeutungen eindeutig sind und in Zukunft richtig zugeordnet werden können. In dieser Aufgabe bewerten die Schüler:innen in Kleingruppen verschiedene Fälle und ordnen die richtigen Begrifflichkeiten passend zu.

 **analog:** Fallbeispiele

Kernaussage: Kenne deine Rechte!

Nacherfüllung gilt vor Geld zurück!

✓ Material:

- × Arbeitsblatt (AB 2_4_Fallbeschreibung)
- × Arbeitsblatt Rechte bei mangelhafter Ware (AB 2_3_RechtemangelhafterWare)
- × Arbeitsblatt Quiz (AB 2_5 Quiz Gewährleistung)

☞ **Aufgabenbeschreibung:**

Die Schüler:innen bewerten in Kleingruppen verschiedene Fälle (AB 2_4_Fallbeschreibung). Jede Kleingruppe erhält ein Arbeitsblatt und versucht, die richtigen Begriffe den Fällen zuzuordnen: Nacherfüllung, Ersatzlieferung/ Reparatur, Rücktritt und Widerruf. Dabei werden die Rechte und Möglichkeiten zu jedem Fall diskutiert:

- Welche Möglichkeiten habt ihr als Kund:innen?
- Was dürfen die Händler:innen verlangen?
- Zu welchem Fall gehört welcher Begriff?

In den Kleingruppen können nun mögliche Fragen und Beispiele geklärt werden oder weitere Fragen und Notizen auf die Rückseite des Blattes gemacht werden.

Hinweis: Das Widerrufsrecht wird in Baustein 3 Onlineshopping behandelt.

▶ **Auswertung**

Um die Fälle aufzulösen wird das Arbeitsblatt AB 2_3 Rechte bei mangelhafter Ware ausgeteilt und in Plenum besprochen. Nun können die Gruppen ihre Ergebnisse vorstellen.

1. Smartphone → Der Fall beschreibt eine Reklamation mit mehreren Reparaturversuchen. Das Smartphone ist relativ neu und hochwertig. In diesem Beispiel sollte der Verbraucher/ die Verbraucherin eine Reparatur ausnahmsweise zweimal hinnehmen, bevor ein Rücktritt vom Kaufvertrag möglich wäre (s.a. rechtlicher Hintergrund).
2. Spielekonsole → Das Beispiel geht von einer Spielekonsole im unteren Preissegment aus. Hier wäre die Ersatzlieferung sinnvoll, zumal der Händler/ die Händlerin 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/ die Verbraucherin kann vom Vertrag zurücktreten.
4. Online bestellte Schuhe → Hier handelt es sich um ein Fernabsatzgeschäft. Der Verbraucher/ die Verbraucherin hat ein Widerrufsrecht. Die empfohlene Lösung ist daher der Widerruf des Kaufvertrages.

▶▶ **Hintergrundinformationen und hilfreiche Links**

Grundsätzlich haben Käufer:innen ein Wahlrecht. So können sie wählen zwischen Reparatur und Ersatzlieferung (Nacherfüllung). Doch auch bei einer **Nacherfüllung** stehen Verkäufer:innen keinesfalls unbegrenzte Versuche zu. Das Gesetz sieht vor, dass Käufer:innen die Nacherfüllung in der Regel einmal dulden müssen, bevor sie von weitergehenden Rechten Gebrauch machen können. Die Kosten jeder Nacherfüllung, ob Reparatur oder Ersatzlieferung, tragen alleine die Verkäufer:innen.-



Verkäufer:innen können die Art der Nacherfüllung jedoch ablehnen (Totalverweigerung). Dies hat zur Folge, dass die Käufer:innen vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern können.

Hinweis: Im Einzelfall, insbesondere bei höherwertiger Ware ist es möglich, dass ein zweiter Nacherfüllungsversuch (z.B. Reparatur) zu dulden ist.-

Weiterführende Informationen:

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

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/so-reklamieren-sie-richtig-die-sechs-wichtigsten-punkte-11390>

[Erklärfilm auf der Seite des BMJ aus der Serie „Wissen wappnet“:](#)

[Garantie und Gewährleistung https://www.youtube.com/watch?v=3Bk8YwM8UV4](https://www.youtube.com/watch?v=3Bk8YwM8UV4)

<https://www.verbraucherzentrale.de/umtauschcheck-54413>

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/alles-zu-gewaehrleistung-und-schadenersatz-5057>

👉 ABSCHLUSS

Das Quiz-Kartenspiel „play or die dumb“ kann zur Ergebnissicherung genutzt werden. Die Schüler:innen 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“.-

Alternativ kann das Selbstlernangebot „Shopping für Schlaumeier“ zur Wiederholung genutzt werden.

<https://www.verbraucherzentrale.de/bildung-nrw/learning-snack-zu-rechten-beim-einkaufen-selbstlernangebot-52092>



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

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit
und Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages