

Lernmodul aus dem Bereich Konsumentenschutzgesetz:

RECHT ist EINFACH



Lernmaterialien und Arbeitsblätter für den Basisbildungs-
unterricht mit dem Schwerpunkt „Legal Literacy“

erstellt von

Die Kärntner Volkshochschulen

Die Wiener Volkshochschulen GmbH, VHS Floridsdorf

ISOP Innovative Sozialprojekte GmbH

Inhaltsverzeichnis

1 Vorbemerkungen	3
1.1 Das Projekt „In Bewegung“	3
1.2 Allgemeines zum Lernmaterial „RECHT ist EINFACH“	4
1.3 Kompetenzgewinn	5
2 Teilbereich: Einführung in das Thema „Legal Literacy“	7
2.1.1 Trainingssequenz 1: Was ist ein Vertrag?	8
2.1.2 Kompaktes Wissen zum Thema [1].....	10
2.1.3 Trainingssequenz 2: Ich als KonsumentIn	13
2.1.4 Kompaktes Wissen zum Thema [2].....	15
3 Teilbereich: Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte	16
3.1 Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte (Teil A).....	16
3.1.1 Trainingssequenz 1: Ausbildungsvereinbarung	18
3.1.2 Trainingssequenz 2: Taschenhelfer	20
3.1.3 Trainingssequenz 3: Mind Map – Spontanes Einkaufen.....	21
3.1.4 Trainingssequenz 4: Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte im Rollenspiel.....	22
3.1.5 Trainingssequenz 5: Mein Haushaltsbudget	28
3.1.6 Kompaktes Wissen zum Thema [3].....	30
3.2 Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte (Teil B).....	32
3.2.1 Trainingssequenz 1: Besuch einer Beratungsstelle	33
4 Teilbereich: Das Rücktrittsrecht	35
4.1.1 Trainingssequenz 1: Kurzlehrfilm „Online-Kauf: Was darf ich zurückschicken?“	37
4.1.2 Trainingssequenz 2: Infos zum Rücktrittsrecht.....	38
4.1.3 Trainingssequenz 3: Haustürgeschäft mit Rollenspiel und Musterbrief	39
4.1.4 Trainingssequenz 4: Online-Handel	40
4.1.5 Kompaktes Wissen zum Thema [4].....	41
5 Teilbereich: Garantie und Gewährleistung	44
5.1.1 Trainingssequenz 1: Definition von Garantie und Gewährleistung	45
5.1.2 Trainingssequenz 2: Geltendmachung von Gewährleistungsrechten.....	46
5.1.3 Trainingssequenz 3: Garantiebedingungen	47
5.1.4 Trainingssequenz 4: Kurzlehrfilm „Ware kaputt“	48
5.1.5 Kompaktes Wissen zum Thema [5]	49



* Die einzelnen Bereiche des Inhaltsverzeichnisses sowie andere mit diesem Symbol gekennzeichnete bzw. unterstrichene Textstellen sind mit dem jeweiligen Kapitel im Dokument verlinkt und können angeklickt werden.

6	Kopiervorlagen.....	52	
	Kopiervorlage 1 – Wissen zu Verträgen	53	
	Kopiervorlage 2/1 – Musterkaufvertrag	56	
	Kopiervorlage 2/2 – Fragen zu Musterkaufvertrag.....	57	
	Kopiervorlage 3 – Fragen zu individuellen Verträgen	59	
	Kopiervorlage 4 – Wissen zu Konsumentenschutz (KSchG).....	60	
	Kopiervorlage 5 – Fragen zum KSchG	61	
	Kopiervorlage 6/1 – Ausbildungsvereinbarung	63	
	Kopiervorlage 6/2 – Kommentierte Ausbildungsvereinbarung	65	
	Kopiervorlage 7 – Mind-Map-Beispiel	68	
	Kopiervorlage 8 – Taschenhelfer	69	
	Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: VerkäuferInnen-Situationskarten.....	79	
	Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: VerkäuferInnen-Requisiten.....	85	
	Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: VerkäuferInnen-Stichwortkarten	105	
	Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: KäuferInnen-Situationskarten	112	
	Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: KäuferInnen-Stichwortkarten	116	
	Kopiervorlage 10 – Mein Haushaltsbudget	124	
	Kopiervorlage 11 – Infos zum Rücktritt 1	127	
	Kopiervorlage 12 – Infos zum Rücktritt 2.....	128	
	Kopiervorlage 13 – Rollenspiel Haustürgeschäft.....	129	
	Kopiervorlage 14 – Rücktrittsbrief.....	130	
	Kopiervorlage 15 – Rücktritt Online.....	131	
	Kopiervorlage 16/1 – Garantie und Gewährleistung auf einen Blick.....	132	
	Kopiervorlage 16/2 – Lückentext zu Garantie und Gewährleistung	133	
	Kopiervorlage 17/1 – Musterbrief Gewährleistung.....	135	
	Kopiervorlage 17/2 – Fallbeschreibung Gewährleistungsrecht.....	136	
	Kopiervorlage 17/3 – Briefschema Gewährleistung.....	137	
	Kopiervorlage 18/1 – Beispiel Garantiebedingungen.....	138	
	Kopiervorlage 18/2 – Fallbeschreibung Garantiekarte	139	
	Kopiervorlage 18/3 – Ausfüllen einer Garantiekarte	140	
7	Planspiel „Shopping mit Grips“	141	
8	Weiterführende Informationen.....	168	
9	Quellenhinweise.....	169	
9.1	Bildquellen	169	
9.2	Verwendete Grundlagen für die Erstellung des Materials.....	169	



1 Vorbemerkungen

1.1 Das Projekt „In Bewegung“

In Bewegung entwickelt seit 2005 innovative Modelle für den Unterricht in der Basisbildung und Alphabetisierung. Am Projekt **In Bewegung 2017** arbeiteten folgende Institutionen in einer Netzwerkpartnerschaft:

Die Kärntner Volkshochschulen
Die Wiener Volkshochschulen GmbH, VHS Floridsdorf
ISOP – Innovative Sozialprojekte GmbH

Die Planung, Umsetzung und Evaluierung des Lernmoduls „RECHT ist EINFACH“ erfolgte im Verbund mit der pädagogischen Fachexpertise von BasisbildnerInnen und KursteilnehmerInnen. Professionell unterstützt wurden wir durch die **Alpen-Adria-Universität Klagenfurt**, die **Agentur Müllers Freunde**, das **Legal Literacy Project Graz** sowie durch **Ludovico – Österreichisches Institut für Spielpädagogik und -kultur**. Mit diesem vom *Bundesministerium für Bildung* in Auftrag gegebenem Projekt wurde zudem ein neues Netzwerk aus ExpertInnen verschiedener Professionen, welche sich mit den Rechten von KonsumentInnen beschäftigen, aufgebaut.

Im vorliegenden Lernmodul „RECHT ist EINFACH“ widmen wir uns dem Thema **Konsumentenschutz**. In unserer Bedarfsanalyse von **In Bewegung 2016** thematisierten KursteilnehmerInnen von Basisbildungs- und Alphabetisierungskursen ihr Interesse und ihren Lernbedarf im Bereich „Legal Literacy“. Das Thema „Legal Literacy“ und insbesondere das Konsumentenschutzgesetz betreffen alle Menschen in vielen Lebensbereichen. Das Team **In Bewegung** hat daher im Jahr 2017 ein beispielhaftes Lernmodul für den Unterricht zum Thema „Konsumentenschutzgesetz“ entwickelt. In diversen Trainingssequenzen sowie einem Planspiel bietet es die Möglichkeit zur persönlichen Auseinandersetzung mit dem Thema und zur Herausbildung einer Selbstwirksamkeitsüberzeugung. Diese Überzeugung, gewünschte Handlungen aufgrund eigener Kompetenzen erfolgreich ausführen zu können, ist Voraussetzung für autonomes und selbstgesteuertes Lernen.

1.2 Allgemeines zum Lernmaterial „RECHT ist EINFACH“

Ein neues Lernfeld für die Basisbildung wurde hiermit innovativ aufbereitet: Moderner Unterricht in der Basisbildung und Alphabetisierung orientiert sich an der realen Lebenswelt der Erwachsenen – das bedeutet, dass in diesem Lernmodul unterschiedliche Methoden/ Sozialformen/Aktivitäten (Rollenspiele, Planspiele, Portfolioarbeit, semi-authentische Materialien usw.) eingesetzt und auch neue Lernorte außerhalb des Kurses aufgesucht werden. In lernfeldübergreifenden Umsetzungen wird ein veränderter Blick auf die eigenen Ressourcen und Bedarfe möglich.

Das vorliegende Lernmodul gliedert sich in vier unterschiedliche Bereiche, welche zugunsten einer besseren Orientierung durch ein Farbleitsystem gekennzeichnet sind:

- **Einführung in das Thema „Legal Literacy“**
- **Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte**
- **Das Rücktrittsrecht**
- **Garantie und Gewährleistung**



Zu jedem Bereich werden neben den üblichen Beschreibungen wie Aktivitäten in der jeweiligen Trainingssequenz, Lernziele, Hilfsmittel, Dauer und Evaluierungsvorschläge auch Kopiervorlagen sowie ein „Kompaktes Wissen zum Thema“ (als inhaltliche Grundlage zu Unterstützung der Vorbereitung für die TrainerInnen) zur Verfügung gestellt. Ein innovatives Planspiel und Hinweise zum Informationszentrum bzw. zu weiterführenden Informationen vervollständigen unser Lernmodul.

Um mit den vorgeschlagenen Trainingssequenzen arbeiten zu können, müssen die KursteilnehmerInnen in der Lage sein, einfache Texte sinnerfassend zu lesen und auf Wort- bzw. Satzebene schreiben zu können. Die Zielgruppe für das vorliegende Lernmodul umfasst KursteilnehmerInnen verschiedener Geschlechter aus Basisbildungskursen ab dem 15. Lebensjahr, die am Thema „Recht“ mit dem Schwerpunkt „Konsumentenschutz“ interessiert sind und sich in geeignetem Ausmaße in der deutschen Sprache verständigen können.

Die angegebene Zeit für die Übungen stellt einen Durchschnittswert aus Erprobungen des Materials dar; je nach individuellen Voraussetzungen, Bedarfen und Vertiefungswünschen der KursteilnehmerInnen ist allenfalls mit weniger oder zusätzlicher Durchführungszeit zu rechnen. Die TeilnehmerInnenanzahl in Basisbildungskursen ist gemäß den Vorgaben und Empfehlungen der „Initiative Erwachsenenbildung“ auf zehn Personen pro Gruppe beschränkt – einem Umstand, dem auch im vorliegenden Material Rechnung getragen wird.

1.3 Kompetenzgewinn

Erweiterung der individuellen mündlichen Sprachkompetenz

- Erweiterung des Wortschatzes in der Wirtschafts- und Rechtssprache
- Verbesserung der Kommunikationskompetenz bei Vertragsabschluss, Reklamation, Umtausch, Rücktritt, Gewährleistung, Garantie, Haustürgeschäften

Erweiterung der individuellen Lesekompetenz

- Lesen von themenbezogenen Wörtern und Texten mit besonderen Merkmalen (gendergerechte Schreibweise, Fachbegriffe, Fremdwörter, Vertragstexte ...)
- Sinnentnehmendes Lesen von Texten in Rechtssprache
- Selektives Lesen von spezifischen Teilen innerhalb des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG)

Erweiterung der individuellen Schreibkompetenz

- Verschriften von themenbezogenen Wörtern, Phrasen und Texten
- Formulieren und Verschriften individueller Texte
- Ausfüllen von Formularen
- Schriftliche Eingabe in Suchmaschinen im Internet
- Verbesserung der Rechtschreibung und Grammatik im themenbezogenen Wortschatz
- Verwendung von Briefschemata

Erweiterung der individuellen mathematischen Kompetenz

- Erstellen eines Haushaltsbudgets
- Schätzen und Vergleichen
- Tabellen lesen und korrekt ausfüllen

Erweiterung der individuellen Lernkompetenz

- Reflexion der eigenen Lernstrategien
- Wissensgewinn an neuen Lernorten
- Erproben von innovativen Lernformen (beispielsweise im Planspiel)
- Handlungskompetenz außerhalb der klassischen Basisbildungsangebote

Erweiterung der individuellen sozial-kommunikativen Kompetenz

- Konfliktlösungsfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit
- Kooperationsfähigkeit
- Überzeugungsfähigkeit und Durchsetzungsvermögen

Erweiterung der individuellen Medienkompetenz

- Smartphone als Taschenrechner nutzen
- Smartphone (Aufnahmegerät) für Audio-Notizen nutzen
- Erinnerungshilfen (Fotos) mithilfe des Smartphones anfertigen
- Schriftliche Gruppenkommunikation mithilfe einer Applikation auf Smartphones
- Nutzung von Suchfunktionen im Internet
- Gezielte Informationssuche auf Websites
- Verfassen von Briefen im Schriftverkehr mit Unternehmen

Erweiterung der individuellen fachlich-methodischen Kompetenz

- Organisationsfähigkeit
- Wissen um themenspezifische Beratungsstellen
- Wissen um rechtlich korrekte Vorgehensweisen (beispielsweise Einhaltung von Fristen)
- Sammlung individueller Lernergebnisse in einem Taschenhelfer

2 Teilbereich: Einführung in das Thema „Legal Literacy“

Übersicht: Diese Einstiegssequenz gliedert sich in zwei Teile: Die erste Trainingssequenz befasst sich mit dem Thema „Vertrag“, während die zweite Trainingssequenz das Thema „Konsumentenschutzgesetz“ behandelt.

Anhand dieser beiden Trainingssequenzen wird die Grundlage für die weiteren Themen/ Teilbereiche dieses Moduls, nämlich Auswärts- und Fernabsatzgeschäfte, Rücktrittsrecht sowie Garantie und Gewährleistung, gelegt. Diese Einstiegssequenzen aktivieren das Vorwissen der KursteilnehmerInnen. Es wird empfohlen, die Einstiegssequenzen in jedem Fall durchzunehmen, bevor anschließend ein spezifischer Teilbereich (oder mehrere) bearbeitet werden.

Ziele:

- Das Vorwissen und bereits erworbene Kenntnisse zu den Themenbereichen werden aktiviert und sichtbar gemacht.
- Die KursteilnehmerInnen erkennen, welche persönliche Relevanz Wissen zu Verträgen und zum Konsumentenschutzgesetz für sie hat.
- Die KursteilnehmerInnen erwerben Informationen und ein praktisches Handwerkszeug für die Umsetzung im Alltag.
- Die KursteilnehmerInnen erkennen, dass sie in der Lage sind, sich mit „rechtlichen Dingen“ zu beschäftigen.
- Die KursteilnehmerInnen entwickeln persönliche Fragestellungen und den Wunsch, sich weiterhin mit Thematiken des Konsumentenschutzgesetzes zu beschäftigen.

2.1.1 Trainingssequenz 1: Was ist ein Vertrag?

Methode/Sozialform/Aktivität: Brainstorming in der Gruppe, Input TrainerIn, aktives Zuhören, schriftl. Einzelarbeit, Partnerarbeit, mündl. Einzelarbeit

Dauer: 90 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: [Kopiervorlage 1](#), [Kopiervorlage 2/1](#), [Kopiervorlage 2/2](#) und [Kopiervorlage 3](#)

Ablauf: Anhand nachstehender Fragen befragen die TrainerInnen die KursteilnehmerInnen im Plenum zuerst nach ihrem Vorwissen:

- Was verstehe ich unter einem Vertrag?
- Wie kann ich einen Vertrag eingehen?
- Was muss ich beachten, ehe ich einen Vertrag abschlieÙe?
- Wer ist ein „Kind“ und wer ein „mündiger Minderjähriger“?

Die Antworten werden vorerst noch nicht explizit korrigiert (Hinweis: „Wir werden später sehen, ob es wirklich so ist.“) bzw. noch nicht im Detail besprochen.

Anschließend werden Handouts der [Kopiervorlage 1](#) ausgeteilt, der Inhalt den KursteilnehmerInnen langsam Stück für Stück vorgelesen und das Verständnis geklärt. Behandelt werden in dieser Kopiervorlage – analog zum Vorbereitungsblatt für TrainerInnen [Kompaktes Wissen zum Thema \[1\]](#) – folgende Fragestellungen:

- Was ist zu beachten, ehe man einen Vertrag unterschreibt?
- Was ist ein Vertrag?
- Wie kommt ein Vertrag zustande?
- Wer kann gesetzlich einen gültigen Vertrag eingehen?
- Welche Bestandteile kann ein Vertrag haben?
- Was bedeutet die Schreibweise „des Käufers/der Käuferin“? Warum wird sowohl das männliche als auch das weibliche Geschlecht angeführt? Wo haben die KursteilnehmerInnen schon solche Schreibweisen außerhalb dieses Dokuments entdeckt?

Sodann wird ein Musterkaufvertrag für den Privatverkauf eines PKW ([Kopiervorlage 2/1](#)) gemeinsam bearbeitet: Passage für Passage wird vorgelesen, Erläuterungen und Beispiele angeführt, das Verständnis sofort nach der jeweiligen Passage geklärt. Der Verkauf eines PKW soll simuliert und entsprechende Daten in die Vorlage eingetragen werden. Es empfiehlt sich die Arbeit in Zwei-Personen-Gruppen (jeweils VerkäuferIn und KäuferIn). Die TrainerInnen können darauf hinweisen, dass die wichtigsten Daten in solchem Kaufvertrag die Nennung des Verkäufers/der Verkäuferin, des Käufers/der Käuferin, des expliziten Kaufpreises, der

KFZ-Identifikationsnummer, des Datums sowie die Unterschriften sind. Falls es von den KursteilnehmerInnen gewünscht wird, können einige Ergebnisse laut im Plenum vorgelesen werden.

Zur schriftlichen Beantwortung der anschließenden Fragen auf [Kopiervorlage 2/2](#) wird den KursteilnehmerInnen empfohlen, die [Kopiervorlage 1](#) auf den Tisch zu legen, um die benötigten Informationen ggf. nachlesen und abschreiben zu können. Die erste Frage auf der [Kopiervorlage 2/2](#) wird nur mündlich beantwortet, indem die KursteilnehmerInnen sich mit einer Kollegin/einem Kollegen darüber austauschen, wie viel sie vom Musterkaufvertrag eines PKW verstanden haben. Mithilfe des Kontrollblatts (Bestandteil der Kopiervorlage 2/2) können die Ergebnisse selbst kontrolliert werden.

Zum Schluss stellen die KursteilnehmerInnen mithilfe der Fragen auf [Kopiervorlage 3](#) jeweils zu zweit Überlegungen dazu an, welche Verträge sie selbst schon mit wem abgeschlossen haben. Dies geschieht anhand eines PartnerInneninterviews. Jede Teilnehmerin/jeder Teilnehmer hält die Antworten des Gegenübers stichwortartig auf dem Arbeitsblatt fest und präsentiert sie hiernach mündlich in der Gruppe.

Evaluierungsfragen:

1. Was habe ich heute Neues gelernt?
2. Wie kann ich mein (neues) Wissen praktisch anwenden? Was bringt mir persönlich das heute Gelernte?
3. Welche Verträge kenne ich aus meiner Lebenserfahrung und aus meinem Alltag?

2.1.2 Kompaktes Wissen zum Thema [1]

Der Vertrag

Was versteht man unter einem Vertrag?

Laut Duden* versteht man unter einem Vertrag:

- eine rechtsgültige Abmachung zwischen zwei oder mehreren PartnerInnen
- ein Schriftstück, in dem ein Vertrag niedergelegt ist

Wie kommt ein Vertrag zustande?

Ein Vertrag kann mündlich, schriftlich, online im Internet oder durch eine schlüssige Handlung zustande kommen. Das heißt, es gibt eine Willenseinigung der VertragspartnerInnen über die wesentlichen Vertragspunkte wie Preis oder Ware.

Was bedeutet „schlüssige Handlung“?

Unter einer schlüssigen Handlung versteht man „allgemein angenommene Zeichen“ zu einer ausdrücklichen Willenserklärung wie beispielsweise ein Kopfnicken oder ein anderes Handeln/Verhalten. Als Beispiel kann hier die Nutzung eines öffentlichen Verkehrsmittels wie eine Busfahrt genannt werden:

Der Bus bleibt an der Haltestelle stehen. Eine Person steigt in den Bus ein. Durch das schlüssige Verhalten entsteht ein Beförderungsvertrag mit dem Busunternehmen. Das Busunternehmen stellt durch das Anhalten an der Haltestelle ein Angebot an eine Person. Die mitfahrende Person nimmt dieses Angebot durch das Einsteigen an. Das Einsteigen ist also das schlüssige Verhalten. Mit dem Einsteigen entsteht somit der Beförderungsvertrag gemäß der geltenden Beförderungsbedingungen.

Welche gesetzlichen Vertragstypen gibt es?

- Veräußerungsverträge: Kauf, Tausch, Schenkung
- Gebrauchsüberlassungsverträge: Miete, Pacht, Leihe
- Darlehensverträge im weiteren Sinne: Sachdarlehen, Gelddarlehen, Kreditvertrag
- Dienstleistungsverträge im weiteren Sinne: Dienst- oder Arbeitsvertrag, freier Dienstvertrag, Werkvertrag, Auftrag, Verwahrung
- Gesellschaftsverträge: Gesellschaften bürgerlichen Rechts, Personengesellschaften des Handelsrechts (OHG, KG), Kapitalgesellschaften (GmbH, AG), Genossenschaften, (eingetragene) Erwerbsgesellschaften (OEG, KEG)
- Glücksverträge: gewagte Geschäfte
- Sicherungsverträge: Bürgschaft, Pfandbestellungsvertrag

* Quelle: www.duden.de

Wer kann einen Vertrag abschließen?

Um einen Vertrag abzuschließen, muss man geschäftsfähig sein. Die Geschäftsfähigkeit hängt vom Alter ab:

- **Kinder (Personen unter 7 Jahren)**

Kinder sind nicht geschäftsfähig. Sie dürfen kleine Bargeschäfte (sogenannte „Taschengeldgeschäfte“) machen. Unter einem kleinen Bargeschäft versteht man beispielsweise den Kauf einer Tafel Schokolade, einem Getränk oder einer Kinokarte.

Hinweis auf Rechtslage ab 1.7.2018: Gemäß § 865 Absatz 2 ABGB kann jede Person (mithin auch ein Kind) ein zu ihrem Vorteil gemachtes Versprechen annehmen (beispielsweise: Geldschenkungen).

- **Unmündige Minderjährige (Personen zwischen 7 und 14 Jahren)**

Personen zwischen sieben und 14 Jahren sind beschränkt geschäftsfähig. Sie dürfen altersübliche Alltagsgeschäfte abschließen; das heißt, sie können sich von ihrem Taschengeld Bücher und CDs ohne Zustimmung der Eltern kaufen. Mit fortschreitendem Alter werden mehr Geschäfte von dieser Bestimmung umfasst.

Der Kauf eines TV-Geräts oder einer Spielkonsole ist trotzdem kein altersüblicher Kauf für unmündige Minderjährige. Diese Käufe dürfen nur mit der Zustimmung ihrer gesetzlichen VertreterInnen passieren. Die Zustimmung kann ausdrücklich oder stillschweigend, vor oder nach Abschluss des Geschäfts erteilt werden.

Im Unterschied zu den Unter-Sieben-Jährigen sind Verträge, die unmündige Minderjährige außerhalb ihrer eigenen Geschäftsfähigkeit abschließen, nicht nichtig, sondern bloß schwebend unwirksam. Mit nachträglicher Zustimmung der gesetzlichen VertreterInnen wird der Vertrag gültig.

- **Mündige Minderjährige (Personen zwischen 14 und 18 Jahren)**

Mündige Minderjährige sind zwar nur beschränkt geschäftsfähig, haben aber bereits mehr Rechte. Sie dürfen beispielsweise über ihr Taschengeld oder ihre Lehrlingsentschädigung verfügen. Das Recht ist aber eingeschränkt, da der Lebensunterhalt nicht gefährdet werden darf. Somit darf beispielsweise keine Ratenvereinbarung abgeschlossen werden. Das heißt, wenn das Rechtsgeschäft die beschränkte Geschäftsfähigkeit übersteigt, können die gesetzlichen Vertreter ihre Zustimmung verweigern. Das kann auch im Nachhinein passieren. Das Risiko liegt dann bei den UnternehmerInnen. Wenn mündige Minderjährige entsprechend viel Vermögen zur freien Verfügung haben, können sie im Gegensatz zu den anderen Gruppen auch altersuntypische und nicht alltägliche Geschäfte abschließen. Sie können sich auch selbst zu Dienstleistungen verpflichten (mit Ausnahme von Lehr- und Ausbildungsverträgen).

- **Volljährige (Personen ab vollendetem 18. Lebensjahr)**

Diese Personen können Rechtsgeschäfte grundsätzlich eigenverantwortlich abschließen. Sie sind voll geschäftsfähig. Volljährige Personen, die aufgrund einer geistigen Beeinträchtigung nicht (voll) einsichts- und urteilsfähig sind, sind je nach Ausmaß ihrer Beeinträchtigung beschränkt geschäftsfähig oder geschäftsunfähig. Für solche Personen können Sachwalter bestellt werden.

Was sind die Bestandteile eines Kaufvertrags?

- Mögliche gesetzliche Bestandteile sind:
 - Name des Verkäufers/der Verkäuferin sowie Name des Käufers/der Käuferin
 - Angabe der Warenart und Qualität
 - Mengenangabe
 - Preisangabe und Umsatzsteuer
 - Unterschrift der VertragspartnerInnen
- Ergänzende Vertragsbestandteile sind:
 - Liefer- und Zahlungsbedingungen
 - Angaben zur Verpackung und Transport
 - Angaben zu Nebenleistungen (beispielsweise Aufbau, Montage)
 - Angaben zu Gewährleistung und Garantie

2.1.3 Trainingssequenz 2: Ich als KonsumentIn

Methode/Sozialform/Aktivität : Input TrainerIn, aktives Zuhören, Gruppendiskussion, schriftl. Gruppenarbeit, schriftl. Einzelarbeit (alternativ: mündl. Gruppenarbeit), Brainstorming in der Gruppe mit Flipchart- oder Pinnwandmoderation

Dauer: ca. 70 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Flipchart, (alternativ: Kärtchen und Pinnwand), Plakatstifte
[Kopiervorlage 4](#), [Kopiervorlage 5](#)

Ablauf: Die KursteilnehmerInnen haben die Möglichkeit, ihre Erfahrungen als KonsumentInnen zu reflektieren und mit der Gruppe zu teilen. Die Erfahrungen werden mittels Stichwortnennung von den TrainerInnen auf einem Flipchart (oder mit Kärtchen auf einer Pinnwand) gesammelt und dienen als Grundlage für die Behandlung der weiteren Themenbereiche.

Folgende Fragen unterstützen den Erfahrungsaustausch und dienen als Diskussionsbasis:

- Wann haben Sie zuletzt etwas gekauft?
- Was machen Sie, wenn das Gekaufte sofort kaputt ist?
- Was ist die Garantie?
- Haben Sie schon einmal etwas umgetauscht?
- Was könnte beispielsweise im „Kleingedruckten“ von Verträgen stehen?
- Was macht ein Inkassobüro?
- Haben Sie schon einmal einen Werbeanruf erhalten?
- Was versteht man unter „Rücktrittsrecht“?
- Kann ich mich bei der Konsumentenberatung der Arbeiterkammer oder beim „Verein für Konsumenteninformation“ kostenlos beraten lassen?

Die TrainerInnen erklären die Grundzüge des Konsumentenschutzgesetzes (siehe Vorbereitungsbeihelf [Kompaktes Wissen zum Thema \[2\]](#)), erläutern den Geltungsbereich und die Regelungen. Die KursteilnehmerInnen haben die Möglichkeit Fragen zu stellen und ihre eigenen Erfahrungen mit der Gruppe zu teilen. Bei Interesse kann berechnet werden, wie viele Tage (ungefähr) seit dem Inkrafttreten des Konsumentenschutzgesetzes am 01.10.1979 verstrichen sind.

Im Anschluss wird gemeinsam zur Wiederholung des soeben Gehörten ein Text zum Konsumentenschutzgesetz ([Kopiervorlage 4](#)) gelesen. Diese Information für die KursteilnehmerInnen gibt in gekürzter Form das [Kompakte Wissen zum Thema \[2\]](#) wieder. Die TrainerInnen erklären, was die Schreibung „UnternehmerInnen“, „VerkäuferInnen“, „KonsumentInnen“, „KäuferInnen“ bedeutet und wieso dies oft in dieser Form in Texten vorkommt.

Daraufhin werden entsprechende Kontrollfragen zur Sicherung des Verständnisses in Form eines Richtig-Falsch-Tests (Kopiervorlage 5) – gemäß vorhandener Fähigkeit entweder in schriftlicher Einzelarbeit oder mündlicher Gruppenarbeit – beantwortet, mittels Lösungsvorlage selbst kontrolliert und besprochen, ob die gegebenen Antworten größtenteils richtig waren.

Evaluierungsfragen:

1. Wie kann ich mein (neues) Wissen praktisch anwenden? Was bringt mir persönlich das heute Gelernte?
2. Eine Kollegin weiß nichts über das Konsumentenschutzgesetz und war heute nicht im Kurs. Was kann ich ihr über das Konsumentenschutzgesetz erzählen?
3. Über welchen heute erwähnten Bereich möchte ich mehr erfahren?

2.1.4 Kompaktes Wissen zum Thema [2]

Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG)

Langtitel: Bundesgesetz vom 08. März 1979, mit dem Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher getroffen werden (Konsumentenschutzgesetz – KSchG) BGBl. Nr. 140/1979

Was versteht man unter dem Konsumentenschutzgesetz?

Das KSchG gilt seit 01. Oktober 1979 in Österreich. Im KSchG werden Bestimmungen für Verträge zwischen UnternehmerInnen und KonsumentInnen festgelegt. Die UnternehmerInnen können juristische (beispielsweise Aktiengesellschaften oder Gesellschaften mit beschränkter Haftung) oder natürliche Personen sein. Das KSchG schützt KäuferInnen vor Benachteiligungen, unter anderem vor unfairen Verkaufsmethoden oder einer benachteiligenden Vertragsgestaltung.

Wann gilt das Konsumentenschutzgesetz?

Es gilt für Geschäfte zwischen VerkäuferInnen/UnternehmerInnen und KäuferInnen/KonsumentInnen. Jeder Kauf ist ein Vertragsabschluss. Ein Vertrag ist mit Rechten und Pflichten verbunden. Damit die Pflichten der KäuferInnen nicht zu nachteilig sind, gibt es das Konsumentenschutzgesetz.

Was wird durch das Konsumentenschutzgesetz geregelt?

Im Konsumentenschutzgesetz sind die Rechte der KonsumentInnen geregelt, wie beispielsweise:

- Rücktrittsrecht von einem Vertrag
- Kostenvoranschläge
- Gewährleistung
- vertragliche Garantie
- Kreditgeschäfte von Ehegatten
- Reiseveranstaltungsverträge
- unzulässige Bestandteile von Verträgen
- nicht bestellte Waren

3 Teilbereich: Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte

3.1 Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte (Teil A)

Übersicht: In diesem Teil beschäftigt sich das Lernteam (TrainerInnen und KursteilnehmerInnen) mit Verkaufsstrategien und den Handlungsspielräumen der potenziellen KäuferInnen im Rahmen von sogenannten Haustürgeschäften. Der Einfachheit halber verwenden wir in den folgenden Beschreibungen anstelle der juristisch korrekten Bezeichnung „Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte“ den umgangssprachlich bekannten Begriff „Haustürgeschäfte“. Dazu zählen u. a. der Verkauf an der Haustür, der Verkauf auf der Straße, der Verkauf am Telefon, Geschäfte im Rahmen einer Verkaufsfahrt oder auch die bekannte Verkaufsparty im Freundeskreis.

Die Trainingssequenz 1 ermöglicht eine humorvolle Auseinandersetzung mit einer Vertragsvereinbarung, die an den vorhergehenden Teilbereich anknüpft und KursteilnehmerInnen mit einer überraschenden Situation in einer vertrauten Umgebung konfrontiert.

Die Trainingssequenz 3 „Mind Map – Spontanes Einkaufen“ sammelt Perspektiven auf die verschiedenen Formen von unerwarteten und spontanen Geschäftstätigkeiten. Sie führt in Folge zu den oben genannten Haustürgeschäften als Vorbereitung auf die darauffolgenden Rollenspiele.

In den Rollenspielen zwischen VerkäuferInnen und KäuferInnen in der Trainingssequenz 4 werden die üblicherweise angewandten Verkaufsstrategien unter die Lupe genommen sowie individuell adäquate Handlungsoptionen von potenziellen KäuferInnen analysiert und erweitert.

Klarheit im Kontext der budgetären Möglichkeiten soll dazu beitragen, in ähnlichen Verkaufssituationen der eigenen Lebenssituation entsprechend zu handeln. Überlegungen, welche Kaufhandlungen bei ausreichend vorhandenem Budget prioritär sein könnten, können hierbei eine zusätzliche Entscheidungshilfe darstellen, auf die im Anlassfall zurückgegriffen werden kann.

Alle Trainingssequenzen begleitet die Einbindung der erfolgten Lernergebnisse in den Taschenhelfer der TeilnehmerInnen. Der Umgang damit wird in der Trainingssequenz 2 beschrieben.

Lernziele:

- Die KursteilnehmerInnen kennen die genannten fünf verschiedenen Formen von Haustürgeschäften.
- Die KursteilnehmerInnen kennen die wichtigsten Verkaufsstrategien von VerkäuferInnen.
- Die KursteilnehmerInnen kennen entsprechende Möglichkeiten im Umgang mit VerkäuferInnen, um sich nicht überrumpeln zu lassen.
- Die KursteilnehmerInnen kennen ihr zeitlich begrenztes Recht, ein abgeschlossenes Haustürgeschäft rückgängig zu machen.
- Die KursteilnehmerInnen kennen ihre Budgetsituation und können einschätzen, ob bzw. wie viel Geld sie zusätzlich ausgeben könnten, wenn sie ein Haustürgeschäft abschließen möchten.

Evaluierungsfragen:

1. Wie kann ich mein (neues) Wissen praktisch anwenden? Was bringt mir persönlich das heute Gelernte?
2. Was würde ich meinem Freund/meiner Freundin von dieser Lernsequenz erzählen?
3. Was war für mich heute nicht interessant? Aus welchen Gründen?

3.1.1 Trainingssequenz 1: Ausbildungsvereinbarung

Der Kurs startet mit einem im Alltag sehr gängigen Szenario. Die folgende Übung soll die KursteilnehmerInnen auf humorvolle Weise erkennen lassen, dass man nur zu leicht einen Vertrag unterschreibt, der Vereinbarungen enthält, die nicht Teil des Verkaufsgesprächs waren. Häufig werden Verträge „schnell mal“ unterschrieben, weil man VerkäuferInnen Glauben schenkt und darauf vertraut, dass im vorangegangenen Gespräch alle Fakten offen und ehrlich besprochen wurden. VerkäuferInnen denken leider nicht immer an den Vorteil der KäuferInnen.

Methode/Sozialform/Aktivität: Input TrainerIn, Gruppendiskussion, schriftl. Einzelarbeit, schriftl. Gruppenarbeit

Dauer: 75 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Kopiervorlage 6/1, Kopiervorlage 6/2, Taschenhelfer, Textmarker, Plakatstifte

Ablauf: Die TrainerInnen begrüßen alle KursteilnehmerInnen, bedauern, dass es wie so oft leider Papierkram zu erledigen gibt, und geben folgenden Auftrag an die KursteilnehmerInnen: „Bitte füllen Sie rasch diese Vereinbarung aus. Leider haben wir nur wenig Zeit, darum bitte ich Sie auf Seite 1 schnell Ihre persönlichen Daten zu ergänzen und auf Seite 2 unten zu unterschreiben. Dann können wir mit unserer spannenden Arbeit beginnen.“ Im vorangegangenen Teilbereich haben sich die KursteilnehmerInnen bereits mit Verträgen auseinandergesetzt und sind bereits sensibilisiert, vor einer Unterschrift genauer hinzuschauen. Vielleicht fällt daher bereits jemandem beim Ausfüllen der persönlichen Daten auf, dass völlig unnötigerweise die Körpergröße angegeben werden muss. Sollte dies passieren, kann das als Erfolg gewertet und von den TrainerInnen gleich die Auflösung der Situation aufgegriffen werden. Alle KursteilnehmerInnen werden aufgeklärt, dass der Vertrag ein Lehrmaterial darstellt, das vor Augen führen soll, wie schnell man einen Vertrag unterschreibt, ohne alle Details gelesen zu haben. Sollten noch nicht alle versteckten Vereinbarungen im Text gefunden worden sein, werden die KursteilnehmerInnen gebeten, erneut mit „Adleraugen“ auf die Suche zu gehen und zu entdecken, was keinesfalls in einer Kursvereinbarung enthalten sein sollte.

Wenn sich die Gruppe noch Zeit nehmen möchte, können die KursteilnehmerInnen verdächtige Wörter (wie „verbindlich“, „unwiderruflich“, „ohne Gewähr“ usw.) im Vertrag markieren. Solche Wörter geben oft Hinweise darauf, dass man den Satz bzw. Abschnitt besonders gut lesen sollte. Die TrainerInnen können zusätzlich darauf verweisen, dass Vertragsteilen wie „Ich verzichte auf mein Recht auf ...“ oder „Ich erkläre mich ausdrücklich damit einverstanden ...“ besondere Aufmerksamkeit zu widmen ist.

Auf dem Vertragsformular ist seitlich Platz für Notizen. Diese werden bei der Aufarbeitung in Form von „guten Tipps“ gemeinsam formuliert. Wichtig ist der Hinweis, dass dieser Vertrag ganz bewusst rechtlich unkorrekte Passagen enthält. Die TrainerInnen sorgen dafür, dass die KursteilnehmerInnen auf ihrem Vertragsexemplar gut sichtbar: „Lernmaterial, kein echter Vertrag“ notieren und eine ev. im Rahmen dieser Übung geleistete Unterschrift unkenntlich machen.

Die KursteilnehmerInnen suchen Ideen, wie man sich in solchen Momenten („schnell mal unterschreiben...“) helfen kann, um den Zeitdruck und damit das ungenaue Durchlesen zu vermeiden. Die Ausbildungsvereinbarung, auf der die weiteren „Fallen“ markiert wurden, wird am Ende dieser Trainingssequenz in den Taschenhelfer eingheftet und steht den KursteilnehmerInnen somit dauerhaft zur Verfügung.

Hinweise

Diese Übung soll keine Lese- und Verständnisübung sein, bei der jeder einzelne Absatz gemeinsam gelesen wird! Wichtig ist, dass sich die KursteilnehmerInnen ernst genommen fühlen, auch wenn unzulässige Vertragsdetails nicht erkannt werden. Keine/r sollte sich bei diesem Einstieg hintergangen fühlen. Referenzen aus eigener Erfahrung („Als ich einmal einen Vertrag nicht genau gelesen habe ...“) helfen den KursteilnehmerInnen zu erkennen, dass niemand vor Fallen im Kleingedruckten gefeit ist.

Es wurde ein einfacher Trick von VerkäuferInnen angewendet, um die Aufmerksamkeit zu schärfen und auf Fallen hinzuweisen. Zuerst wurde Vertrauen signalisiert und Zeitdruck aufgebaut, um die KursteilnehmerInnen daran zu hindern, den Vertrag genau zu lesen. Die Ausbildungsvereinbarung enthält nicht nur humorvolle und rechtlich unkorrekte Vertragsbestandteile, sondern auch absichtlich unverständliche Textpassagen.

3.1.2 Trainingssequenz 2: Taschenhelfer

Damit die in diesem Teilbereich erarbeiteten Ergebnisse und Erfahrungen nicht verlorengehen, steht ein Taschenhelfer zur Verfügung. Die KursteilnehmerInnen erhalten Arbeitsblätter, die hier ebenso eingefügt werden können wie wichtige Lernergebnisse. Die Arbeit mit dem Taschenhelfer stellt einen fixen Bestandteil der beiden Teile A) und B) dar. Die KursteilnehmerInnen können bei Bedarf jederzeit auf ihre Lernergebnisse zurückgreifen – sei es, um das erworbene Wissen in der eigenen Community, im Freundes- und/oder Familienkreis weiterzugeben oder im Anlassfall sofort den Kontakt einer Anlaufstelle parat zu haben. Dieser Lerninhalt berücksichtigt damit die Erfordernisse der „Initiative Erwachsenenbildung“ nach einem Portfolio bzw. einer Sammlung der Lernergebnisse.

Methode/Sozialform/Aktivität: Input TrainerIn, schriftl. Einzelarbeit

Dauer: verlaufsabhängig

Benötigte Hilfsmittel: mit Vorlagen ausgestatteter Taschenhelfer, ev. Schere, Klebstoff

Ablauf: Die TrainerInnen stellen den Taschenhelfer und dessen Funktion vor. Die KursteilnehmerInnen suchen sich je ein Exemplar aus (siehe Hinweise).

In den Taschenhelfer aufgenommen werden:

- „Ausbildungsvereinbarung“ mit den persönlichen Notizen (Kopiervorlage 6/2)
- Ev. Foto der Mind Map
- Phrasen zu den jeweiligen Haustürgeschäften
- Leere Vorlage Budget und/oder errechnetes Haushaltsbudget
- Notizen: unerwartete Ausgaben
- Fragen für Neuen Lernort Beratungsstelle
- Ev. Notizen zur Anreise, Visitenkarte und/oder Infos der Beratungsstelle

Die TrainerInnen unterstützen bei Bedarf die KursteilnehmerInnen im Umgang mit der Aufnahme der Lernergebnisse in den Taschenhelfer.

Hinweise

In der Entwicklung dieser Trainingssequenz wurde der Taschenhelfer in haptischer Form in Auftrag gegeben und durch eine Einrichtung der Caritas Wien, den ArbeitsRaum, aus wiederverwertbaren Materialien kostengünstig hergestellt. Es bleibt der jeweiligen Einrichtung überlassen, alternative Formen und/oder auch eine digitale Version zur Verfügung zu stellen. Der Taschenhelfer muss bei jedem Termin des Teilbereichs 3 mitgebracht werden. Alternativ können die TrainerInnen die Taschenhelfer einsammeln und bei der nächstfolgenden Trainingssequenz wieder verteilen.

3.1.3 Trainingssequenz 3: Mind Map – Spontanes Einkaufen

In dieser Trainingssequenz beschäftigt sich die Lerngruppe mit dem Thema „Kauf und Konsum“. Es geht darum, zu überlegen, an welchen Orten und in welchen Situationen wir als KäuferInnen spontan handeln, ungeplant ein Geschäft abschließen oder unbeabsichtigt einen Vertrag eingehen. Am Ende dieses Lerninhaltes sollten alle KursteilnehmerInnen die genannten Formen von Haustürgeschäften kennen und mit Abläufen, die sich aus den ersten Erzählungen der Lerngruppe generieren, vertraut sein. Das Lernteam hat sich in das Thema eingedacht und ist damit für das darauffolgende Rollenspiel vorbereitet.

Methode/Sozialform/Aktivität: Input TrainerIn, Brainstorming in der Gruppe, schriftl. Einzelarbeit, mündl. Einzelarbeit, schriftl. Gruppenarbeit, Mind Map

Dauer: ca. 20 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Kopiervorlage 7 vorbereitetes Flipchart „Spontanes Einkaufen“, Plakatstifte, Smartphone, Drucker, Laptop/PC

Ablauf: Das Flipchart „Spontanes Einkaufen“ ist vorbereitet. Die TrainerInnen stellen die Methode „Mind Map“ vor und informieren, warum diese ausgewählt worden ist.

Anregungen zur Gesprächsführung

- Passieren Ihnen manchmal auch Spontaneinkäufe oder unbeabsichtigte Einkäufe?
- In welchen Situationen, aus welchen Gründen?
Die TrainerInnen bringen bei Bedarf auch ein Beispiel aus eigener Erfahrung: beispielsweise Abonnement-Verträge, Spenden usw.
- Gibt es in der Gruppe bzw. in Ihrem Bekanntenkreis Erfahrungen mit Verkäufen an der Haustür, am Telefon, auf der Straße, auf Partys oder auf Verkaufsfahrten?

Die Einfälle werden gesammelt, am Flipchart von KursteilnehmerInnen bzw. den TrainerInnen notiert und ergeben im Gesamten nicht nur ein Bild zum Lerninhalt „Spontanes Einkaufen“, sondern dokumentieren in Stichworten/Kategorien die jeweiligen Gesprächsinhalte. Die TrainerInnen informieren die Lerngruppe, welche Geschäftsformen unter dem Begriff Haustürgeschäft zusammengefasst werden. Zum Abschluss dieses Moduls wird mit dem Smartphone ein Foto der Mind Map gemacht. Wenn die Lerngruppe möchte, kann sie für jede/n ausgedruckt und in den Taschenhelfer aufgenommen werden.

3.1.4 Trainingssequenz 4: Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte im Rollenspiel

Die folgenden Rollenspiele ermöglichen eine Auseinandersetzung mit verschiedenen Verkaufssituationen. Es geht dabei speziell um solche, bei denen man sich überrumpelt, unvorbereitet und emotional „verführt“ fühlt. Das Erkennen und Durchschauen von Strategien und der Position der VerkäuferInnen sowie das Durchspielen verschiedener Reaktionsvarianten als potenzielle KäuferInnen kann dazu beitragen, vorhandene Handlungsmöglichkeiten zu festigen bzw. zu erweitern. Das umfasst das Erproben und Aufbauen von Strategien, das Sammeln von Verhaltenstipps und das Festhalten adäquater Phrasen für den Umgang mit HaustürverkäuferInnen, um in Folge in Alltagssituationen im Kontext solcher Geschäftsanbahnungen als KäuferInnen der eigenen Lebenssituation und Persönlichkeit entsprechend zu handeln.

Methode/Sozialform/Aktivität: Input TrainerIn, Rollenspiele, Gruppendiskussion, schriftl. Einzelarbeit

Dauer: ca. 20 Minuten pro Rollenspiel

Benötigte Hilfsmittel: Kopiervorlagen 9 (wir empfehlen, die Vorlagen zu folieren), Flipchart, Plakatstifte, Schere, Klebstoff, Taschenhelfer

Ablauf im Überblick: Die TrainerInnen beziehen sich auf die vorher erstellte Mind Map zum Thema „Spontanes Einkaufen“ und erinnern an die spezifische Situation von Haustürgeschäften und deren verschiedene Varianten. Da jede/jeder unvorbereitet in solche Situationen geraten kann, ist es hilfreich, sich damit zu beschäftigen. Die TrainerInnen informieren, dass die Methode der Rollenspiele eine gute Möglichkeit bietet, die verschiedenen Positionen von VerkäuferInnen und KäuferInnen kennenzulernen. Es werden 5 (optional weniger) klassische Verkaufssituationen durchgespielt.

Bei jeder Verkaufssituation stehen den VerkäuferInnen jeweils zwei Produkte zur Auswahl:

- Verkauf an der Haustür (Internetvertrag, Staubsauger)
- Verkauf auf der Straße (Stromanbieter, Spenden für Tiere)
- Verkauf auf einer Verkaufsfahrt (Matratzen, Geschirr)
- Verkauf auf einer Party (Kosmetika, Wellness-, Sport- und Gesundheitsprodukte)
- Verkauf am Telefon (Zeitung abonement, Handyvertrag)

Die VerkäuferInnen werden mit spezifischen Unterlagen ausgestattet: Mappe, Situationskarten, Stichwortkarten, Symbolkarten mit Produkten. Das Rollenspiel gliedert sich in zwei Durchgänge.

Rollenspiel – Durchgang 1

Die TrainerInnen bitten einen/eine KursteilnehmerIn um aktive Unterstützung für die erste Situation und ziehen eine Situationskarte für KäuferInnen. Der/die KursteilnehmerIn wird gebeten, die Rolle des potenziellen Käufers/der potenziellen Käuferin zu übernehmen. Die TrainerInnen spielen die Rolle des Verkäufers/der Verkäuferin. Sie wählen der Situation entsprechend die Situationskarte für KäuferInnen sowie die dafür vorgesehenen Requisiten. Die anderen KursteilnehmerInnen beobachten die Szene. Am Ende bedanken sich die TrainerInnen für die Unterstützung und laden nun zwei weitere KursteilnehmerInnen ein, eine Szene zu spielen.

Diese Übung kann viel Spaß machen, Übertreibungen sind willkommen!

Aufarbeitung Durchgang 1

In einer Diskussionsrunde wird das eben Beobachtete aufgearbeitet. Dabei soll geklärt werden, welche Strategien den VerkäuferInnen bzw. den KäuferInnen besonders hilfreich waren. Diese Erkenntnisse werden festgehalten. Besonders geeignete Phrasen der potenziellen KäuferInnen werden auf Stichwortkarten notiert. Die TrainerInnen ergänzen wichtige Phrasen, die nicht von den KursteilnehmerInnen genannt werden, auf leeren Stichwortkarten bzw. auch an der Tafel oder am Flipchart.

Rollenspiel – Durchgang 2

Nun wechseln die Paare die Rollen; die VerkäuferInnen übernehmen die Rolle der potenziellen KäuferInnen und umgekehrt. Die KursteilnehmerInnen-Paare spielen die Szenen diesmal zeitgleich. Dabei können/sollen sie die eben erarbeiteten Strategien und Phrasen einsetzen.

Gesamtaufarbeitung

Nach diesem zweiten Durchgang notieren sich die KursteilnehmerInnen alle Phrasen und Strategien, die ihnen wichtig erscheinen, auf der vorbereiteten Vorlage des jeweiligen Haustürgeschäfts (für jede Verkaufssituation steht ein Arbeitsblatt im Taschenhelfer zur Verfügung). Auf diese Weise werden die neuen Erkenntnisse auch für die Zukunft gesichert.

Ablauf im Detail: Optional und je nach zeitlichen Ressourcen steht es der Gruppe offen, weniger Verkaufssituationen durchzuspielen. In diesem Fall sollten dennoch die fehlenden Situationen durchdacht und passende Stichworte und Reaktionen festgehalten werden.

1. Start

Die KursteilnehmerInnen ziehen eine Situation für ihre Rollenspiele. Die kurze Situationsbeschreibung wird entweder von den TrainerInnen vorgestellt oder von den KursteilnehmerInnen selbst gelesen.

2. Ausstattung der VerkäuferInnen

Die VerkäuferInnen werden mit der jeweils passenden Requisite und den Stichwortkarten ausgestattet. Die TrainerInnen unterstützen die KursteilnehmerInnen bei der Einfühlung in die jeweilige Rolle. Die Stichwortkarten können die Dialogführung unterstützen, alternative Ideen der KursteilnehmerInnen sind natürlich willkommen.

3. Durchgang 1 – Spielen von Szenen

Die TrainerInnen und eine/r der KursteilnehmerInnen beginnen den Dialog.

Beispielsetting: Die TrainerInnen spielen die VerkäuferInnen an der Haustür, der/die TeilnehmerIn übernimmt die Rolle des Käufers/der Käuferin. Der Verkäufer/die Verkäuferin soll den Käufer/die Käuferin zu einer Spende bewegen bzw. dazu, persönliche Daten bekannt zu geben. Die Gruppe schaut zu. Das nächste Paar wird gewählt, bekommt einen neuen Auftrag und spielt eine weitere Szene. Der erste Durchgang endet, wenn alle KursteilnehmerInnen ein Rollenspiel entsprechend der gezogenen Situation gespielt haben.

4. Durchgang 1 – Aufarbeitung

Nachdem alle Zweiergruppen ihre Situation durchgespielt haben, wird gemeinsam zusammengefasst, was beobachtet werden konnte. Dabei werden die Tricks der VerkäuferInnen ebenso herausgearbeitet wie die besten Strategien potenzieller KäuferInnen. Die TrainerInnen ergänzen die Punkte, die nicht selbst von den KursteilnehmerInnen genannt wurden. Zum Abschluss dieser Diskussionsrunde werden hilfreiche Phrasen auf den leeren Stichwortkarten notiert.

Anregungen zur Gesprächsführung

- Wie ist es Ihnen als Verkäufer/Verkäuferin gegangen bzw. wie war es als Käufer/Käuferin?
- Wo war es besonders schwer? Wer hat gewackelt?
- Was hätte es dem Verkäufer/der Verkäuferin unmöglich gemacht, weiterzusprechen?

Situationsbezogene Anregungen zur Gesprächsführung – Situation 1

Produkt: Staubsauger oder Internetvertrag

- Warum fühlt man sich in so einer Situation unwohl, überrumpelt?
- Wenn man die Haustür öffnet, rechnet man mit Familie oder FreundInnen. Aus Höflichkeit schließt man nicht einfach die Tür.
- Die HaustürverkäuferInnen bringen Personen völlig überraschend in eine Kaufsituation, auf die sie sich nicht vorbereiten konnten und die sie sich nicht ausgesucht haben. Sie sind damit unfreiwillig konfrontiert.
- In der eigenen Wohnung fühlt man sich sicher, es entsteht ein Vertrauensverhältnis, ein „privates“ Setting, in dem man sich vielleicht eher überzeugen lässt, etwas zu kaufen oder etwas zu unterschreiben.
- Die Strategie der VerkäuferInnen ist es, den Überraschungsmoment auszunutzen, keine Zeit zum Nachdenken zu lassen und Vertrautheit zu schaffen.

Situationsbezogene Anregungen zur Gesprächsführung – Situation 2

Produkt: Stromanbieter oder Spenden für arme Tiere

- Erkennen der VerkäuferInnen-Strategie „Sich-in-den-Weg-Stellen“: Eigentlich möchte man gerade wohin gehen, ist mit den Gedanken ganz woanders; wenn jemand den Weg verstellt, muss man in irgendeiner Form reagieren.
- „Moralische Fragen“ bzw. „Suggestivfragen“: Die Fragen sind so gestellt, dass man ein schlechtes Gewissen bekommt, wenn man „Nein“ sagt. Es geht um Themen wie Tierschutz, Armut, Kinder usw. Und: Es geht nicht nur um Unterstützung, sondern auch um den Abschluss eines Spendenvertrages, also auch um Geld.

Situationsbezogene Anregungen zur Gesprächsführung – Situation 3

Produkt: Matratzen oder Geschirr

- Eine solche Verkaufsfahrt kann eine nette Abwechslung sein. Manchmal merkt man aber erst beim Ausflug, dass es eine Verkaufsfahrt ist. Dann ist man überrumpelt, man konnte sich nicht auf die Verkaufssituation vorbereiten.
- Möglicherweise ärgert man sich, dass man auf den Trick der Verkaufsfahrt „hereingefallen“ ist oder möchte kein Geld ausgeben.
- Weil man schon vor Ort ist, ist man bereit, sich den Vortrag anzuhören.
- Man wird an einen Ort gebracht, von dem man selber nicht wieder gut wegkommen kann (keine öffentliche Anbindung durch Bus/U-Bahn/Straßenbahn). Dadurch wird die Freiheit genommen, den Ort zu verlassen, wenn man sich unwohl fühlt.

Situationsbezogene Anregungen zur Gesprächsführung – Situation 4

Produkt: Kosmetika oder Wellness-, Sport- und Gesundheitsprodukte

- Freunden/Freundinnen vertraut man. Wenn sie ein Produkt empfehlen, ist man eher bereit, es zu kaufen.
- Sich in der Schuld fühlen: Wenn ein Freund/eine Freundin zum Essen einlädt, möchte man sich dankbar zeigen und etwas zurückgeben.

Situationsbezogene Anregungen zur Gesprächsführung – Situation 5

Produkt: Zeitungsabonnement oder Handyvertrag

- Überrumpeln: Wenn das Telefon/Handy läutet, rechnet man nicht mit einer Verkaufssituation. Man konnte sich nicht darauf vorbereiten.
- Auch wenn man eigentlich nicht mit dem Anrufer/der Anruferin sprechen möchte, zögert man aus Höflichkeit, einfach aufzulegen.
- Manchmal bekommt man ein „Dankeschön“ zugeschickt. Das beinhaltet aber zugleich ein Abonnement, das man rechtzeitig kündigen muss, um nicht weitere Produkte kaufen zu müssen.

Die Tricks der VerkäuferInnen sammeln

- Überrumpeln (an der Haustür, auf der Straße)
- Ununterbrochen reden
- Versuch, in die Wohnung zu kommen
- Fangfragen wie „Mögen Sie Tiere?“
- Emotionaler Druck/emotionale Erpressung
- „Freundschaftsdienst“ (dem Freund/der Freundin zuliebe bzw. im Gegenzug zur Einladung etwas kaufen)
- Keine Zeit zum Nachdenken geben
- Höflichkeit ausnutzen

Tipps, Strategien und gute Phrasen für die „KäuferInnen“

- Sich Zeit verschaffen:
„Ich muss das noch mit ... besprechen.“
„Ich werde darüber nachdenken.“
- Freundlich und bestimmt ablehnen
- „Lassen Sie mir Ihre Unterlagen und Ihre Visitenkarte da. Ich werde über Ihr Angebot nachdenken.“
- Kompetenz im Verbraucherschutz zeigen:
„Ich schließe keine Haustürgeschäfte ab!“
„Ich möchte nicht mehr von Ihnen kontaktiert werden. Streichen Sie mich aus Ihrer Kontaktliste.“

5. Durchgang 2 – Spielen von Verkaufssituationen mit umgekehrten Rollen

In einer zweiten Runde tauschen die KursteilnehmerInnen innerhalb der Zweiergruppen die Rollen und bauen die neuen Erkenntnisse sowie die besten Phrasen ein. Für diese zweite Runde erhalten sie entsprechend der jeweils gewählten Situation die Situationskarten und Stichwortkarten für VerkäuferInnen sowie erstmals auch die Stichwortkarten für KäuferInnen. Die Rollenspiele werden von allen KursteilnehmerInnen parallel/gleichzeitig gespielt.

Einsatz von Stichwortkarten

- Welche Argumente waren besonders erfolgreich?
- Welche Argumente haben es dem Gegenüber besonders schwer gemacht?
- Welche passen für mich als Person gut, mit welchen bin ich erfolgreich?
- Sammeln von weiteren Stichwortvorlagen für sinnvolles Agieren in Verkaufsgesprächen

6. Zusammenfassen und Festhalten der Erkenntnisse

Die KursteilnehmerInnen schreiben sich die für sie besten Antwortoptionen in den Taschenhelfer (eine Vorlage pro Haustürgeschäft!).

Die TrainerInnen informieren allgemein über das Recht auf Widerruf und „Abo-Fallen“: Wenn jemand eine Rate nicht bezahlt, ist der Gesamtbetrag fällig. Beratungsstellen bieten Hilfe an. In der Gruppe wird überlegt, an wen bzw. wohin man sich wenden kann, wenn man Fragen hat oder Unterstützung braucht.

3.1.5 Trainingssequenz 5: Mein Haushaltsbudget

Dieser Teil der Trainingssequenz soll KursteilnehmerInnen dabei unterstützen, ihr individuelles Budget hinsichtlich der Einnahmen und Ausgaben unter Zuhilfenahme eines Rasters zu überblicken. Spontane bzw. unerwartete Ausgaben werden miteinkalkuliert – so ist es möglich, Klarheit hinsichtlich vorhandener oder nicht vorhandener Budgetressourcen für etwaige Ausgaben bei Haustürgeschäften zu bekommen. Zum Abschluss dieses Lerninhalts beschäftigt sich die Lerngruppe mit den größten Fehlern im Umgang mit Rechnungen.

Methode/Sozialform/Aktivität: Input TrainerIn, schriftliche Einzelarbeit, mündliche Einzelarbeit, schriftliche Gruppenarbeit, mündliche Gruppenarbeit

Dauer: ca. 30–120 Minuten (je nach Vertiefung ins Thema)

Benötigte Hilfsmittel: Kopiervorlagen 10 (inkl. leerer Vorlagen für zu Hause), ev. Taschenrechner oder Smartphone, Taschenhelfer

Ablauf: Die TrainerInnen teilen die Kopiervorlagen 10 aus und erklären im Plenum den Umgang mit dem Raster anhand eines Beispiels. Summenberechnungen können mittels Taschenrechner (beispielsweise über das Smartphone) ausgeführt werden. Die Auseinandersetzung mit der Tabelle hat bereits einen Lerneffekt: Es ist zu erwarten, dass Interesse geweckt werden konnte, sodass die KursteilnehmerInnen im Alleingang weiterarbeiten können.

Hinweise

Möglicherweise ist es nicht im Sinne der KursteilnehmerInnen, sich mit ihrem persönlichen Haushaltsbudget in der Lerngruppe zu befassen. In der Gruppe muss vorab geklärt werden, wie mit diesem Lerninhalt umgegangen werden kann (siehe Varianten 1–3). Die TrainerInnen müssen darauf achten, dass im Umgang mit der Erstellung des Haushaltsbudgets Diskretion erforderlich ist.

Variante 1

Die KursteilnehmerInnen füllen ihr persönliches Budget aus, die TrainerInnen unterstützen sie individuell.

Variante 2

Wenn die KursteilnehmerInnen nicht genau wissen, wie viel sie wofür ausgeben, kann man auch überlegen, was möglicherweise realistisch wäre, oder fiktive Zahlen heranziehen.

Variante 3

Die Gruppe entscheidet sich, ein fiktives Beispiel im Plenum zu erstellen und die jeweils individuelle Berechnung zu Hause oder unter Einbindung der SozialpädagogInnen der Basisbildung vorzunehmen.

Anregungen zur Gesprächsführung

- Welche Ausgaben erscheinen mir besonders hoch?
- Gibt es Ausgaben, die nicht unbedingt notwendig sind?
- Welche unerwarteten Kosten können auf mich zukommen?
- Inwiefern gibt es Spielraum, über das (gemeinsame) Haushaltsbudget mitzuentcheiden?
- Was kann ich mir finanziell leisten, wenn ich in ein Haustürgeschäft verwickelt werde?
- Ist es mir wert, mein Geld für ein bestimmtes Produkt auszugeben, oder gibt es alternative Wünsche, wie beispielsweise eine Reise?

Je nach Gruppe werden diese Fragen individuell oder im Plenum beantwortet. Unerwartete Ausgaben (wie beispielsweise eine Autoreparatur, Anschaffung einer neuen Waschmaschine usw.) werden von den KursteilnehmerInnen im Taschenhelfer notiert. Die KursteilnehmerInnen werden dazu angeregt, in einem bestimmten Zeitraum alle Ausgaben genau zu notieren, um ein Bild davon zu bekommen, welche (spontanen) Ausgaben möglicherweise überraschend hoch sind (beispielsweise: Kaffee, Bäckerei, Bekleidung usw.) oder eventuell bis dato übersehen wurden.

Je nach Situation kann entweder die persönliche Berechnung oder die leeren Kopiervorlagen 10 in den Taschenhelfer aufgenommen werden. Nachdem davon auszugehen ist, dass der Taschenhelfer in den Haushalt der KursteilnehmerInnen mitgenommen und bei Bedarf im Familien- und Freundeskreis genutzt wird, macht es möglicherweise Sinn, nur die Vorlage, aber nicht die persönliche Berechnung einzufügen.

Anschließend wird im Plenum folgende Situation besprochen:

„Ich habe keinen Gebrauch vom Widerrufsrecht gemacht! Rechnungen flattern ins Haus. Ich kann nicht mehr zahlen. Was jetzt?“

Was wären die größten Fehler?

- Kopf-in-den-Sand-Strategie
- Ignorieren von Rechnungen („In die Schublade damit!“)
- Aufschieben von Zahlungen/Zeitverzögerung

Die TrainerInnen informieren, dass sich offene Beträge durch Mahnschreiben erhöhen. Allenfalls könnte der gesamte offene Rechnungsbetrag fällig werden, wenn die Bezahlung einer Rate ausfällt. Sie geben den Tipp, im Anlassfall immer SOFORT zu handeln bzw. eine Beratungsstelle zur Hilfe aufzusuchen (TrainerInnen nennen entsprechende regionale Beratungsstellen).

3.1.6 Kompaktes Wissen zum Thema [3]

Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte sowie das Recht auf Widerruf

Was sind Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte?

Kaufverträge, die außerhalb von Geschäftsräumen oder Büroräumen der UnternehmerInnen oder mit Fernkommunikationsmitteln zustande kommen, werden als „Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte“ bezeichnet. Alle mit dieser Tätigkeit verknüpften Gesetze wurden im Fernabsatz- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG) geregelt. Die vormals übliche Bezeichnung „Haustürgeschäfte“ hat sich im Alltag gehalten – der Einfachheit halber wird dieser Begriff in der Beschreibung der Trainingssequenzen verwendet.

Wo werden Auswärtsgeschäfte üblicherweise abgeschlossen?

- An der Tür
- In der Wohnung bzw. im Haus der KonsumentInnen
- Auf Verkaufsfahrten (auch „Kaffeefahrten“ genannt)
- Auf der Straße
- Im Anschluss ans Ansprechen in der Straßenbahn oder im Bus

Wo werden Fernabsatzgeschäfte getätigt?

- Am Telefon
- Einkauf mit Katalog (beispielsweise „Otto Versand“ usw.)
- Online-Geschäfte (Buchung eines Kurses über Internet, Bekleidung, diverse Abonnements wie beispielsweise „Spotify“, digitale Sprachlehrgänge usw.)

Nicht zu Fernabsatz- und Auswärtsgeschäften zählen

- Vertragsabschlüsse an Messe- oder Marktständen bzw. an einem Stand vor einem Kaufhaus
- In von UnternehmerInnen dauerhaft benützten Geschäftsräumen bzw. Betriebsstätten

Unter Betriebsstätten bzw. Geschäftsräumen der UnternehmerInnen versteht man deren ständiges Geschäftslokal oder ihren Markt- oder Messestand. Auch ein Stand vor einem Kaufhaus ist ein Geschäftsraum, weil er geschäftlichen Zwecken dient und dort Waren verkauft werden.

Wie laufen Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte ab? Warum heißt es: „Vorsicht vor Haustürgeschäften“?

Die VerbraucherInnen befinden sich in einer Überrumpelungssituation: Es klingelt, man öffnet die Tür, hat mit BriefträgerInnen, NachbarInnen oder einem Familienmitglied gerechnet, sieht sich jetzt einer fremden Person gegenüberstehend, die einem ein Abonnement, einen Staubsauger, eine Zeitschrift, Eintrittskarten verkaufen möchte oder um Spenden anfragt.

Die Wohnungs- oder HausinhaberInnen geraten in eine Zwangssituation: Wenn man die Tür zuschlägt, ist das unhöflich. Man muss sich folglich etwas anhören, das man gar nicht will. Die VerkäuferInnen sprechen schnell und ununterbrochen auf einen ein oder schaffen es vielleicht sogar, in die Wohnung zu kommen.

Die VerbraucherInnen sollen ausreichend Zeit für die Kaufentscheidung erhalten; sie sollen die Möglichkeit haben, Preisvergleiche anzustellen. Wenn sie merken, dass es in dieser Situation besser ist zu unterschreiben als in Widerstand zu gehen (beispielsweise um den VerkäuferInnen einen Gefallen zu tun, um sie wieder los zu werden, aus Höflichkeit usw.), später jedoch diese Entscheidung bereuen, können sie vom Widerrufsrecht Gebrauch machen. Dies gilt auch, wenn sie das vorgestellte Produkt tatsächlich aus Überzeugung kaufen oder eine Organisation aus persönlichen Gründen in diesem Moment mit einem Dauerauftrag unterstützen möchten.

Recht auf Widerruf bei Fernabsatz- und Auswärtsgeschäften

Wer persönlich, telefonisch, per SMS oder E-Mail zum Kauf eines Produktes oder zur Inanspruchnahme einer Dienstleistung bewogen wird, kann ohne Angabe von Gründen binnen 14 Tagen vom schriftlich oder mündlich geschlossenen Vertrag zurücktreten. Das Rücktrittsrecht gilt auch, wenn KonsumentInnen beispielsweise im Rahmen einer Werbefahrt oder einer Veranstaltung in die Geschäftsräume eingeladen wurden und es dort zu einem Abschluss gekommen ist.

Empfehlung: Widerruf schriftlich mittels Einschreibebrief

Die Frist beginnt mit dem Tag der Unterschrift auf dem Vertrag bzw. dem Tag des Erhalts der gekauften Ware (siehe auch Teilbereich 4: Rücktrittsrecht).

WICHTIG! Kein Rücktrittsrecht

Kein Rücktrittsrecht auf Messe- oder Marktstand

3.2 Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte (Teil B)

Übersicht: Im Rahmen dieses zweiten Bereichs erfolgt der Besuch einer Beratungseinrichtung (beispielsweise Verein für Konsumenteninformation, Arbeiterkammer, Rechtsberatung usw.) im Lebensumfeld der Lerngruppe und schließt thematisch eine professionelle Vor- und Nachbereitung dieses Besuchs mit ein. Die Einbindung relevanter Informationen in den Taschenhelfer sowie eine Evaluierung bilden den Abschluss dieser Trainingssequenz.

Lernziele:

- Die KursteilnehmerInnen kennen eine Beratungsstelle (Weg, Angebot, Kontakt) in ihrer Wohnumgebung.
- Die KursteilnehmerInnen können sich auf die Inanspruchnahme eines Beratungsangebots adäquat vorbereiten.
- Die KursteilnehmerInnen können bei Bedarf auf ihre Lernergebnisse im Taschenhelfer zugreifen.

Wichtiger Hinweis zur Umsetzung: Der Besuch der Beratungsstelle im Teil B macht eine Vorbereitung im Vorfeld (beispielsweise am Ende des Teils A) erforderlich.

Evaluierungsfragen:

1. Wie kann ich mein (neues) Wissen praktisch anwenden? Was bringt mir persönlich das heute Gelernte?
2. Was würde ich meinem Freund/meiner Freundin von dieser Lernsequenz erzählen?
3. Würde ich diese Beratungsstelle weiterempfehlen?

3.2.1 Trainingssequenz 1: Besuch einer Beratungsstelle

Der Besuch einer Anlaufstelle im jeweiligen Lebensumfeld kann dazu beitragen, sich im Anlassfall an diese zu erinnern und eine bereits vertraute Stelle aufzusuchen. Das Wissen über das jeweilige Angebot ist aufgebaut, die KursteilnehmerInnen können auf ihre Erfahrungen zurückgreifen, sich an erforderliche Abläufe erinnern. Das kann umfassen: Telefonnummer aus dem Taschenhelfer entnehmen, sich ev. unter Zuhilfenahme von Notizen auf das Telefonat vorbereiten, den Termin am Smartphone eintragen, ev. eine Vertrauensperson mitnehmen, wichtige Unterlagen nicht vergessen, Fragen für die Beratung vorbereiten usw.

Methode/Sozialform/Aktivität: Input TrainerIn, schriftl. Einzelarbeit, mündl. Einzelarbeit, schriftl. Gruppenarbeit, mündl. Gruppenarbeit, Neuer Lernort

Dauer: 180 Minuten (je nach Wegzeit)

Benötigte Hilfsmittel: Notizen zu „Fragen, die die Gruppe in der Beratungseinrichtung stellen möchte“, Taschenhelfer, Flipchart, Plakatstifte, Buntstifte, Textmarker, ev. Stadtplan, Smartphone mit Internetzugang, Scheren, Klebstoff

Ablauf: Die Vorbereitung auf den Besuch erfolgt aufgeteilt auf zwei Kurstage (hier dargestellt als „Kurstag a“ bzw. „Kurstag b“). Die Vor- und Nachbereitung erfolgt im Kursraum oder in einem Raum an der jeweiligen Anlaufstelle.

Kurstag a – Vorbereitung Besuch einer Beratungsstelle

Die TrainerInnen informieren, dass die KonsumentInnen das Recht und die Möglichkeit haben, sich an Beratungseinrichtungen zu wenden, die sich speziell mit Fragen im Kontext Konsumentenschutz befassen, und fragen, wer eine diesbezügliche Einrichtung in seinem/ihrer Umfeld kennt. Die verschiedenen Anlaufstellen werden gesammelt und am Flipchart notiert. Im Rahmen dieses Gesprächs werden die Angebote der Beratungsstellen sowie mögliche Erfahrungen oder Erzählungen aus dem Bekanntenkreis besprochen. Um vom Aufsuchen einer Beratungsstelle bestmöglich zu profitieren, ist es wichtig, sich gut darauf vorzubereiten: das Anliegen formulieren, Fragen vorbereiten, den Termin im Kalender eintragen, den Weg zur Beratungsstelle heraussuchen usw. Besonders betont werden sollten die Vorteile der Einbindung von FachexpertInnen im Anlassfall. Entweder entscheidet die Gruppe, welche Anlaufstelle sie in einer Lehrexkursion aufsuchen möchte, oder die TrainerInnen bringen einen Vorschlag ein (beispielsweise Verein für Konsumenteninformation, Arbeiterkammer, Rechtsberatung usw.).

Nachdem der Besuch der Beratungsstelle im Rahmen dieses Lernmoduls nicht auf einem aktuellen Anlass beruht, können Fragen gesammelt werden, die der Gruppe wichtig sind. Die TrainerInnen beginnen mit einem eigenen Beispiel. Die Fragen der Lerngruppe werden gesammelt und in Stichworten auf einem Flipchart notiert. Ein Foto vom Flipchart wird gemacht, ausgedruckt und in den Taschenhelfer eingefügt. Alternativ bietet sich an, die Fragen

händisch in die entsprechende Vorlage im Taschenhelfer einzutragen. Die KursteilnehmerInnen erhalten den Auftrag, bis zum nächsten Termin in ihren Familien bzw. ihrem Bekanntenkreis mögliche Fragen an die Beratungseinrichtung zu sammeln. Die TrainerInnen informieren, dass sich die Gruppe beim nächsten Termin am üblichen Kursort trifft, die mitgebrachten Fragen miteinander besprochen, abgeglichen und in Folge in der Beratungseinrichtung eingebracht werden.

Die KursteilnehmerInnen müssen sich die Fragen aus dem Familien- und Bekanntenkreis entweder merken oder sich Notizen machen bzw. die Fragen mit dem Diktiergerät am Smartphone aufzeichnen. Hierzu müsste das Aufnehmen von Gesprächen im Kurs vorgestellt und geübt werden. Die KursteilnehmerInnen erlernen, Audioaufnahmen zu machen. Eine WhatsApp-Gruppe kann eingerichtet und die Audioaufnahmen können so an alle KursteilnehmerInnen geschickt werden.

Kurstag b – Besuch einer Beratungsstelle

Die TrainerInnen beziehen sich auf die Ergebnisse des Kurstages a und wiederholen: Vor dem Aufsuchen einer Anlaufstelle ist es sinnvoll, sein Anliegen für sich klar zu formulieren und Unterlagen vorzubereiten. Die KursteilnehmerInnen werden gebeten, über ihre Befragung im Familien- und Bekanntenkreis zu erzählen und die gesammelten Fragen einzubringen. Diese werden notiert und in den Taschenhelfer aufgenommen. Daraufhin bestimmt die Gruppe:

- Welche Fragen sollen gestellt werden?
- Wer übernimmt die Leitung und fragt beim Ankommen nach der Ansprechperson?
- Wie wird die Gruppe vorgestellt?
- Wer stellt welche Frage?

Je nach Anzahl bzw. Inhalten der Fragestellungen macht es Sinn, diese auf eine adäquate Anzahl zu reduzieren. In der Gruppe wird überlegt, welche Prioritäten gesetzt werden und wie viele Themen sinnvoll in der vorhandenen Zeit untergebracht werden können. Es erfolgt sodann die Planung der Anreise zur Einrichtung, bei Bedarf mithilfe von Recherche am Smartphone und/oder mittels Stadtplan.

In der Beratungsstelle: Die Person, die die Leitung übernommen hat, geht voran. Beim Ankommen stellt sie sich vor und fragt nach der Kontaktperson. Die Lerngruppe wird durch die Kontaktperson über das Angebot der Beratungsstelle und über den Ablauf der Terminvereinbarung und das Beratungssetting informiert. Folder, Flyer, Visitenkarten sollten mitgenommen werden. Nach dem Besuch der Beratungseinrichtung werden die Lernergebnisse miteinander besprochen und im Taschenhelfer festgehalten. Visitenkarten oder Flyer werden in den Taschenhelfer aufgenommen. Den Abschluss dieser Trainingssequenz bilden die Evaluation des Teils B sowie eine Vorausschau auf den nächsten Teilbereich (beispielsweise Rücktritt).

4 Teilbereich: Das Rücktrittsrecht

Übersicht:

Am Anfang dieses Teilbereiches erfolgt eine angeleitete Diskussion über das Vorwissen und die Erfahrungen der KursteilnehmerInnen zu diesem Thema. Dadurch wird bewusst gemacht, dass ein Rücktrittsrecht für KonsumentInnen gesetzlich geregelt ist, aber dass dieses Recht nicht generell für jeden Einkauf gilt. Diese erste Trainingssequenz umfasst des Weiteren ein Video über das Rücktrittsrecht bei einem Online-Kauf und Informationen zu diesem Gesetz ([Kopiervorlage 11](#)).

In der zweiten Trainingssequenz erhalten die KursteilnehmerInnen detailliertere Informationen über das Rücktrittsrecht bei unterschiedlichen Arten von Einkäufen. Sie beschäftigen sich mit den rechtlichen Unterscheidungen bei Einkäufen. Im bereitgestellten Material ([Kopiervorlage 12](#)) werden diese Unterscheidungen beschrieben.

Die dritte Trainingssequenz beschäftigt sich mit einer praktischen Übung und dem Verfassen eines Rücktrittsschreibens. Die KursteilnehmerInnen erlesen in einer Vorlage ([Kopiervorlage 13](#)) eine mögliche Situation eines Haustürgeschäftes. Diese Situation wird in einem kurzen Rollenspiel dargestellt. Ein Musterbrief ([Kopiervorlage 14](#)) zeigt eine mögliche Form eines Rücktrittsschreibens, das als Abschluss der Sequenz von den KursteilnehmerInnen verfasst wird.

Die vierte Trainingssequenz beschäftigt sich mit den Rücktrittsbedingungen von Online-HändlerInnen. Diese digitale Recherche gibt den KursteilnehmerInnen eine Übersicht über den Aufbau von Online-Portalen großer Händler. Sie recherchieren die Rücktrittsbedingungen dieser Händler und notieren die wichtigsten Ergebnisse ([Kopiervorlage 15](#)). Dies ist eine gute abschließende praktische Übung zum Thema.

Lernziele:

- Die KursteilnehmerInnen erkennen die Relevanz des Themas für das eigene Leben.
- Die KursteilnehmerInnen können ein Informationsvideo zusammenfassen und die wichtigsten Informationen herausfiltern.
- Die KursteilnehmerInnen kennen die wichtigsten Eckpunkte der Rücktrittsbedingungen von einem Kaufvertrag im Rahmen des Konsumentenschutzgesetzes.
- Die KursteilnehmerInnen können ihr erworbenes Wissen im Rahmen eines fingierten Rücktrittsschreibens anwenden.

Evaluierungsfragen:

1. Wie kann ich mein (neues) Wissen praktisch anwenden? Was bringt mir persönlich das heute Gelernte?
2. Kann ich einem Freund/einer Freundin erklären, unter welchen Umständen ich von einem Kauf zurücktreten kann?
3. Kann ich zukünftig ein Rücktrittsschreiben selbst verfassen?

4.1.1 Trainingssequenz 1: Kurzlehrfilm „Online-Kauf: Was darf ich zurückschicken?“

Methode/Sozialform/Aktivität: Brainstorming in der Gruppe, Flipchart- oder Whiteboard-Moderation, mündl. Gruppenarbeit

Dauer: ca. 30 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: PC, Laptop oder Smartphone mit Internetzugang und Lautsprecher, Beamer, Flipchart oder Whiteboard, Plakatstifte

Ablauf: Anfangs erfolgt ein Brainstorming der KursteilnehmerInnen zum Thema Rücktritt. In einer kurzen Eröffnungsdiskussion erzählen die KursteilnehmerInnen von ihren Erfahrungen mit dem Rücktritt von einem Kaufvertrag (beispielsweise Online-Einkäufe, Haustürgeschäfte, Kleidungskauf im Geschäft usw.). Die Ergebnisse werden von den TrainerInnen am Flipchart zusammengefasst.

Im Anschluss zeigen die TrainerInnen das Video

<https://arbeiterkammer.at/service/video/konsumententipps/Online-Kauf.html>

und bitten die KursteilnehmerInnen danach, das Gesehene zusammenzufassen. Diese Zusammenfassung kann je nach Lernschwerpunkt und Ermessen der TrainerInnen mündlich, schriftlich oder mit Mitschrift der TrainerInnen am Whiteboard oder Flipchart erfolgen.

4.1.2 Trainingssequenz 2: Infos zum Rücktrittsrecht

Methode/Sozialform/Aktivität: Flipchart- oder Whiteboard-Moderation, mündl. Gruppenarbeit, schriftl. Einzelarbeit

Dauer: ca. 90 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Flipchart oder Whiteboard, Plakatstifte, [Kopiervorlage 11](#), [Kopiervorlage 12](#)

Ablauf: Zu Beginn der zweiten Sequenzarbeiten arbeiten die KursteilnehmerInnen an der [Kopiervorlage 11](#). Diese kann entweder einzeln still gelesen oder gemeinsam in der Gruppe gelesen werden. Die KursteilnehmerInnen arbeiten entsprechend den Fragestellungen in der Kopiervorlage. Eine angeleitete mündliche Diskussion unterstützt die KursteilnehmerInnen dabei, die Inhalte der Informationen zu verstehen. Abschließend schreiben die KursteilnehmerInnen die gefundenen wichtigen Wörter aus dem Text in den Aufgabenteil dieser Kopiervorlage.

Um die Informationen zum Rücktrittsrecht zu vertiefen, werden die bereits erlernten Informationen auf die Ausnahmen erweitert. Die TrainerInnen erklären, dass es Ausnahmen in diesem Rücktrittsrecht gibt. Anhand der [Kopiervorlage 12](#) beschäftigen sich die KursteilnehmerInnen mit diesen Ausnahmeregelungen des Rücktrittsrechtes. In einer mündlichen Gruppenarbeit diskutieren die KursteilnehmerInnen und TrainerInnen über die Inhalte dieser Ausnahmeregelungen. Die TrainerInnen können zum besseren Verständnis praktische Beispiele anführen. Abschließend beantworten die KursteilnehmerInnen die Fragen der Kopiervorlage 12.

4.1.3 Trainingssequenz 3: Haustürgeschäft mit Rollenspiel und Musterbrief

Methode/Sozialform/Aktivität: Flipchart- oder Whiteboard-Moderation, mündl. Gruppenarbeit, schriftl. Einzelarbeit

Dauer: ca. 90 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Flipchart oder Whiteboard, Plakatstifte, [Kopiervorlage 13](#), [Kopiervorlage 14](#)

Ablauf: Als Einstieg der dritten Sequenz erfolgt eine kurze Gruppendiskussion über Erfahrungen mit Haustürgeschäften. Als Gesprächsreiz setzen die TrainerInnen Stichworte (beispielsweise StaubsaugervertreterInnen, Tierschutzorganisationen, Aboverkauf von Zeitschriften) ein. Die KursteilnehmerInnen erzählen von Erfahrungen, von Tricks, die diese VerkäuferInnen einsetzen und von ihren Strategien im Umgang mit diesem Geschäftsmodell.

Als Beispiel dient die [Kopiervorlage 13](#), in der ein Haustürgeschäft „Staubsaugerverkauf“ kurz dargestellt wird. In einem kurzen Rollenspiel nehmen die KursteilnehmerInnen die Rolle der VerkäuferInnen und KonsumentInnen ein. Das Rollenspiel endet mit einem Kauf eines Geräts durch den Kunden/die Kundin. In weiterer Folge möchte aber der Kunde/die Kundin das Gerät wieder zurückgeben und soll eine schriftliche Rücktrittserklärung verfassen. Die [Kopiervorlage 14](#) enthält einen Musterbrief, an dem sich die KursteilnehmerInnen orientieren können. In der Erstellung dieser Briefe unterstützen die TrainerInnen die KursteilnehmerInnen und stellen sicher, dass alle Parameter (Name, Anschrift, Firmenname, Artikelbezeichnung usw.) eingehalten werden.

4.1.4 Trainingssequenz 4: Online-Handel

Methode/Sozialform/Aktivität: mündl. Gruppenarbeit, mündl. Einzelarbeit

Dauer: ca. 90 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Laptops, PC oder Smartphones mit Internetzugang für alle KursteilnehmerInnen, Beamer, Kopiervorlage 15, bei Variante „analoger“ Fernabsatz: Einkaufskatalog

Ablauf: Als Einstieg der vierten Sequenz erfolgt eine kurze Gruppendiskussion über Erfahrungen mit dem Einkaufen über das Internet. Gibt es keine Erfahrungen hierzu von den KursteilnehmerInnen, kann ersatzweise über Erfahrungen mit Einkäufen aus einem Katalog gearbeitet werden. Das wäre die „analoge“ Variante zum Online-Kauf. Bei der Variante mit dem Katalog erarbeiten die KursteilnehmerInnen die Rücktrittsbedingungen direkt im vorliegenden Katalog.

In dieser Sequenz arbeiten die KursteilnehmerInnen mit einem PC, Laptop oder Smartphone. Die TrainerInnen leiten die KursteilnehmerInnen auf das Thema Online-Handel und fragen, welche Portale bekannt sind. Haben die KursteilnehmerInnen keine Kenntnisse über Portale des Online-Handels, zeigen die TrainerInnen eine exemplarische Website im Online-Handel. Gemeinsam mit den TrainerInnen entscheiden sich die KursteilnehmerInnen für eine Online-Handel-Website. Sie recherchieren die Rückgabebedingungen bzw. das Widerrufsrecht auf dieser Website. In der Kopiervorlage 15 schreiben sie die wichtigsten Punkte nieder.

4.1.5 Kompaktes Wissen zum Thema [4]

Rücktrittsbedingungen

Vertragsabschlüsse können später nicht beliebig rückgängig gemacht werden. Wer einen Vertrag abschließt oder ein verbindliches Anbot abgibt, kann es sich – sofern die andere Vertragspartei ihre Verpflichtungen einhält – nicht später anders überlegen und alles rückgängig machen. Dies gilt nicht, wenn das Unternehmen freiwillig ein Rückgaberecht einräumt oder wenn eine Ausstiegsmöglichkeit aus dem Vertrag extra vereinbart wurde.

In besonderen Fällen sieht auch das Gesetz die Möglichkeit zum kostenlosen Rücktritt vor. Liegen nicht alle wesentlichen Informationen rechtzeitig vor oder wurde man bei Vertragsabschluss überrumpelt, kann man zurücktreten. Dies sollte man im Idealfall wegen der Beweisbarkeit mittels eingeschriebenen Briefs tun.

Rücktrittsrechte bestehen bei Auswärtsgeschäften und Verträgen im Fernabsatz

Ein Fernabsatzvertrag ist ein Vertrag, der zwischen UnternehmerInnen und VerbraucherInnen (KonsumentInnen) geschlossen wird. Voraussetzung eines Fernabsatzvertrags ist, dass der Vertrag

- ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der UnternehmerInnen und KonsumentInnen geschlossen wird
- im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems geschlossen wird, wobei bis einschließlich des Zustandekommens des Vertrags ausschließlich Fernkommunikationsmittel (Briefe, Internet, Telefon, Telefax) verwendet werden.

Rücktrittsrechte bestehen unter bestimmten Bedingungen bei Immobiliengeschäften

Wenn ein Anbot für den Erwerb oder die Miete einer Wohnung oder eines Hauses am Tag der Objektbesichtigung unterschrieben wurde, gilt ein besonderes Rücktrittsrecht.

Time-Sharing

Beim Time-Sharing erwerben KundInnen gegen Zahlung eines Entgeltes das Recht, ein Hotelzimmer oder ein Ferienappartement über einen mehrjährigen Zeitraum für eine bestimmte Dauer pro Jahr zu nutzen. Das Entgelt für die gesamte Vertragsdauer ist dabei im Voraus zu bezahlen. Dieses Recht kann durch Eintragung ins Grundbuch oder durch Abschluss eines Nutzungsvertrages abgesichert werden.

Bauträger-Verträge

Wer eine Wohnung kaufen will, die erst errichtet wird, muss meist hohe Vorauszahlungen an die BauträgerInnen leisten. Das Bauträgervertragsgesetz schützt die KäuferInnen vor dem Verlust dieser Vorauszahlungen, falls das Bauunternehmen insolvent wird.

Rücktrittsrecht bei Auswärtsgeschäften (vormals Haustürgeschäft)

Ein gesetzlich eingeräumtes Rücktrittsrecht besteht bei Auswärtsgeschäften. Das sind alle Verträge, die nicht in den Geschäftsräumlichkeiten abgeschlossen wurden. Für manche Vertragstypen macht es einen Unterschied, ob man das Geschäft selbst „angebaut“ hat oder die UnternehmerInnen initiativ waren. Wenn die KonsumentInnen etwa um einen Besuch in der Wohnung gebeten haben und dort einen Vertrag über eine Pauschalreise abgeschlossen haben, besteht kein Rücktrittsrecht. Wird aber ein Vertrag über eine PartnerInnenvermittlung abgeschlossen, besteht ein Rücktrittsrecht. Die Regelungen sind im Einzelnen kompliziert, eine Beratung bei einer Konsumentenberatungsstelle ist empfehlenswert.

Ein Rücktrittsrecht gibt es auch, wenn man zwar in den Geschäftsräumlichkeiten unterschrieben hat, aber mit einer Werbefahrt oder durch direktes persönliches Ansprechen auf der Straße dorthin gelockt wurde. Außerdem kann man von allen Verträgen zurücktreten, die auf unzulässigen Werbeveranstaltungen abgeschlossen wurden, oder bei denen die Gewerbetreibenden gegen die gewerberechtlichen Beschränkungen für das „Aufsuchen von Privatpersonen“ verstoßen haben. Den Rücktritt kann man grundsätzlich formfrei erklären. Da die KonsumentInnen die Beweispflicht dafür haben, sollte der Rücktritt schriftlich erklärt werden – idealerweise mittels Einschreibebriefes.

Die Rücktrittsfrist – innerhalb der der Rücktritt erklärt werden muss – endet in der Regel 14 Tage ab Erhalt der Ware bzw. bei Dienstleistungen nach Vertragsabschluss. Diese Frist gilt allerdings nur sofern die KonsumentInnen schriftlich über das Bestehen des Rücktrittsrechts, die Ausübungserfordernisse sowie die Rechtsfolgen informiert wurden und ein Muster-Widerrufs-Formular erhalten haben. Solange eine entsprechende Belehrung nicht ausgefolgt wurde, kann man vom Vertrag zurücktreten, auch wenn der Vertragsschluss schon viele Monate zurückliegt (allerdings erlischt das Recht auch hier spätestens nach Ablauf eines Jahres und 14 Tagen). Das tatsächliche Bestehen eines Rücktrittsrechts kann im Einzelfall schwer zu beurteilen sein. Bei Zweifeln wird unbedingt empfohlen, sich an eine Konsumentenberatungseinrichtung zu wenden.

Rücktrittsrecht bei Verträgen im Fernabsatz

Im Versandhandel haben KonsumentInnen das Problem, dass die Ware vor dem Kauf nicht angesehen werden kann. Seriöse VersandhändlerInnen bieten daher schon seit langem ein Rückgaberecht an. Seit 1999 gibt es auch ein gesetzliches Rücktrittsrecht für Vertragsabschlüsse „im Fernabsatz“. Dies betrifft den klassischen Katalog-Versandhandel genauso wie Internet- und Teleshopping-Angebote.

Von im Fernabsatz abgeschlossenen Verträgen kann man ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Die Frist beträgt grundsätzlich 14 Tage. Die Frist beginnt mit der Lieferung der Ware, bei Verträgen über Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Hat das Unternehmen die KonsumentInnen nicht über das Bestehen des Rücktrittsrechts und

die Bedingungen für dessen Ausübung informiert sowie kein Musterwiderrufsformular zur Verfügung gestellt, verlängert sich die Rücktrittsfrist um zwölf Monate, beträgt also ein Jahr und 14 Tage.

Vom Rücktrittsrecht im Fernabsatz gibt es einige Ausnahmen. Kein Rücktrittsrecht besteht insbesondere bei

- Waren, die nach speziellen Kundenvorgaben angefertigt wurden (beispielsweise Maßanzug, Möbelstück)
- schnell verderblichen Waren (beispielsweise Internetbestellung von Milch, Obst, Gemüse welche per Hauszustellung geliefert werden)
- versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sobald die Versiegelung entfernt wurde (beispielsweise Kosmetika, Arzneimittel)
- Waren, die nach der Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt werden (beispielsweise Heizöl, das in einen noch teilweise gefüllten Tank gepumpt wird)
- Ton- oder Videoaufnahmen und Computersoftware, wenn sie entsiegelt wurden
- Verträgen über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, mit deren Erfüllung nach ausdrücklicher Zustimmung und Kenntnisnahme des Konsumenten oder der Konsumentin vom Verlust des Rücktrittsrechts bereits vor Ablauf der Rücktrittsfrist begonnen wird (beispielsweise E-Books)
- Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb des Rücktrittsrechts auftreten können (beispielsweise Goldankauf)
- Verträgen über dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten, bei denen KonsumentInnen das Unternehmen ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert haben
- Hauslieferungs- und Freizeitdienstleistungen (beispielsweise Fußball- oder Konzerttickets)
- Verträgen über Glücksspiele mit geldwertem Einsatz (beispielsweise Lotterien, Wetten)
- Verträgen über Personenbeförderung (beispielsweise Tickets für Flug, Bus, Bahn)

Ungültigkeit des Vertrages und Rücktritt bei unzulässigen Anrufen

Wenn eine Person von einem Unternehmen angerufen wird und am Telefon einen Vertrag im Zusammenhang mit Gewinnzusagen (beispielsweise eine gewonnene Reise) oder Wett- und Lotterdienstleistungen aushandelt, ist dieser nichtig, ohne dass es eines Rücktritts bedarf. Wenn der Unternehmer behauptet, bereits eine Leistung erbracht zu haben, müssen die KonsumentInnen dafür nicht bezahlen. Die KonsumentInnen können bereits bezahltes Geld zurückfordern.

5 Teilbereich: Garantie und Gewährleistung

Übersicht:

Zu Beginn erfolgt ein Brainstorming zum Thema Garantie und Gewährleistung. Das Vorwissen wird aktiviert und Interesse geweckt. Hiernach liefern die TrainerInnen Faktenwissen zum Thema. Eine übersichtliche Gegenüberstellung von Garantie und Gewährleistung auf einem Handout wird gemeinsam studiert, danach ein Lückentext zum Thema ausgefüllt. Dies ist die erste Trainingssequenz.

In der zweiten Trainingssequenz beschäftigen sich die KursteilnehmerInnen mit der schriftlichen Geltendmachung von Gewährleistungsrechten. Sie studieren einen diesbezüglichen Musterbrief und verfassen selbst anhand eines vorgegebenen Falles einen Brief, in welchem sie das Gewährleistungsrecht für ein mangelhaftes Autoradio in Anspruch nehmen.

Die dritte Trainingssequenz fokussiert auf die freiwillige Garantie durch UnternehmerInnen. Die praktische Anwendung wird mithilfe eines Fallbeispiels geübt: Eine Konsumentin reklamiert ihr defektes Notebook und muss eine Garantiekarte für das Unternehmen ausfüllen.

Das Lernvideo der vierten Trainingssequenz fasst wichtige Aspekte der Garantie und Gewährleistung zusammen und eignet sich als Abschluss des gesamten Teilbereichs.

Lernziele:

- Die KursteilnehmerInnen erkennen, dass/wie das Thema „Garantie und Gewährleistung“ ihre Lebenswelt betrifft.
- Die KursteilnehmerInnen erweitern ihr Inhaltswissen zum Thema.
- Die KursteilnehmerInnen können in Gesprächen einige fachspezifische Wörter aus dem Bereich Konsumentenschutz verwenden und so Kompetenz zeigen.
- Die KursteilnehmerInnen können einen Brief zur Geltendmachung des Gewährleistungsrechts verfassen.
- Die KursteilnehmerInnen können eine handelsübliche Garantiekarte ausfüllen.
- Die KursteilnehmerInnen kennen Unterschiede zwischen Garantie und Gewährleistung.

Evaluierungsfragen:

1. Wie kann ich mein (neues) Wissen praktisch anwenden? Was bringt mir persönlich das heute Gelernte?
2. Wie unterscheidet sich Garantie von Gewährleistung?
3. Was ist ein „Einschreibebrief“ und welchen Zweck hat er?

5.1.1 Trainingssequenz 1: Definition von Garantie und Gewährleistung

Methode/Sozialform/Aktivität: Brainstorming in der Gruppe, Flipchart- oder Pinnwandmoderation, Input TrainerIn, aktives Zuhören, Gruppendiskussion, schriftl. Einzelarbeit (alternativ: schriftl. Gruppenarbeit)

Dauer: ca. 60 min

Benötigte Hilfsmittel: Flipchart, Plakatstifte (alternativ: Kärtchen, Plakatstifte, Pinnwand), [Kopiervorlage 16/1](#), [Kopiervorlage 16/2](#)

Ablauf: Zu Beginn erfolgt ein Brainstorming zum Thema Garantie und Gewährleistung. In der Gruppe werden Situationen gesammelt, in welchen die KursteilnehmerInnen bereits Erfahrungen mit Garantie und Gewährleistung gemacht haben. Die Ergebnisse und Geschichten werden auf einem Flipchart festgehalten und dienen als Diskussionsgrundlage für die weitere Arbeit. Die Antworten werden vorerst noch nicht explizit korrigiert (Hinweis: „Wir werden später sehen, ob es wirklich so ist.“) und noch nicht ins Detail betrachtet.

Folgende Fragen können zur Aktivierung dienen:

- Was bedeutet „Garantie auf etwas haben“?
- Welche Produkte haben Garantie und für wie lange?
- Wurde mir bereits einmal etwas „auf Garantie“ ausgetauscht?
- Wer gibt mir eine Garantieerklärung?
- Wann hatte ich Probleme bezüglich der Garantie?
- Was verstehe ich unter „Gewährleistung“?
- Wo ist die Gewährleistung geregelt?
- Wann habe ich schon einmal das Gewährleistungsrecht in Anspruch genommen?
Was hat das Unternehmen gemacht?
- Wohin kann ich mich wenden, wenn es Probleme mit der Garantie oder der Gewährleistung gibt?

Die TrainerInnen erklären, was ein Mangel ist und informieren die KursteilnehmerInnen zum Thema „Garantie und Gewährleistung“ (siehe [Kompaktes Wissen zum Thema \[5\]](#)). Sie erläutern die Unterschiede zwischen Garantie und Gewährleistung. Die KursteilnehmerInnen haben die Möglichkeit Fragen dazu zu stellen und ihre eigenen Erfahrungen mit der Gruppe zu teilen.

Als Zusammenfassung der wichtigsten Fakten erhalten die KursteilnehmerInnen anschließend Arbeitsblätter gemäß der [Kopiervorlage 16/1](#). Diese Zusammenfassung wird je nach Vorkenntnissen alleine gelesen, nochmals erläutert bzw. vorgelesen. Nicht verstandene oder nicht bekannte Wörter werden erklärt. Am Ende erhalten die KursteilnehmerInnen einen Lückentext ([Kopiervorlage 16/2](#)) und füllen diesen aus.

5.1.2 Trainingssequenz 2: Geltendmachung von Gewährleistungsrechten

Methode/Sozialform/Aktivität: schriftl. Gruppenarbeit, mündl. Gruppenarbeit, Input TrainerIn, aktives Zuhören, schriftl. Einzelarbeit

Dauer: ca. 60 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Kopiervorlage 17/1, Kopiervorlage 17/2, Kopiervorlage 17/3

Ablauf: Die KursteilnehmerInnen erhalten einen Musterbrief mit der schriftlichen Geltendmachung des Gewährleistungsrechts (Kopiervorlage 17/1). Gemeinsam in der Gruppe wird dieser Musterbrief gelesen und diskutiert. Die TrainerInnen halten fest, wie man einen Brief als „Einschreibebrief“ verschicken kann und welche Vorteile das hat.

Im Anschluss erhalten die KursteilnehmerInnen eine Fallgeschichte mit Gewährleistungsanspruch (Kopiervorlage 17/2). Die KursteilnehmerInnen lesen diese Fallgeschichte und markieren die wichtigsten Informationen, die sie zum Verfassen einer diesbezüglichen Gewährleistungs-Geltendmachung benötigen.

Daraufhin erhalten sie ein Handout der Kopiervorlage 17/3 und verfassen einen Brief, in welchem sie den Mangel schildern und alle Punkte festhalten, die zur Geltendmachung des Gewährleistungsrechts notwendig sind.

5.1.3 Trainingssequenz 3: Garantiebedingungen

Methode/Sozialform/Aktivität: schriftl. Gruppenarbeit, mündl. Gruppenarbeit, schriftl. Einzelarbeit (alternativ: Partnerarbeit)

Dauer: ca. 60 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Kopiervorlage 18/1, Kopiervorlage 18/2, Kopiervorlage 18/3, Textmarker oder Buntstifte

Ablauf: Die KursteilnehmerInnen erhalten ein Handout (Kopiervorlage 18/1) mit einem Beispiel zum Thema Garantiebedingungen. Gemeinsam in der Gruppe werden diese Garantiebedingungen für ein Notebook gelesen und diskutiert.

Nun sollen folgende Fragen mündlich beantwortet werden:

- Wie lange dauert die Garantiezeit?
- Fallen Kosten für die Reparatur an?
- Wann gilt die Garantie nicht? Nennen Sie Beispiele.
- Was passiert, wenn die Garantiezeit abgelaufen ist?

Im Anschluss erhalten die KursteilnehmerInnen ein Arbeitsblatt mit einer Fallgeschichte (Kopiervorlage 18/2): Eine Frau hat ein Notebook, für welche die vorhin diskutierten Garantiebedingungen gelten, gekauft. Das Notebook ist nun defekt und sie möchte gerne die Garantie nutzen. Die KursteilnehmerInnen lesen die Angaben aufmerksam und markieren die wichtigsten Daten.

Danach befüllen die KursteilnehmerInnen alleine (alternativ: zu zweit) die Garantiekarte (Kopiervorlage 18/3) mit den erforderlichen Inhalten.

5.1.4 Trainingssequenz 4: Kurzlehrfilm „Ware kaputt“

Methode/Sozialform/Aktivität: Videovorführung, mündliche Gruppenarbeit

Dauer: ca. 10 Minuten

Benötigte Hilfsmittel: Laptop oder PC mit Internetanschluss, bei größeren Gruppen, die keine Sichtung direkt am Bildschirm erlauben: Lautsprecherboxen, Beamer (alternativ: Smartphone mit Internetzugang)

Ablauf: Gemeinsam mit den KursteilnehmerInnen wird der knapp zweiminütige Lernclip „Ware kaputt – wie reklamiere ich?“ der Konsumentenberatung der Arbeiterkammer angesehen. Darin sind die wichtigsten Informationen zu Garantie und Gewährleistung prägnant zusammengefasst.

Es wird die gleiche Situation und der gleiche Name wie in dem in [Trainingssequenz 2](#) verwendeten Musterbrief (Jutta, vor 3 Monaten gekauftes Fernsehgerät mangelhaft) verwendet. Dies dient der Verankerung und Festigung des Gelernten. Da der Film sehr kurz ist und mit gesteigerter Geschwindigkeit gesprochen wird, kann der Film bei Bedarf noch ein zweites oder drittes Mal abgespielt und/oder an entscheidenden Stellen angehalten werden. Bei KursteilnehmerInnen mit Verständnisschwierigkeiten der deutschen Sprache ist es auch möglich, den schnell gesprochenen Text zu vermeiden, indem die TrainerInnen die Audioausgabe des Videos auf „lautlos“ stellen und selbst den Inhalt zu den gezeigten Bildern sprechen. Die KursteilnehmerInnen fassen mithilfe der TrainerInnen das Gesehene zusammen.

Weblink zum Lernclip:

<https://www.arbeiterkammer.at/service/video/konsumententipps/gewaehrleistung.html>

5.1.5 Kompaktes Wissen zum Thema [5]

Garantie und Gewährleistung

Was versteht man unter einem Mangel?

Definition **Mangel** (Defizit bzw. Defekt) laut Duden*:

- [teilweises] Fehlen von etwas, was vorhanden sein sollte, was gebraucht wird
- etwas, was an einer Sache nicht ist, wie es sein sollte, was die Brauchbarkeit beeinträchtigt und von jemandem als unvollkommen, schlecht o. ä. beanstandet wird

Ein Mangel liegt vor, wenn eine Sache bei der Übergabe nicht dem Vertrag entspricht.

Was versteht man unter „gesetzliche Vermutung“?

Eine Ware oder ein Werk (beispielsweise das Aufstellen eines Kachelofens) muss bei der Übergabe ohne Mangel bzw. ohne Defekt sein. Sollte man bereits einen Mangel sehen, wenn man die Ware/das Werk erhält, sollte man sie/es nicht annehmen. Manchmal bemerkt man den Mangel aber erst später. Dann hilft die „gesetzliche Vermutung“ den KonsumentInnen: Sie bedeutet, dass der Mangel bereits bei der Übergabe vorhanden war, wenn er sich innerhalb von sechs Monaten zeigt. Um diese Vermutung zu widerlegen, müssten die VerkäuferInnen das Gegenteil beweisen und zeigen, dass der Mangel erst nach der Übergabe entstanden ist.

Achtung: Die gesetzliche Vermutung gilt nicht bei verderblichen Waren (beispielsweise Speisen) oder wenn es typische Abnutzungserscheinungen gibt.

Gewährleistungsrechte

KonsumentInnen genießen gesetzlich verankerte Gewährleistungsrechte. Je nach Mangel kann bei einer Reklamation unterschiedlich verfahren werden:

- Verbesserung ohne Kosten wie Reparatur oder Austausch der Sache
- Minderung des Preises
- Unter „Wandlung“ versteht man die Aufhebung des Vertrags (wenn es sich um keinen geringfügigen Mangel handelt), wodurch es zur Rückgabe der Ware und Rückzahlung des vollen Kaufpreises an die KonsumentInnen kommt.

Fristen

- 2 Jahre für bewegliche Güter (innerhalb dieser Fristen muss der Mangel gerichtlich geltend gemacht werden)
Beispiele: Autos, Möbel, Elektrogeräte, Bücher
- 3 Jahre für unbewegliche Güter (innerhalb dieser Fristen muss der Mangel gerichtlich geltend gemacht werden)
Beispiele: Grundstücke, Häuser, eingebaute Gegenstände wie Zentralheizungen

* Quelle: www.duden.de

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übernahme. Nach Ablauf dieser Frist geht das Gewährleistungsrecht verloren. Auch eine Klage muss innerhalb der Frist erfolgen.

Wann sind Gewährleistungsrechte eingeschränkt?

- Wenn man ein gebrauchtes, bewegliches Gut kauft, kann die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr verkürzt werden, sofern dies ausdrücklich vereinbart wird.
- Unwirksam sind Fristverkürzungen, wenn diese in vorformulierten Standardverträgen oder in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen.
- Bei Verträgen mit Privatpersonen können die Gewährleistungsrechte grundsätzlich ausgeschlossen werden.

Wo muss die Gewährleistung erfüllt werden?

Die Gewährleistung muss dort erfüllt werden, wo die Ware übergeben wurde oder wohin die UnternehmerInnen die Ware vertragsgemäß gebracht haben. Ist aber die Ware zu sperrig oder bereits eingebaut, muss die Ware nicht zum seinerzeitigen Übergabeort zurückgebracht werden, sondern hat eine Besichtigung (allenfalls Reparatur) vor Ort zu erfolgen. Dieser Ort muss sich im Inland befinden und darf für die UnternehmerInnen nicht überraschend sein.

Wie macht man den Anspruch auf Gewährleistung geltend?

Wenn man einen Mangel nach der Übergabe entdeckt, sollte man dies sofort dem Unternehmen mitteilen, am besten per eingeschriebenen Brief. Dies sollte sofort geschehen, weil einzuhaltende Fristen für das Gewährleistungsrecht zu beachten sind. Man sollte dem Unternehmen eine angemessene Frist zur Behebung des Mangels setzen. Wenn man sich mit dem Unternehmen nicht einigen kann, nützt manchmal nur der Gang vor ein Gericht. Die Konsumentenberatungsstellen beraten kostenlos bzw. unterstützen KonsumentInnen.

Beispiel für KursteilnehmerInnen - Gewährleistungsrecht:

Frau Sommer kauft in einem Geschäft ein Fernsehgerät. Das Gerät wird im Geschäft ausprobiert und funktioniert. Nach drei Wochen wackelt plötzlich das Bild. Als Grund wird ein Wackelkontakt festgestellt, der schon beim Kauf bestanden hat. Frau Sommer hat ein Recht auf Reparatur oder Austausch des Geräts. Ansonsten müssen ihr die Kaufkosten vollständig rückerstattet werden. Für Frau Sommer dürfen keine Kosten entstehen.

Wann muss ein Vertrag aufgehoben werden?

- Wenn keine Verbesserung bzw. kein Austausch möglich ist
- Wenn ein Unternehmen die Verbesserung oder den Austausch verweigert
- Wenn ein Unternehmen keine angemessene Frist für eine Verbesserung oder einen Austausch einhalten kann
- Wenn durch eine Verbesserung oder einen Austausch große Unannehmlichkeiten für den Käufer/die Käuferin entstehen würden

- Wenn ein Käufer/eine Käuferin ein Unternehmen nicht mehr als Vertragspartner akzeptieren kann, weil dieses Unternehmen unzuverlässig war (beispielsweise: die Reparatur war nicht in Ordnung)

Beispiel für KursteilnehmerInnen - Vertragsauflösung:

Frau Ansari hatte bei ihrem Auto ein Problem mit den Scheibenwischern festgestellt. Sie brachte das Auto in eine Werkstätte, wo es repariert wurde. Nachdem Frau Ansari das Auto wieder abholt und gleichzeitig die Rechnung bezahlt hatte, merkte sie, dass die Scheibenwischer noch immer nicht funktionierten. Frau Ansari fuhr mit dem Auto erneut in dieselbe Werkstätte und zeigte den Mangel auf. In der Werkstätte versprach man ihr, den Mangel zu beheben. Als sie jedoch das Auto wieder abholte, war das Problem noch immer nicht behoben. Frau Ansari hatte dann kein Vertrauen mehr in diese Werkstätte und forderte das für die Reparatur bereits bezahlte Geld zurück. Sie brachte ihr Fahrzeug sodann in eine andere Werkstatt.

Garantie

Im Gegensatz zur gesetzlichen Gewährleistung ist die Garantie eine freiwillige Zusage eines Unternehmens, für Mängel an einer Ware einzutreten. Dies kann durch Reparatur, Austausch, Kaufpreissenkung oder Kaufpreiserstattung passieren und geschieht unter vom Unternehmen bestimmten Bedingungen.

Garantiebedingungen

Diese werden von einem Unternehmen festgesetzt. Die Art, der Umfang und die Länge der Garantie sind in den Garantiebedingungen zu finden. Es ist wichtig, sich an die Auflagen in der Garantieerklärung zu halten. Tut man das nicht, verliert man den Anspruch auf Garantie. Das passiert beispielsweise bei falscher Bedienung eines Geräts.

Was steht üblicherweise in einer Garantieerklärung?

- Name und Anschrift des Unternehmens
- Inhalt der Garantie
- Räumliche Geltung der Garantie
- Alle notwendigen Angaben, um die Garantie in Anspruch zu nehmen
- Hinweis auf die gesetzliche Gewährleistung


Beispiel für KursteilnehmerInnen – Anspruch auf Garantie:

Klaus hat sich ein Notebook gekauft. Als er es zum ersten Mal einschaltet, bleibt der Bildschirm schwarz. Da ein funktionierender Bildschirm eine Eigenschaft ist, die man bei einem Notebook voraussetzen kann, hat Klaus neben den Gewährleistungsrechten auch das Recht, sich auf Garantie zu berufen, wenn eine solche vereinbart wurde.

6 Kopiervorlagen



Vertrag



**Verträge zuerst lesen und verstehen;
wenn nötig nachfragen und erst
dann unterschreiben!**

**Nicht unterschreiben, wenn man mit
dem Vertrag nicht einverstanden ist!**

Verträge müssen eingehalten werden!

Jeder Mensch hat schon einmal in seinem Leben einen Vertrag abgeschlossen, sei es einen Kaufvertrag, einen Arbeitsvertrag oder einen Mietvertrag.

Verträge müssen eingehalten werden.

Ein Vertrag kann nicht einfach rückgängig gemacht werden, wenn Sie es sich anders überlegen.

Meistens fallen dann Stornogebühren an. Diese müssen bezahlt werden.

Wenn Sie das nicht möchten, müssen Sie den Vertrag erfüllen.

Sind Sie mit einer Vertragsbestimmung nicht einverstanden, kann diese durch eine schriftliche Vereinbarung geändert werden.

Das ist auch bei vorgedruckten Vertragsbestimmungen so.

Es ist sehr wichtig, einen Vertrag ganz genau zu lesen.

So können Sie sich sicher sein, dass Sie die Inhalte verstehen.

Wenn Sie etwas nicht verstehen, fragen Sie nach.

Es ist auch wichtig, das Kleingedruckte zu lesen.

Lassen Sie sich von niemandem zu einer Unterschrift drängen.

Nehmen Sie den Vertrag nach Hause mit.

Dort können Sie ihn in Ruhe lesen.

Sind Sie sich trotzdem unsicher?

Kennen Sie Ihre Rechte und Pflichten nicht?

Dann wenden Sie sich an eine Beratungsstelle wie die Arbeiterkammer oder den Verein für Konsumentinformation (VKI).

Was versteht man unter einem Vertrag?

- eine rechtsgültige Abmachung zwischen zwei oder mehreren Partnern
- eine Vertragsurkunde

Wie kommt ein Vertrag zustande?

Ein Vertrag kann mündlich, schriftlich, online im Internet oder durch eine schlüssige Handlung zustande kommen.

Was bedeutet „schlüssige Handlung“?

Unter einer schlüssigen Handlung versteht man einen Vertragsabschluss, ohne dass etwas gesprochen oder geschrieben werden muss.

Ein Beispiel dafür ist eine Busfahrt:

Durch eine schlüssige Handlung entsteht ein Beförderungsvertrag mit dem Busunternehmen.

Ein Bus hält an der Haltestelle an. Das ist ein Angebot.

Ein Fahrgast steigt ein. Das ist die Annahme des Angebots.

Das Einsteigen ist die schlüssige Handlung.

Wer kann einen Vertrag abschließen?

Um einen Vertrag abzuschließen, muss man geschäftsfähig sein.

Die Geschäftsfähigkeit hängt vom Alter ab:

- **Kinder (Personen unter 7 Jahren)**

Kinder sind **nicht geschäftsfähig**.

Sie dürfen keine Geschäfte tätigen.

Sie dürfen nur kleine Dinge wie eine Tafel Schokolade, ein Getränk oder eine Kinokarte kaufen.

- **Unmündige Minderjährige (Personen zwischen 7 und 14 Jahren)**

Personen zwischen 7 und 14 Jahren sind **beschränkt geschäftsfähig**.

Sie dürfen Taschengeldgeschäfte abschließen.

Das heißt, sie können sich von ihrem Taschengeld Dinge kaufen, ohne ihre Eltern zu fragen: beispielsweise Bücher oder CDs.

Wenn sie aber einen Fernseher oder eine Spielkonsole kaufen wollen, brauchen sie die Zustimmung ihrer Eltern.

- **Mündige Minderjährige (Personen zwischen 14 und 18 Jahren)**

Mündige Minderjährige sind zwar nur **beschränkt geschäftsfähig**, haben aber bereits mehr Rechte als Kinder und unmündige Minderjährige. Sie dürfen beispielsweise über ihr Taschengeld oder ihre Lehrlingsentschädigung verfügen.

Das Recht ist aber eingeschränkt, da ihr Lebensunterhalt nicht gefährdet werden darf.

Es darf beispielsweise keine Ratenvereinbarung abgeschlossen werden.

- **Volljährige (Personen ab vollendetem 18. Lebensjahr)**

Diese Personen können Rechtsgeschäfte grundsätzlich

eigenverantwortlich abschließen. Sie sind **voll geschäftsfähig**.

Beeinträchtigte Personen können Sachwalter haben und beschränkt geschäftsfähig oder geschäftsunfähig sein.

Was sind die Bestandteile eines Kaufvertrags?

Ein Kaufvertrag besteht aus gesetzlichen und ergänzenden Vertragsbestandteilen:

- Mögliche gesetzliche Bestandteile sind
 - Name des Verkäufers/der Verkäuferin
 - Name des Käufers/der Käuferin
 - Warenart und Qualität
 - Menge
 - Preis
 - Unterschrift der VertragspartnerInnen
- Ergänzende Vertragsbestandteile sind
 - Lieferbedingungen
 - Zahlungsbedingungen
 - Verpackung
 - Transport
 - Nebenleistungen (beispielsweise Aufbau oder Montage)
 - Angaben zu Gewährleistung und Garantie

Kopiervorlage 2/1

KAUFVERTRAG

Verkäufer (Name, Geb.-Datum):

Adresse:

Ausgewiesen durch: (Personalausweis-Nr., Führerschein-Nr. etc.)

Käufer (Name, Geb.-Datum):.....

Adresse:

Ausgewiesen durch: (Personalausweis-Nr., Führerschein-Nr. etc.)

Fahrzeug:
(Marke) (Type)

Motornummer:

Fahrzeugidentifizierungsnummer:

Kilometerstand bei Übergabe:

Letzte §-57-a-KFG-Begutachtung:
(am) (bei Kilometerstand)

Datum der Übergabe des Fahrzeugs:

Kaufpreis:Euro

Zahlungstermin:
(Datum) (Betrag)

Etwasige Vereinbarungen hinsichtlich Anzahlung etc.:

Sonstige Vereinbarungen:

Zutreffendes hat nur Gültigkeit, wenn es angekreuzt ist:

Erklärungen des Verkäufers:

- Das Fahrzeug befindet sich in einem verkehrs- und betriebssicheren Zustand.
- Das Fahrzeug befindet sich nicht in einem verkehrs- und betriebssicheren Zustand.
- Die Vorschadenfreiheit kann nicht garantiert werden.
- Käufer und Verkäufer vereinbaren den Ausschluss der Garantie und Gewährleistung.
- Der Kaufvertrag kommt unter der Bedingung zustande, dass ein bis zum durchgeführter Ankaufstest keine mittleren oder schweren Mängel aufzeigt.
- Alle genehmigungspflichtigen Änderungen am Fahrzeug sind im Typenschein/ Einzelgenehmigungsbescheid eingetragen.
- Das Fahrzeug wird abgemeldet und alle nötigen Unterlagen werden dem Käufer übergeben.

Ort, Datum:

.....
Unterschrift des Verkäufers

.....
Unterschrift des Käufers

Kopiervorlage 2/2

1. *Lesen Sie den Kaufvertrag genau durch.*
2. *Diskutieren Sie anschließend mit einer Person aus Ihrem Kurs:*
Wie verständlich ist dieser Vertrag für mich?
3. *Beantworten Sie danach bitte folgende Fragen:*
Welche gesetzlichen Vertragsbestandteile finden Sie im Vertrag?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Welche ergänzenden Vertragsbestandteile kommen in diesem Vertrag vor oder können angekreuzt werden?

.....

.....

.....

Antworten zu Kopiervorlage 2/2

3) Beantworten Sie danach bitte folgende Fragen:

Welche gesetzlichen Vertragsbestandteile finden Sie im Vertrag?

Name des Verkäufers/der Verkäuferin

.....

Name des Käufers/der Käuferin

.....

Angabe der Warenart

.....

Angabe der Qualität der Ware (durch Nennung des Kilometerstands etc.)

.....

Preisangabe

.....

Unterschrift der VertragspartnerInnen

.....

Welche ergänzenden Vertragsbestandteile kommen in diesem Vertrag vor oder können angekreuzt werden?

Lieferbedingungen (Datum der Übergabe)

.....

Zahlungsbedingungen (Anzahlung, Zahlungstermin)

.....

Gewährleistung und Garantie

.....

Kopiervorlage 3

Jeder Mensch hat bereits einmal in seinem Leben einen Vertrag abgeschlossen: sei es beim Kauf des ersten eigenen Autos, bei der Anmeldung eines Handys, beim Warenkauf im Internet, beim Mieten einer Wohnung, bei der Stromanmeldung oder beim Abschluss eines Dienstvertrages für einen neuen Job.

Fragen Sie Ihr Gegenüber:

1. Wie viele laufende Verträge hast du momentan?

.....

2. Mit welchen Firmen, Institutionen, Geschäften hast du diese Verträge abgeschlossen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wenn Sie das möchten: Stellen Sie jetzt das eigene Ergebnis der Gruppe vor.

Das Konsumentenschutzgesetz

Abkürzung: KSchG

Was versteht man unter Konsumentenschutzgesetz?

Das KSchG gilt in Österreich seit dem Jahr 1979.

Im KSchG werden Bestimmungen für Verträge zwischen UnternehmerInnen und KonsumentInnen festgelegt.

UnternehmerInnen sind die VerkäuferInnen.

KonsumentInnen sind die KäuferInnen.

Das KSchG schützt KäuferInnen vor unfairen Verkaufsmethoden und Benachteiligungen.

Wann gilt das Konsumentenschutzgesetz?

Es gilt für Geschäfte zwischen UnternehmerInnen und KonsumentInnen.

Jeder Kauf ist ein Vertragsabschluss.

Was wird durch das Konsumentenschutzgesetz geregelt?

Im **Konsumentenschutzgesetz** sind die Rechte der KonsumentInnen geregelt, wie beispielsweise:

- Rücktrittsrecht von einem Vertrag
- Kostenvoranschläge
- Gewährleistung und Garantie
- Kreditgeschäfte von Ehegatten
- Verträge für Reiseveranstaltungen
- unzulässige Bestandteile von Verträgen
- nicht bestellte Waren

Kopiervorlage 5

Das Konsumentenschutzgesetz

Entscheiden Sie, ob diese Aussagen richtig oder falsch sind. Kreuzen Sie bitte an.

Aussage	richtig	falsch
Die Abkürzung KSchG steht für Konto – Schein – Gebühr.		
Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) gilt in Österreich seit dem Jahr 1979.		
Im Konsumentenschutzgesetz werden die rechtlichen Grenzen für Verträge von Unternehmen mit KonsumentInnen geregelt.		
KonsumentInnen sind die VerkäuferInnen.		
UnternehmerInnen sind die VerkäuferInnen.		
Ein Kauf ist ein Vertragsabschluss.		
Mit dem Vertrag hat man nur Rechte und keine Pflichten.		
Geregelt werden im Konsumentenschutzgesetz beispielsweise: Rücktrittsrecht, Gewährleistung, Kreditgeschäfte		

Auflösung (zur Selbstkontrolle der KursteilnehmerInnen)

Aussage	richtig	falsch
Die Abkürzung KSchG steht für Konto – Schein – Gebühr.		x
Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) gilt in Österreich seit dem Jahr 1979.	x	
Im Konsumentenschutzgesetz werden die rechtlichen Grenzen für Verträge von Unternehmen mit KonsumentInnen geregelt.	x	
KonsumentInnen sind die VerkäuferInnen.		x
UnternehmerInnen sind die VerkäuferInnen.	x	
Ein Kauf ist ein Vertragsabschluss.	x	
Mit dem Vertrag hat man nur Rechte und keine Pflichten.		x
Geregelt werden im Konsumentenschutzgesetz beispielsweise: Rücktrittsrecht, Gewährleistung, Kreditgeschäfte	x	

AUSBILDUNGSVEREINBARUNG

Die Kursteilnehmerin/der Kursteilnehmer

.....
Vor- und Familienname

.....
SV-Nummer

.....
Wohnadresse (PLZ, Ort, Straße, Hausnummer)

.....
Körpergröße

hat sich entschieden, im Rahmen des Fortbildungsprogramms an einer Workshopreihe teilzunehmen.

.....
Bildungseinrichtung

.....
Adresse des Kursortes (PLZ, Ort, Straße, Hausnummer)

Die Bildungseinrichtung und der Kursteilnehmer/die Kursteilnehmerin schließen für die Dauer der Fortbildung in der Zeit vom bis im Ausmaß von Stunden pro Woche nachfolgende Vereinbarung ab:

Die Kurse müssen in einem Seminarraum mit einer Sitzgelegenheit für jede der teilnehmenden Personen stattfinden. Im Winter sind beheizte Räume zu nutzen. Die Farbe der verwendeten Schreibutensilien wird regelmäßig gewechselt.

Der Kursteilnehmer/die Kursteilnehmerin verpflichtet sich, mit ganzer Energie und voller Aufmerksamkeit an den Kursen teilzunehmen. Erkennbare Zeichen sind ein strahlendes Lächeln zu Kursbeginn und aufmerksames Nicken während der Kurszeiten. Weiters sind nach jeder Kurseinheit die Familienangehörigen über die gelernten Inhalte zu informieren. Die TrainerIn verpflichtet sich, mindestens einmal pro Kurseinheit die KursteilnehmerInnen zum Lachen zu bringen.

Der Kursteilnehmer/die Kursteilnehmerin verpflichtet sich, im Rahmen der oben genannten Kriterien

1. die vereinbarten Arbeitszeiten einzuhalten.
2. den Anordnungen im Rahmen des Kurses Folge zu leisten.
3. montags immer gestreifte Socken zu tragen.
4. am Weg zum Kursraum immer ein Lied zu pfeifen.

Weiters nimmt der Kursteilnehmer/die Kursteilnehmerin zur Kenntnis, dass während des Kurses

5. sämtliche Veranlassungen, die außerhalb des gewöhnlichen Ablaufes des Kurses erforderlich werden, ausnahmslos von der Kursleitung getroffen werden. Darunter ist insbesondere auch die Entscheidung über das Vorliegen berücksichtigungswürdiger Hinderungsgründe und die vorherige Genehmigung der damit verbundenen Nichteinhaltung vereinbarter Kurszeiten zu verstehen.
6. die/der Kursleiter/in bei Bedarf Schlafpausen anordnen kann.
7. alle Anwesenden ihre Jause teilen müssen.
8. nicht getanzt werden darf.
9. alle KursteilnehmerInnen in den 24 Folgemonaten mindestens 3 kostenpflichtige Kurse am Bildungsinstitut verbindlich buchen müssen. Wird dies nicht eigeninitiativ organisiert, behält sich die Bildungseinrichtung vor, Kurse vorzuschreiben. Die Abrechnung erfolgt via Bankeinzug. Mit der Unterschrift bestätigt der Kursteilnehmer/die Kursteilnehmerin die Bankeinzugsberechtigung. Die Bankdaten werden beim ersten Folgekurs eingehoben. Die Teilnahme am Kursabonnement ist unwiderruflich.

Der Bildungsbetrieb verpflichtet sich,

10. die vereinbarten Tätigkeits- bzw. Ausbildungsinhalte ordnungsgemäß umzusetzen.
11. dass das wöchentliche Ausmaß der Ausbildung die maximale gesetzliche oder kollektivvertragliche Normalarbeitszeit nicht überschreitet.
12. die Kursteilnehmerin/den Kursteilnehmer ausschließlich im oben genannten Tätigkeitsbereich und höchstens im vereinbarten Stundenausmaß einzusetzen.

Weiters nimmt der Kursteilnehmer/die Kursteilnehmerin zur Kenntnis, dass

13. während des Kurses eine Haftung der Bildungseinrichtung für Schäden, die die Person dem Unternehmen oder Dritten auf welche Art immer zufügt, ausnahmslos ausgeschlossen ist.
14. die Bildungseinrichtung berechtigt ist, alle persönlichen Daten ungehindert an externe Organisationen für egal welche Zwecke weiterzugeben. Ein Widerruf ist jederzeit schriftlich bei der Bildungseinrichtung möglich.

.....
Ort, Datum Unterschrift der Kursteilnehmerin/des Kursteilnehmers

.....
Ort, Datum Unterschrift des Kursleiters/der Kursleiterin
Bevollmächtigte(r) Zeichnungsberechtigte(r)

Kopiervorlage 6/2

Aktenzeichen WM
Vorgangsnummer 2412
Jahrgang 2018

AUSBILDUNGSVEREINBARUNG

Die Teilnehmerin/der Teilnehmer

.....
Vor- und Familienname

.....
SV-Nummer

.....
Wohnadresse (PLZ, Ort, Straße, Hausnummer)

.....
Körpergröße

➔ **Achtung: Sensible Daten!**

Wenn Sie bei einem Vertrag das Gefühl haben, es werden Daten abgefragt, die mit dem Gegenstand des Vertrags eigentlich nichts zu tun haben (Beispiel: Körpergröße, SV-Nummer, Beruf, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Bankdaten, Haushaltseinkommen), dann machen Sie eine Pause beim Ausfüllen. Sie haben das Recht, diese Felder frei zu lassen. Nehmen Sie sich gegebenenfalls den Vertrag mit nach Hause und erkundigen Sie sich zusätzlich bei einer Beratungsstelle.

hat sich entschieden, im Rahmen des Fortbildungsprogramms an einer Workshopreihe teilzunehmen.

.....
Bildungseinrichtung

.....
Adresse des Kursortes (PLZ, Ort, Straße, Hausnummer)

Die Bildungseinrichtung und der Kursteilnehmer/die Kursteilnehmerin schließen für die Dauer der Fortbildung in der Zeit vom bis im Ausmaß von Stunden pro Woche nachfolgende Vereinbarung ab:

Die Kurse müssen in einem Seminarraum mit einer Sitzgelegenheit für jede der teilnehmenden Personen stattfinden. Im Winter sind beheizte Räume zu nutzen. Die Farbe der verwendeten Schreibutensilien wird regelmäßig gewechselt.

Der Kursteilnehmer/die Kursteilnehmerin verpflichtet sich, mit ganzer Energie und voller Aufmerksamkeit an den Kursen teilzunehmen. Erkennbare Zeichen sind ein strahlendes Lächeln zu

S. 1 von 3

Kursbeginn und aufmerksames Nicken während der Kurszeiten. Weiters sind nach jeder Kurseinheit die Familienangehörigen über die gelernten Inhalte zu informieren. Die TrainerIn verpflichtet sich, mindestens einmal pro Kurseinheit die KursteilnehmerInnen zum Lachen zu bringen.

➔ **Achtung: Versteckte Vereinbarungen!**

Oft verstecken sich in scheinbar unwichtigen Abschnitten Vereinbarungen, über die man leicht „hinweglesen“ kann. Die Texte beginnen sehr harmlos, doch irgendwo dazwischen, wenn man nicht mehr so aufmerksam ist, wird ein sehr komplizierter Satz versteckt, den man fast nicht versteht. Lesen Sie alle Abschnitte genau und wenn Sie etwas nicht ganz sicher verstanden haben (so wie es mir immer wieder passiert), dann Fragen Sie um Hilfe!

Der Teilnehmer/die Teilnehmerin verpflichtet sich, im Rahmen der oben genannten Kriterien

1. die vereinbarten Arbeitszeiten einzuhalten.
2. den Anordnungen im Rahmen des Kurses Folge zu leisten.
3. montags immer gestreifte Socken zu tragen.
4. am Weg zum Kursraum immer ein Lied zu pfeifen.

➔ **Achtung: Eingriff in die Persönliche Freiheit!**

Ein Vertrag darf Ihnen nicht Ihre persönliche Freiheit nehmen. Es gibt Ausnahmen, bei denen Ihnen vorgeschrieben werden darf, welche Kleidung Sie anziehen müssen (Beispiel: Dienstkleidung oder Schutzkleidung) oder wie man sich in einem Gebäude oder einem Betrieb generell verhalten muss (Hausordnung). Es kann Sie jedoch niemand dazu zwingen, Ihre Jause zu teilen oder Ihnen eine Schlafpause verordnen, ohne dass Sie es wollen!

Weiters nimmt der Teilnehmer/die Teilnehmerin zur Kenntnis, dass während des Kurses

1. sämtliche Veranstaltungen, die außerhalb des gewöhnlichen Ablaufes des Kurses erforderlich werden, ausnahmslos von der Kursleitung getroffen werden. Darunter ist insbesondere auch die Entscheidung über das Vorliegen berücksichtigungswürdiger Hinderungsgründe und die vorherige Genehmigung der damit verbundenen Nichteinhaltung vereinbarter Kurszeiten zu verstehen.
2. die/der Kursleiter/in bei Bedarf Schlafpausen anordnen kann.
3. alle Anwesenden ihre Jause teilen müssen.
4. nicht getanzt werden darf.
5. alle KursteilnehmerInnen in den 24 Folgemonaten mindestens 3 kostenpflichtige Kurse am Bildungsinstitut verbindlich buchen müssen. Wird dies nicht eigeninitiativ organisiert, behält sich die Bildungseinrichtung vor, Kurse vorzuschreiben. Die Abrechnung erfolgt via Bankeinzug. Mit der Unterschrift bestätigen Sie die Bankeinzugsberechtigung. Die Bankdaten werden beim ersten Folgekurs eingehoben. Die Teilnahme am Kursabonnement ist unwiderruflich.

➔ **Achtung: Folgevertrag!**

Es kann vorkommen, dass Sie mit einem Vertrag noch weitere Verpflichtungen unterschreiben. In unserem Fall wäre dies die Buchung weiterer Kurse, im normalen Alltag vielleicht ein Zeitungsabonnement. Dieser Punkt ist unscheinbar formuliert, mit Ihrer Unterschrift sind Sie dann aber „plötzlich“ verpflichtet, weitere Kurse, die Sie selbst bezahlen müssen, zu besuchen. In einem solchen Fall wichtig: NICHT unterschreiben! Fragen Sie die Verkäuferin/den Verkäufer, was das bedeuten soll und holen Sie sich Hilfe, zum Beispiel bei einer Beratungsstelle.

Der Bildungsbetrieb verpflichtet sich,

1. die vereinbarten Tätigkeits- bzw. Ausbildungsinhalte ordnungsgemäß umzusetzen.
2. dass das wöchentliche Ausmaß der Ausbildung die maximale gesetzliche oder kollektivvertragliche Normalarbeitszeit nicht überschreitet.
3. den/die Teilnehmer/in ausschließlich im oben genannten Tätigkeitsbereich und höchstens im vereinbarten Stundenausmaß einzusetzen.

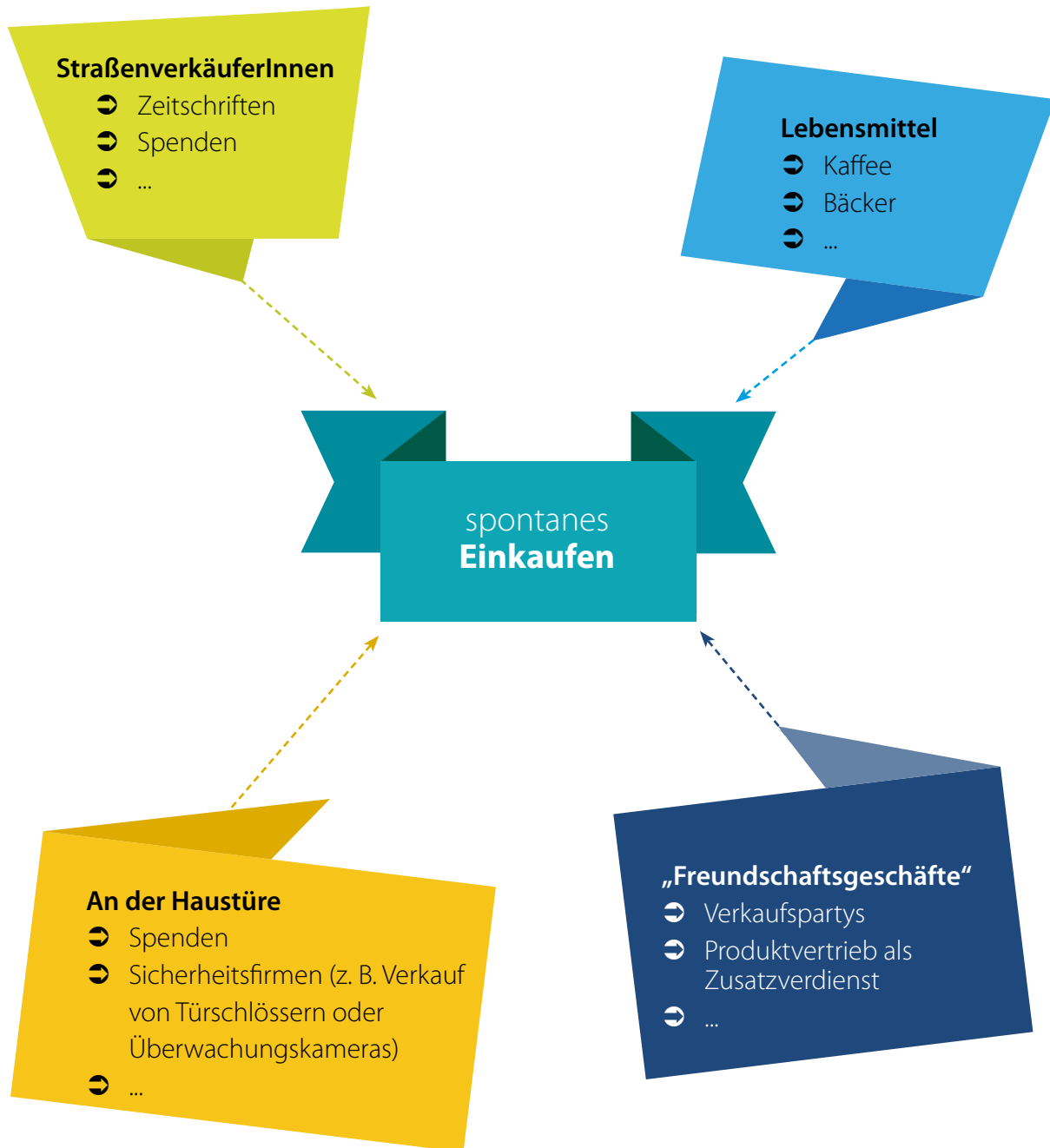
Weiters nimmt die/der Kursteilnehmer/in zur Kenntnis, dass

1. während des Kurses eine Haftung der Bildungseinrichtung für Schäden, die die Person dem Unternehmen oder Dritten auf welche Art immer zufügt, ausnahmslos ausgeschlossen ist.
2. Die Bildungseinrichtung ist berechtigt alle persönlichen Daten ungehindert an externe Organisationen für egal welche Zwecke weiterzugeben. Ein Widerruf ist jederzeit schriftlich bei der Bildungseinrichtung möglich.

➔ **Achtung: Datenschutz!**

Eine solche Passage ist sehr verdächtig! Die Zustimmung zur ungehinderten Weitergabe aller persönlichen Daten (vor allem, wenn sensible Daten wie die Sozialversicherungsnummer oder Bankdaten im Vertrag angegeben werden müssen) sollte man auf keinen Fall unterschreiben. Fragen Sie nach, wie der Widerruf funktioniert, und ob Sie diese Passage gleich aus dem Vertrag streichen können. Holen Sie sich Hilfe!

So könnte die Mind Map aussehen



Kopiervorlage 8

Die Seite mit Seitenbezeichnungen „Seite 1“ und „Seite 18“ ist für einen einseitigen Ausdruck, die restlichen Seiten sind für einen beidseitigen Ausdruck vorgesehen (ggf. „Bindeposition: Binden oben“ wählen und die Datei in Originalgröße ausdrucken).



ICH
als
KonsumentIn

Mein Taschenhelfer

erstellt von:

Die Wiener Volkshochschulen GmbH,
VHS Floridsdorf, in Kooperation
mit Agentur Müllers Freunde

Ein Projekt von:



die kärntner
volkshochschulen

1. a.) Verkauf an der Haustür

Das kann ich tun / sagen:



5. Lernergebnisse Vertrag und Budget

6. Platz für Mind Map, Visitenkarten, Infoblatt

Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte

Übersicht Inhalte

1. Lernergebnisse Rollenspiel
 - a.) Verkauf an der Haustür
 - b.) Verkauf auf der Straße
 - c.) Verkauf auf einer Verkaufsfahrt
 - d.) Verkauf vor oder auf einer Party
 - e.) Verkauf am Telefon
2. Fragen und Ergebnisse
Beratungsstelle
3. Das ist für mich auch noch wichtig
4. Platz für Notizen
5. Lernergebnisse Vertrag und Budget
6. Platz für Mind Map, Visitenkarten, Infoblatt



4. Platz für Notizen

1. b.) Verkauf auf der Straße

Das kann ich tun / sagen:



3. Das ist für mich auch noch wichtig

2. Fragen und Ergebnisse Beratungsstelle





1. c.) Verkauf auf einer Verkaufsfahrt

Das kann ich tun / sagen:

1. e.) Verkauf am Telefon

Das kann ich tun / sagen:





1. d.) Verkauf vor oder auf einer Party

Das kann ich tun / sagen:



<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>SITUATION VerkäuferIn</p> <p>Verkauf an der Haustür</p>	<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>SITUATION VerkäuferIn</p> <p>Verkauf an der Haustür</p>
<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>SITUATION VerkäuferIn</p> <p>Verkauf auf der Straße</p>	<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>SITUATION VerkäuferIn</p> <p>Verkauf auf der Straße</p>



Sie verkaufen Staubsauger.
Dafür besuchen Sie Menschen zu Hause.
Je mehr Staubsauger Sie verkaufen, umso mehr Geld verdienen Sie.
Jeder Verkauf macht Sie reicher!



Sie verkaufen Internetverträge.
Dafür besuchen Sie Menschen zu Hause.
Je mehr Internetverträge Sie verkaufen, umso mehr Geld verdienen Sie.
Jeder Verkauf macht Sie reicher!



Sie sammeln Spenden für eine Organisation, die sich um Tiere kümmert.
Sie haben den Auftrag, viele Abos abzuschließen.
Für jedes neue Abo erhalten Sie eine tolle Provision.



Sie sollen für einen Stromanbieter neue Kunden anwerben.
Damit viele Menschen mit Ihnen ins Gespräch kommen, verteilen Sie Gutscheine!
Alle neuen Kunden und Kundinnen erhalten für 3 Monate Strom gratis!
Für jeden Vertrag erhalten Sie eine tolle Provision!



Auswärtsgeschäft

SITUATION
VerkäuferIn

Verkauf auf einer Verkaufsfahrt

Auswärtsgeschäft

SITUATION
VerkäuferIn

Verkauf auf einer Verkaufsfahrt

Auswärtsgeschäft

SITUATION
VerkäuferIn

Verkauf auf einer Party

Auswärtsgeschäft

SITUATION
VerkäuferIn

Verkauf auf einer Party



Sie sollen auf einer Verkaufsfahrt Matratzen verkaufen.

Für jede verkaufte Matratze erhalten Sie eine tolle Provision!

Jeder Verkauf macht Sie reicher!



Sie sollen auf einer Verkaufsfahrt Geschirr verkaufen.

Für jedes verkaufte Geschirr erhalten Sie eine tolle Provision!

Jeder Verkauf macht Sie reicher!



Sie laden Ihre Freunde / Freundinnen zu sich nach Hause ein.

Sie machen sich einen gemütlichen Abend.

Sie sollen Ihnen tolle Kosmetika verkaufen.

Je mehr Sie verkaufen, umso mehr Geld verdienen Sie.

Ganz einfach! Freunde können nicht „Nein“ sagen.



Sie laden Ihre Freunde / Freundinnen zu sich nach Hause ein.

Sie machen sich einen gemütlichen Abend.

Sie sollen Ihnen tolle Wellness-, Sport- und Gesundheitsprodukte verkaufen.

Je mehr Sie verkaufen, umso mehr Geld verdienen Sie.

Ganz einfach! Freunde können nicht „Nein“ sagen.





Sie können viel Geld verdienen!

Sie sollen Kunden für einen Abschluss eines Abos für die Zeitung „AKTUELL“ gewinnen.

Für jeden Vertragsabschluss am Telefon bekommen Sie eine Prämie.



Sie können viel Geld verdienen!

Sie sollen Kunden für einen Abschluss eines Handyvertrags gewinnen.

Für jeden Vertragsabschluss am Telefon bekommen Sie eine Prämie.

Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: VerkäuferInnen-Requisiten

Es folgen die Vorlagen für VerkäuferInnen-Requisiten entsprechend der Verkaufsarten:

- Verkauf an der Haustür (Internetvertrag, Staubsauger)
- Verkauf auf der Straße (Stromanbieter, Spenden für Tiere)
- Verkauf auf einer Verkaufsfahrt (Matratzen, Geschirr)
- Verkauf auf einer Party (Kosmetika, Wellness-, Sport- und Gesundheitsprodukte)
- Verkauf am Telefon (Zeitungsabonnement, Handyvertrag)

Karten beidseitig ausdrucken (ggf. „Bindeposition: Binden links“) und ausschneiden



Rückseite



**Megasauger, weltweit einzigartig,
nur bei uns!**



Auswärtsgeschäft

STAUBSAUGER

Verkauf
an der Haustür

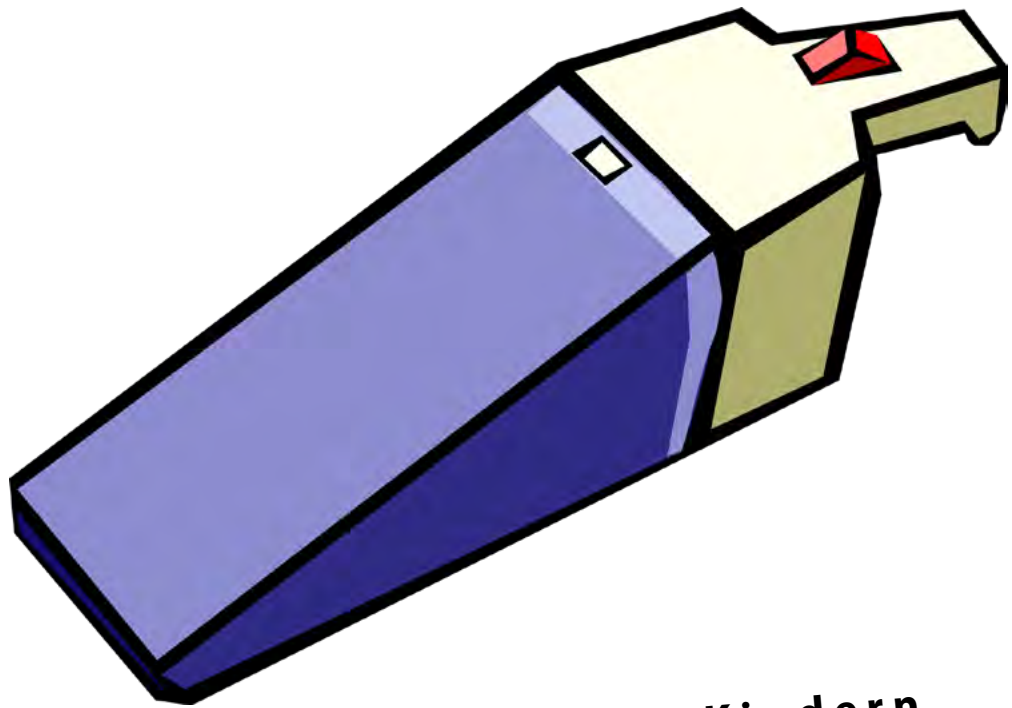
Auswärtsgeschäft

STAUBSAUGER

Verkauf
an der Haustür



Supersoft - für Haustierbesitzer



Geeignet für Familien mit Kindern



Auswärtsgeschäft

STAUBSAUGER

Verkauf
an der Haustür

Auswärtsgeschäft

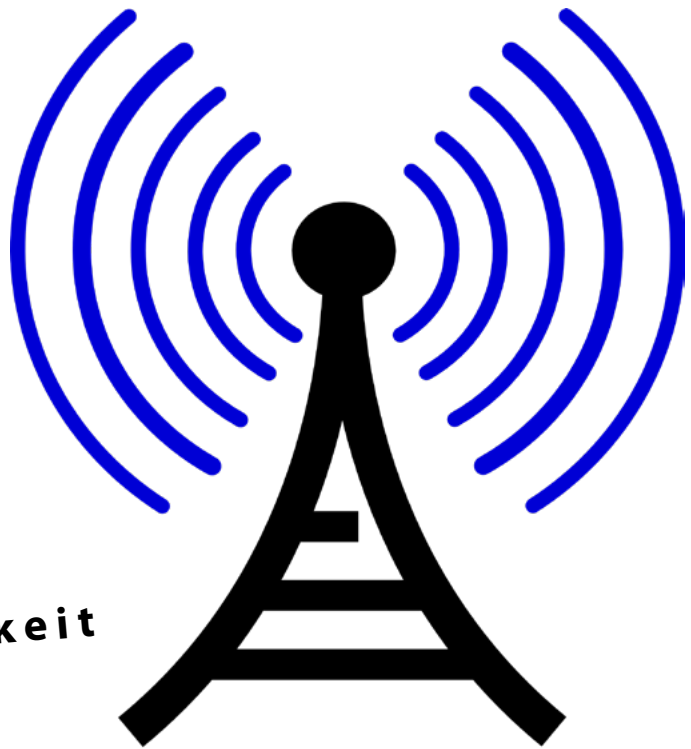
W-LAN-MODEM

Verkauf
an der Haustür



Reinigt Ihr Heim von ganz allein!

**Internet mit
Lichtgeschwindigkeit**





Auswärtsgeschäft

GUTSCHEIN

**Verkauf
auf der Straße**

Auswärtsgeschäft

GUTSCHEIN

**Verkauf
auf der Straße**



Gültig nur HEUTE!

**Gewonnen!
3 Monate Strom
GRATIS!**



Auswärtsgeschäft

SPENDEN-ABO

**Verkauf
auf der Straße**

Auswärtsgeschäft

SPENDEN-ABO

**Verkauf
auf der Straße**



Hilf uns, sonst müssen wir sterben!



Wenn du mir hilfst, kann ich weiterleben!



Auswärtsgeschäft

SPENDEN-ABO

**Verkauf
auf der Straße**

Auswärtsgeschäft

BETT

**Verkauf auf
einer Verkaufsfahrt**



Hilf uns mit deiner Spende!

Weltneuheit! Schlafen Sie sich gesund!





Auswärtsgeschäft

MATRATZE

**Verkauf auf
einer Verkaufsfahrt**

Auswärtsgeschäft

GESCHENK

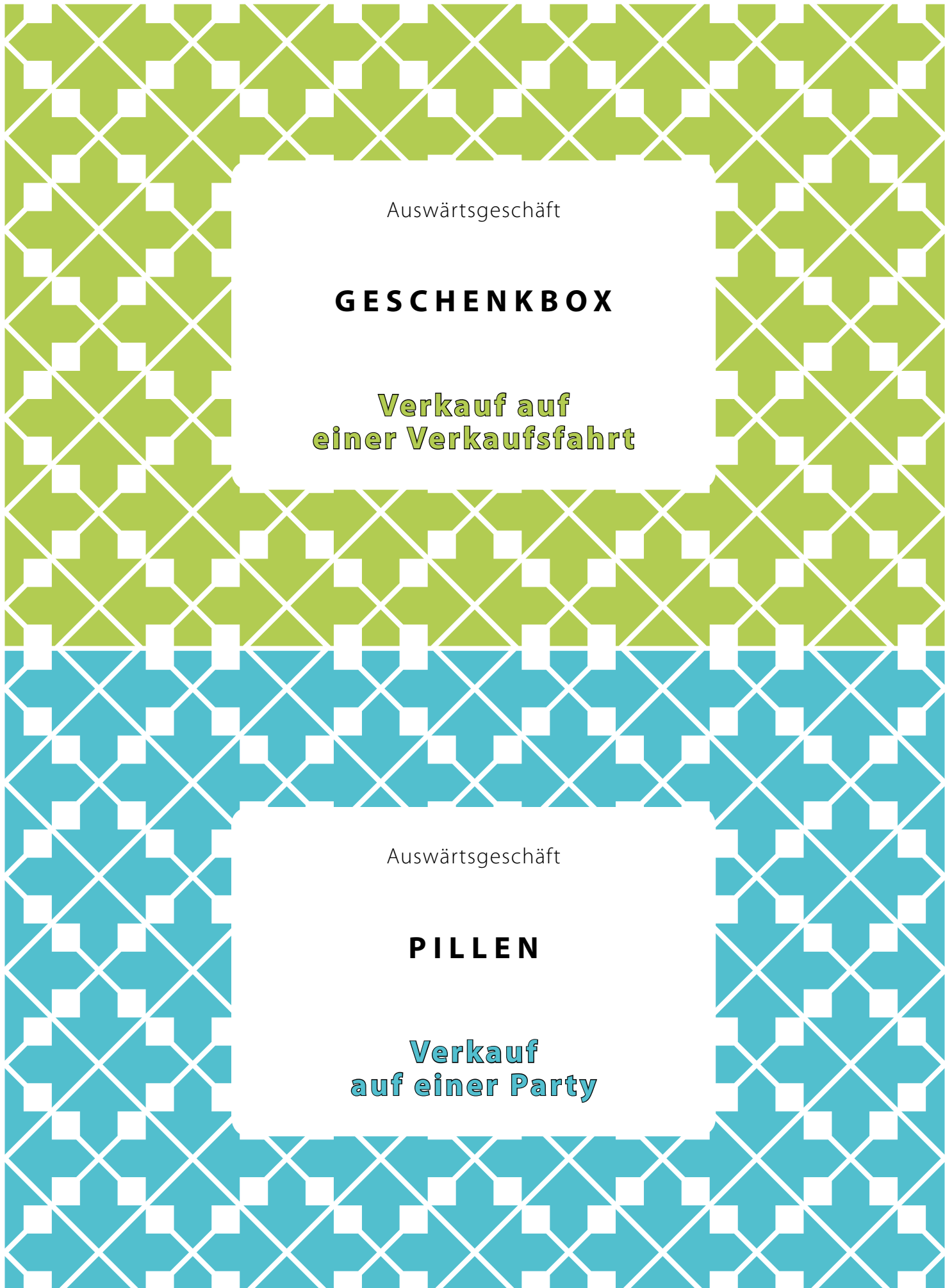
**Verkauf auf
einer Verkaufsfahrt**

Nur bei uns!



**Wertvolles Geschirr,
unzerbrechlich und hochwertig**





Auswärtsgeschäft

GESCHENKBOX

**Verkauf auf
einer Verkaufsfahrt**

Auswärtsgeschäft

PILLEN

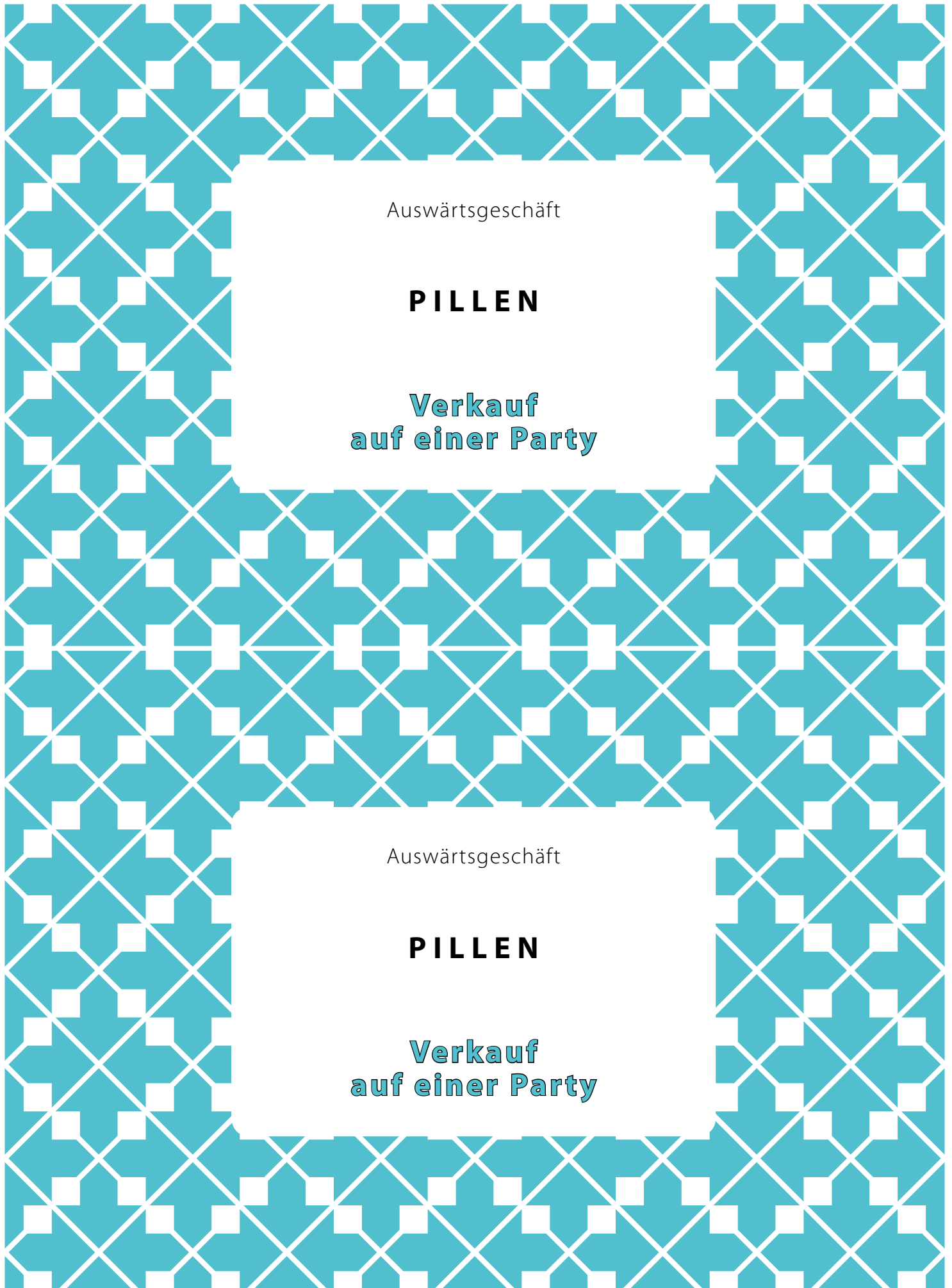
**Verkauf
auf einer Party**



Jetzt günstiger im Geschenkset!

Diese Pillen heilen fast alles!





Auswärtsgeschäft

PILLEN

**Verkauf
auf einer Party**

Auswärtsgeschäft

PILLEN

**Verkauf
auf einer Party**



Mehr Muskeln in weniger Zeit!



Mit diesen Pillen für immer fit!



Auswärtsgeschäft

CREME

**Verkauf
auf einer Party**

Fernabsatzgeschäft

TELEFON

**Verkauf
am Telefon**



Die weltweit beste Salbe für Ihre Schönheit!

Nur bei uns gratis dazu!



Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: VerkäuferInnen-Stichwortkarten

Es folgen die Vorlagen für VerkäuferInnen-Stichwortkarten entsprechend der Verkaufsarten:

- Verkauf an der Haustür (Internetvertrag, Staubsauger)
- Verkauf auf der Straße (Stromanbieter, Spenden für Tiere)
- Verkauf auf einer Verkaufsfahrt (Matratzen, Geschirr)
- Verkauf auf einer Party (Kosmetika, Wellness-, Sport- und Gesundheitsprodukte)
- Verkauf am Telefon (Zeitungsabonnement, Handyvertrag)



Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

VerkäuferIn

**Verkauf
an der Haustür**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

VerkäuferIn

**Verkauf
auf der Straße**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

VerkäuferIn

**Verkauf
auf der Straße**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

VerkäuferIn

**Verkauf
auf der Straße**



Haben Sie kurz Zeit?
Darf ich Sie kurz etwas fragen?



Haben Sie kurz Zeit?
Darf ich Ihnen kurz etwas zeigen?
Darf ich kurz zu Ihnen in die Wohnung kommen?



Interessieren Sie sich für Tierschutz?
Mögen Sie Tiere?
Finden Sie nicht auch, dass wir armen Tieren helfen müssen?



Gutscheine!
Für 3 Monate Strom gratis!



Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

VerkäuferIn

**Verkauf auf
einer Verkaufsfahrt**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

VerkäuferIn

**Verkauf auf
einer Verkaufsfahrt**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

VerkäuferIn

**Verkauf auf
einer Verkaufsfahrt**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

VerkäuferIn

**Verkauf auf
einer Verkaufsfahrt**



Wir machen kurz eine Pause,
es gibt ein gutes Essen mit
Getränk!

Gratis für Sie!

Wir hören zuerst einen tollen
Vortrag.

Danach fahren wir weiter zum
Schloss.



Sie können hier bei mir diesen
Staubsauger um 800 Euro
kaufen, in Wien kostet er
5000 bis 6000 Euro!



Sie können hier bei mir diese
wunderbare Matratze um nur
800 Euro kaufen, in Wien kostet
sie 5000 bis 6000 Euro!

Mit dieser Matratze können Sie
herrlich schlafen und haben
NIE WIEDER Rückenschmerzen!



Wenn Sie den Vortrag nicht
hören wollen, verlassen Sie
bitte das Gasthaus.

Schauen Sie selber, wie Sie
nach Hause kommen!

Der Bus bringt Sie nicht zurück.



Auswärtsgeschäft

STICHWORTE
VerkäuferIn

**Verkauf
auf einer Party**

Fernabsatzgeschäft

STICHWORTE
VerkäuferIn

**Verkauf
am Telefon**

Fernabsatzgeschäft

STICHWORTE
VerkäuferIn

**Verkauf
am Telefon**



Das Produkt habe ich selbst schon ausprobiert, es funktioniert wirklich super!

Du musst nichts kaufen, aber es würde mir SEHR helfen.

Du weißt ja, ich bin zu Hause und verdiene nicht viel!



Guten Tag, ich habe ein interessantes Angebot für Sie!

Sind Sie zufrieden damit, wie viel Geld Sie fürs Telefonieren ausgeben?



Guten Tag, ich möchte Ihnen bitte kurz ein paar Fragen stellen.

Kennen Sie schon unsere Tageszeitung „AKTUELL?“

Wir haben ein ganz tolles Angebot: Lesen Sie 6 Monate gratis, danach um nur 6,99 Euro pro Monat.

Als Dankeschön für Ihre Bestellung sende ich Ihnen unser Geschenk zu.

Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: KäuferInnen-Situationskarten

Es folgen die Vorlagen für KäuferInnen-Situationskarten entsprechend der Verkaufsarten:

- Verkauf an der Haustür (Internetvertrag, Staubsauger)
- Verkauf auf der Straße (Stromanbieter, Spenden für Tiere)
- Verkauf auf einer Verkaufsfahrt (Matratzen, Geschirr)
- Verkauf auf einer Party (Kosmetika, Wellness-, Sport- und Gesundheitsprodukte)
- Verkauf am Telefon (Zeitungsabonnement, Handyvertrag)



Sie sitzen gerade mit Ihrer
Familie / Ihren FreundInnen
zu Hause beim Essen.
Da läutet das Handy.

Die Nummer des Anrufers /
der Anruferin ist Ihnen
nicht bekannt.



<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>SITUATION KäuferIn</p> <p>Verkauf an der Haustür</p>	<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>SITUATION KäuferIn</p> <p>Verkauf auf der Straße</p>
<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>SITUATION KäuferIn</p> <p>Verkauf auf einer Verkaufsfahrt</p>	<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>SITUATION KäuferIn</p> <p>Verkauf auf einer Party</p>



Sie gehen auf der Straße spazieren.

Ein unbekannter Mann / eine unbekannte Frau stellt sich Ihnen in den Weg und spricht Sie an.



Sie sitzen gerade gemütlich zu Hause.

Plötzlich läutet es an der Tür.
Sie öffnen die Tür, draußen steht ein unbekannter Mann / eine unbekannte Frau.



Sie werden von einer Freundin oder einem Freund zu einer Party eingeladen.

Die Party findet bei ihm / ihr zu Hause statt.

Ihre Freundin / Ihr Freund hat Getränke und ein Abendessen vorbereitet.

Nach dem Essen zeigt er / sie Ihnen tolle Produkte, die Sie dann gleich bestellen können.



Sie haben eine Einladung zu einer Busreise nach ... bekommen. Auch der Besuch eines wunderbaren Schlosses ist vorgesehen. Da wollten Sie schon immer einmal hin!

Für die Busfahrt und den Eintritt ins Schloss müssen Sie nur 5 Euro zahlen.

Der Bus hält jedoch an einer Gaststätte.

Hier müssen Sie einen 4-stündigen Vortrag anhören.

Kopiervorlage 9 – Rollenspiel: KäuferInnen-Stichwortkarten

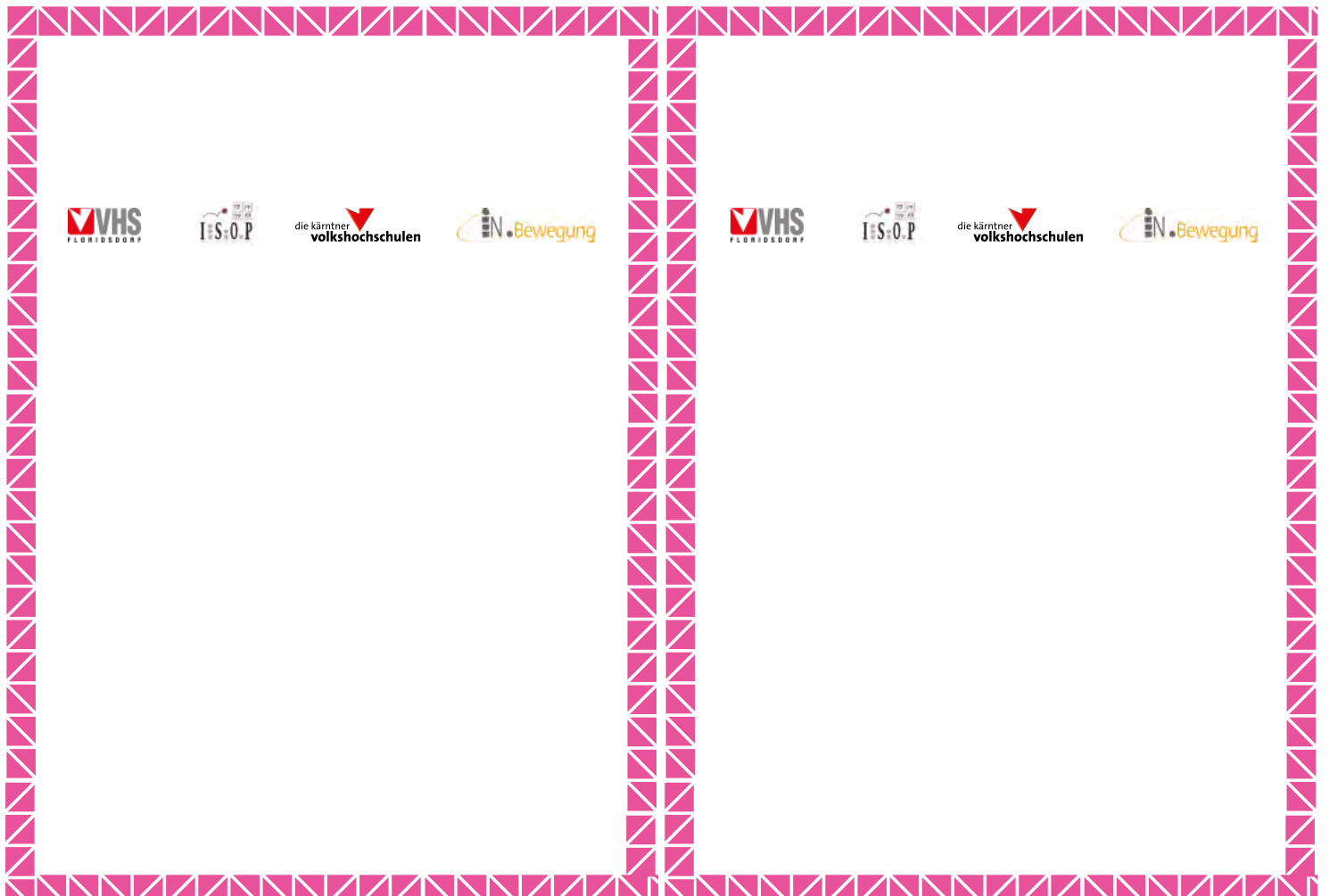
Zuerst finden Sie jeweils leere Kopiervorlagen.

Es folgen Vorlagen der KäuferInnen-Stichwortkarten entsprechend der Verkaufsarten:

- Verkauf an der Haustür (Internetvertrag, Staubsauger)
- Verkauf auf der Straße (Stromanbieter, Spenden für Tiere)
- Verkauf auf einer Verkaufsfahrt (Matratzen, Geschirr)
- Verkauf auf einer Party (Kosmetika, Wellness-, Sport- und Gesundheitsprodukte)
- Verkauf am Telefon (Zeitungsabonnement, Handyvertrag)

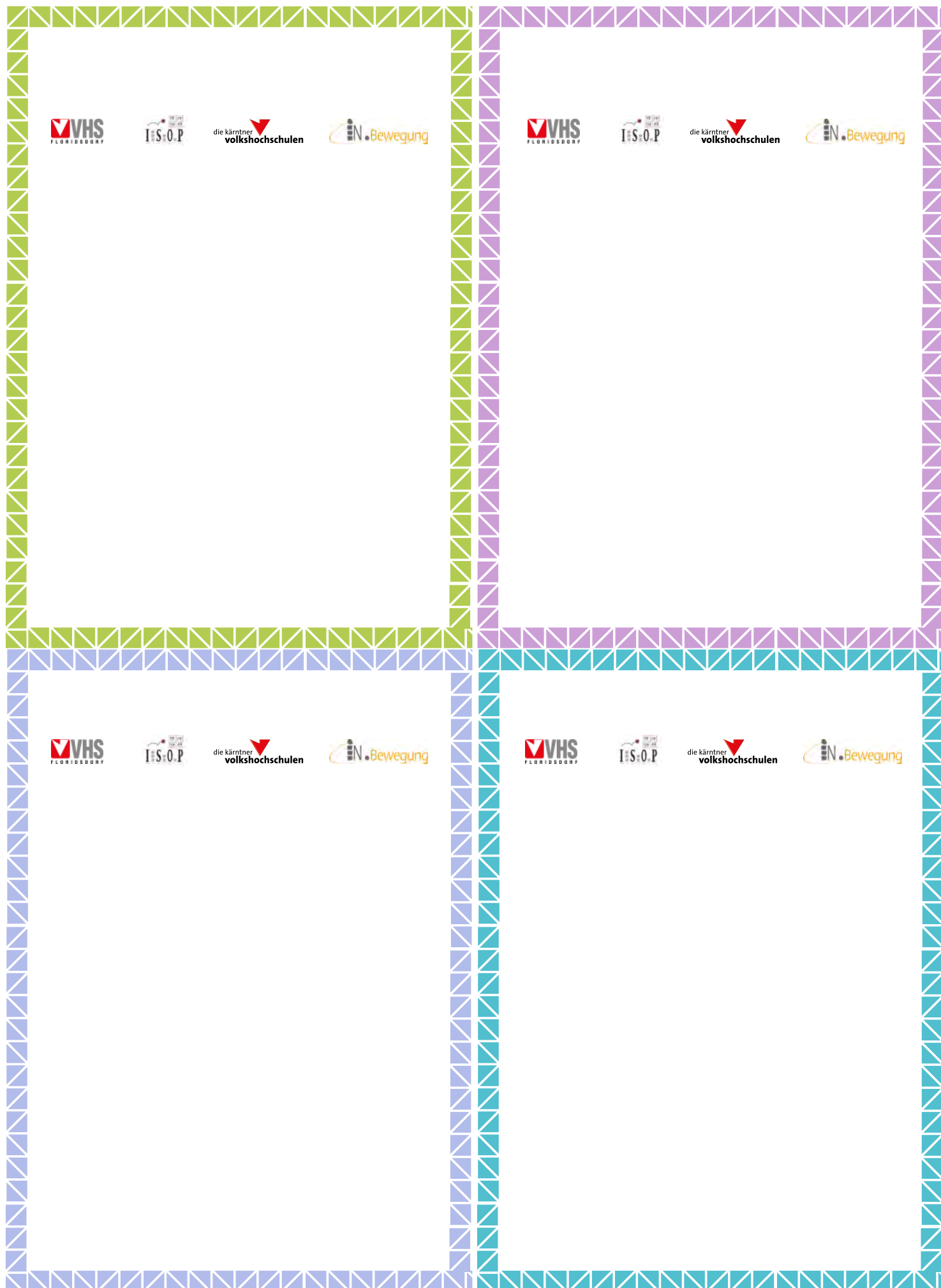
Karten beidseitig ausdrucken (ggf. „Bindeposition: Binden links“) und ausschneiden







<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>STICHWORTE KäuferIn</p> <p>Verkauf auf der Straße</p>	<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>STICHWORTE KäuferIn</p> <p>Verkauf auf einer Verkaufsfahrt</p>
<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>STICHWORTE KäuferIn</p> <p>Verkauf auf einer Party</p>	<p>Fernabsatzgeschäft</p> <p>STICHWORTE KäuferIn</p> <p>Verkauf an der Haustür</p>





Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

KäuferIn

**Verkauf
an der Haustür**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

KäuferIn

**Verkauf
an der Haustür**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

KäuferIn

**Verkauf
an der Haustür**

Auswärtsgeschäft

STICHWORTE

KäuferIn

**Verkauf
auf der Straße**



Ich möchte Sie nicht in meine Wohnung lassen.

Wir können auch hier sprechen.

Sie können mir die Unterlagen hierlassen, dann sehe ich sie mir in Ruhe an.



Ich möchte das jetzt nicht sofort entscheiden!

Ich muss das noch mit meiner Frau / meinem Mann besprechen.

Danke, ich habe kein Interesse!



Vielen Dank, ich habe kein Interesse.

Vielen Dank, Sie können mir gerne Ihre Broschüren mitgeben, ich werde mich informieren.



Wenn es klingelt, und Sie kennen die Person nicht:

Die Person gar nicht ins Haus oder in die Wohnung lassen!

Danke, ich habe kein Interesse!



<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>STICHWORTE KäuferIn</p> <p>Verkauf auf der Straße</p>	<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>STICHWORTE KäuferIn</p> <p>Verkauf auf einer Verkaufsfahrt</p>
<p>Auswärtsgeschäft</p> <p>STICHWORTE KäuferIn</p> <p>Verkauf auf einer Party</p>	<p>Fernabsatzgeschäft</p> <p>STICHWORTE KäuferIn</p> <p>Verkauf am Telefon</p>



Das ist eine Verkaufsfahrt!

Ich unterschreibe hier keinen Vertrag!

Ich lasse mich von Ihnen nicht erpressen.

Ich werde heute auf keinen Fall etwas kaufen.



Auf der Straße schließe ich keine Verträge ab!

Nicht stehen bleiben, weitergehen!



Danke, kein Interesse.

Bitte löschen Sie mich aus Ihrer Kontaktliste und rufen Sie mich nicht mehr an.



Es tut mir leid, ich wusste nicht, dass du mir heute etwas verkaufen möchtest.

Ich dachte, wir treffen uns und trinken gemütlich einen Kaffee miteinander.

Ich bin nicht da, um bei dir etwas zu kaufen.

Das hätte ich gerne vorher gewusst.

Kopiervorlage 10

Monatliche Ausgaben

Was zahle ich?	pro Jahr	pro Quartal	pro Monat
Miete / Betriebskosten			
Versicherungen			
Kindergarten / Schule / Ausbildung			
Öffentliche Verkehrsmittel / Auto			
Fernsehen / Radio			
Strom / Gas / Heizung			
Telefon / Internet			
Kreditrate / Leasingrate / Sparen ...			
Kleidung, Schuhe ...			
Möbel, Ausstattung ...			
Haushalt (Nahrungsmittel, Putzen, Körperpflege ...)			
Gesundheit			
Sonstiges (Zigaretten, Zeitung, Hobbys ...)			
Alimente			
Spontane / unerwartete Ausgaben			
...			
Summe:			

Monatliche Einnahmen

Gehalt / AMS-Bezüge / Mindestsicherung / Pension / Pflegegeld ...	
Kinderbetreuungsgeld / Familienbeihilfe ...	
Alimente	
Sonstiges (Werkvertrag, Mieteinnahmen, Taschengeld ...)	
...	
Summe:	

Gegenüberstellung: Einnahmen / Ausgaben

Einnahmen pro Monat:	
Ausgaben pro Monat:	
Das bleibt mir:	

Haushaltsbudget

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag	Wochensumme:
Datum:								
Haushalt (Nahrungsmittel, Putzmittel, Körperpflege ...)								
Essen und Trinken in Cafés / Gasthäusern								
Wohnung (Einrichtung, Geschirr ...)								
Bekleidung, Schuhe								
Auto (Benzin, Reparatur ...)								
Ausgaben für Haustiere								
Freizeit (Hobbys, Sport ...)								
Sonstiges (Zigaretten, Zeitschriften ...)								
spontane / unerwartete Ausgaben								
Tagessumme:								

Wichtige Infos zum Rücktrittsrecht

Rücktritt bedeutet, dass Sie einen Einkauf rückgängig machen können. Sie können also die Waren zurückgeben und bekommen Ihr Geld wieder.

Wann kann ich von einem Kauf zurücktreten?

Sie können von Verträgen und Käufen zurücktreten, wenn Sie diese im so genannten „Fernabsatz“ geschlossen haben. Fernabsatz bedeutet, dass Sie die Waren im Internet, über Teleshopping oder bei einer Katalogbestellung gekauft haben. Sie können von Verträgen und Käufen zurücktreten, wenn Sie diese außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen haben. Beispiele dafür wären Haustürgeschäfte oder Werbefahrten.

Bis wann muss ich meinen Rücktritt erklären?

Sie können innerhalb von **14 Tagen** zurücktreten. Diese Frist läuft ab dem Tag, an dem Sie den **Vertrag abgeschlossen** haben. Das gilt zum Beispiel bei Dienstleistungen, bei Wasser- und Energiebezug oder bei Downloads im Internet. Diese Frist läuft bei Waren ab dem **Tag der Lieferung**.

Wie trete ich zurück?

Es reicht nicht, einfach nur die Ware zurückzuschicken. Schicken Sie zusätzlich innerhalb von 14 Tagen eine **Rücktrittserklärung**. Dabei müssen Sie aber keine besondere Form einhalten und auch keine Gründe angeben.

Bitte finden Sie im Text wichtige Wörter und schreiben Sie diese Wörter auf die Zeilen auf diesem Blatt!

.....

.....

.....

Kein Rücktrittsrecht habe ich ...

- bei Waren, die speziell für mich angefertigt wurden oder auf meine persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind
Beispiel: Maßanzug oder Maßkleid
- bei entsiegelten (= geöffneten) Tonaufnahmen bzw. Videoaufnahmen und Computersoftware
- bei entsiegelten Waren, die zum Gesundheitsschutz bzw. aus hygienischen Gründen nicht mehr zurückgegeben werden können
Beispiel: Zahnbürste
- bei verschiedenen Freizeit-Dienstleistungen
Beispiel: Konzertkarten
- bei Haustürgeschäften, die 50 Euro Vertragsentgelt nicht übersteigen
- bei Reparatur- oder Instandsetzungsarbeiten, wegen denen ich ein Unternehmen zu mir geholt habe. Ich kann aber sehr wohl zurücktreten, wenn zu diesem Anlass Waren oder Dienstleistungen geliefert wurden, die ich gar nicht angefordert habe.
Beispiel: wenn die Therme nicht repariert, sondern gleich ausgetauscht wurde
- beim Glücksspiel

Bitte beantworten Sie folgende Fragen:

Habe ich das Recht, die gekauften Konzertkarten zurückzugeben?

.....

Kann ich Geld zurückverlangen, wenn ich im Lotto verloren habe?

.....

Kann ich eine CD anhören und dann zurückschicken?

.....

Rollenspiel Haustürgeschäft

Es läutet an der Tür. Sie öffnen und vor Ihnen steht eine Vertreterin der Firma *Saugi 3000*.
Sie bietet Ihnen einen neuen Staubsauger an. Sie bitten die Vertreterin in die Wohnung und sie führt Ihnen das Gerät vor. Sie saugt in Ihrem Wohnzimmer und erzählt Ihnen, wie toll der Staubsauger alles sauber macht. Sogar Teppiche kann der *Saugi 3000* reinigen!
Saugi 3000 ist gerade in Aktion, so ein Glück! Sie sind von dem Gerät begeistert und kaufen der Vertreterin einen *Saugi 3000* ab.
Am nächsten Tag denken Sie aber, dass Ihr alter Staubsauger eigentlich sehr gut funktioniert und Sie keinen neuen Staubsauger benötigen.

Bitte spielen Sie diese Szene nach. Eine Person spielt den Vertreter/die Vertreterin, eine Person spielt den Kunden/die Kundin.

Überlegen Sie:

- Was könnte der Vertreter/die Vertreterin alles über *Saugi 3000* erzählen?
- Wie könnte der Kunde/die Kundin reagieren?

Sie können hier einige Stichworte für das Rollenspiel aufschreiben:

Rolle Vertreter/Vertreterin

Rolle Kunde/Kundin

Kopiervorlage 14

Rücktrittsbrief

[Mein Name und meine Anschrift]

.....
.....
.....

An

[Name und Anschrift des Unternehmens]

.....
.....
.....

Betrifft: Rücktritt vom Vertrag

Hiermit widerrufe ich den von mir abgeschlossenen Vertrag über den Kauf
der folgenden Ware:

bestellt am erhalten am

[Datum, meine Unterschrift]

.....

Rückgabebedingungen eines Online-Handels

1. Internetadresse

2. Wie lange habe ich für die Rücksendung Zeit?

.....
.....
.....

3. Sind die Informationen bezüglich einer Rückgabe leicht zu finden?

.....

4. Sind die Informationen bezüglich einer Rückgabe einfach zu verstehen?

.....

5. Bitte schreiben Sie die wichtigsten Bedingungen bezüglich der Rückgabe auf.

.....
.....
.....
.....

Garantie	Gewährleistung
<p>Ist <u>nicht</u> gesetzlich geregelt freiwillig, aber bindend Es kann auch keine Garantie geben!</p>	<p>Ist <u>gesetzlich</u> geregelt</p>
<p>Geltungsdauer: HerstellerIn darf sie bestimmen</p>	<p>Geltungsdauer: 2 Jahre bei beweglichen Sachen 3 Jahre bei unbeweglichen Sachen</p>
<p>Ansprechperson: HerstellerIn</p>	<p>Ansprechperson: HändlerIn</p>
<p>Für Mängel, die innerhalb einer bestimmten Zeit (Garantiefrist) eintreten</p>	<p>Für Mängel, die bereits beim Kauf bestanden haben</p>
<p>HerstellerIn bestimmt für welche Produkteigenschaften Garantie abgegeben wird</p>	<p>Gewährleistung für alle Produkteigenschaften</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Reparatur • Austausch (neues Gerät) • Preisminderung • Rückerstattung des Kaufpreises • Sonstige Aktionen um Abhilfe zu verschaffen 	<ul style="list-style-type: none"> • Reparatur • Austausch (neues Gerät) • Preisminderung • Rückerstattung des Kaufpreises
<p>Durch eine Garantie entsteht keine Einschränkung der gesetzlichen Gewährleistung.</p>	<p>Die Gewährleistungsfrist von mindestens zwei Jahren kann nicht ausgeschlossen oder eingeschränkt werden.</p> <p>Ausnahme: gebrauchte bewegliche Sachen!</p>

Kopiervorlage 16/2

Setzen Sie bitte folgende Wörter an der richtigen Stelle ein:

<i>mangelhaft</i>	<i>Gewährleistung</i>	<i>Garantie</i>	<i>geregelt</i>
<i>freiwillige</i>	<i>Rückzahlung</i>	<i>Mangel</i>	<i>KonsumentInnen</i>

Was passiert, wenn ein Produkt oder eine Leistung ist?
..... haben Rechte.

Es geht um das Recht der

Sie haben einen gesetzlichen Anspruch darauf, der klarist.

Bei der Gewährleistung haben Sie ein Recht darauf, dass der Verkäufer
oder die Verkäuferin den behebt.

Das geht durch Reparatur, Austausch, Minderung des Preises oder
..... des Kaufpreises. Diese Rückzahlung nennt
man Rückerstattung.

Davon zu unterscheiden ist die

Die Garantie ist eine Zusage eines Unternehmens.

Antworten zur Kopiervorlage 16/2

<i>mangelhaft</i>	<i>Gewährleistung</i>	<i>Garantie</i>	<i>geregelt</i>
<i>freiwillige</i>	<i>Rückzahlung</i>	<i>Mangel</i>	<i>KonsumentInnen</i>

Was passiert, wenn ein Produkt oder eine Leistung **mangelhaft** ist?
..... **KonsumentInnen** haben Rechte.

Es geht um das Recht der **Gewährleistung**

Sie haben einen gesetzlichen Anspruch darauf, der klar **geregelt** ist.

Bei der Gewährleistung haben Sie ein Recht darauf, dass der Verkäufer
oder die Verkäuferin den **Mangel** behebt.

Das geht durch Reparatur, Austausch, Minderung des Preises oder
..... **Rückzahlung** des Kaufpreises. Diese Rückzahlung nennt
man Rückerstattung.

Davon zu unterscheiden ist die **Garantie**

Die Garantie ist eine **freiwillige** Zusage eines Unternehmens.

Kopiervorlage 17/1

Jutta Müller
Baumgasse 14
5400 Hallein

Einschreiben

Firma
Fernsehfreund GmbH
Musterstraße 4
5020 Salzburg

Hallein, am 20.08.2018

Gewährleistungsanspruch

Sehr geehrte Damen und Herren!

Am 19.05.2018 habe ich bei Ihnen ein Fernsehgerät zum Preis von Euro 599,00 erworben. Beiliegend finden Sie eine Rechnungskopie.

Nun ist folgender Mangel aufgetreten: Das Bild flimmert und ist verzerrt. Bei einer Prüfung durch eine Fachfrau wurde festgestellt, dass die Störung am Gerät liegt.

Ich mache hiermit meine Gewährleistungsansprüche geltend und fordere Sie auf, die Reparatur oder den Austausch in einer angemessenen Frist von 14 Tagen vorzunehmen. Wenn Sie diesem Wunsch nicht fristgerecht nachkommen, werde ich eine Wandlung des Vertrages geltend machen.

Höflich ersuche ich Sie um eine schriftliche Bestätigung und Terminvereinbarung.

Mit freundlichen Grüßen



Beilage: 1 Rechnungskopie

Gewährleistungsanspruch

Sie haben gestern ein Autoradio bei der Firma Radiomax GmbH, Radiogasse 31 in 9020 Klagenfurt gekauft und es von Radiomax gleich in Ihr Auto einbauen lassen.

Das Autoradio kostete 250,00 Euro.

Heute Morgen haben Sie folgende Mängel festgestellt:

- Das Radio rauscht, egal, wo Sie sind und welchen Sender Sie einstellen.
- Das CD-Laufwerk erkennt die CDs nicht, weshalb keine Wiedergabe möglich ist.

Nehmen Sie als Vorlage den Musterbrief.

Schreiben Sie einen Brief.

- Teilen Sie dem Unternehmen die Mängel schriftlich mit.
- Setzen Sie dem Unternehmen eine Frist von 14 Tagen.
- Kündigen Sie Ihr Recht auf Wandlung des Vertrages an.
Unter „Wandlung“ versteht man die Rückzahlung des Kaufpreises an Sie.

Kopiervorlage 18/1

Garantiebedingungen für Notebook Blinktex-Cran BC 2018

Sehr geehrter Kunde, sehr geehrte Kundin!

Blinktex Cran bietet Ihnen weitreichende Vorteile gegenüber der gesetzlichen Gewährleistungspflicht:

Garantie:	4 Jahre ab Kaufdatum
Kosten:	kostenfreie Reparatur bzw. Austausch bzw. Geldrückgabe keine Transportkosten
Hotline:	0,15 € / Minute vom österreichischen Netz

Hinweis: Bitte kontaktieren Sie uns auf unserer Hotline oder mithilfe des Kontaktformulars auf unserer Website, bevor Sie Ihr Gerät einsenden. So können wir Ihnen bei allfälligen Bedienungsfehlern helfen.

Um in den Genuss der Garantie zu kommen, senden Sie uns bitte:

- das kaputte Notebook mit allen Bestandteilen des Lieferumfangs
- eine Kopie Ihres Kassabelegs
- die ausgefüllte Garantiekarte

Die Garantie gilt nicht bei:

- Datenverlust, Schadprogrammen, Einbrennschäden, Verkalkung
- Missachtung der Sicherheits- und Wartungsvorschriften
- Schäden durch Bedienung oder unsachgemäße Benutzung
- Beschädigung oder Veränderung durch den Käufer oder Dritte
- Schäden durch Unfall, Transport, ausgelaufene Batterien
- Schäden durch Elementarereignisse wie Feuer, Frost, Blitzschlag, Wasser etc.
- Des Weiteren gilt die Garantie nicht auf die normale Abnutzung von Verschleißteilen (keine Garantie für Akkukapazität).

Nach Ablauf der Garantiezeit haben Sie ebenso die Möglichkeit, von *Blinktex Cran* Reparaturen kostenpflichtig durchführen zu lassen. Falls der Kostenvoranschlag oder die Reparatur mit Kosten verbunden sind, werden Sie vorher verständigt.

Die gesetzliche Gewährleistungspflicht des Übergebers wird durch diese Garantie nicht eingeschränkt. Nur wenn dies eine gesetzliche Norm vorsieht, kann die Garantiezeit verlängert werden. In den Ländern, in denen eine (zwingende) Garantie und/oder eine Ersatzteillagerhaltung und/oder eine Schadenersatzregelung gesetzlich vorgeschrieben sind, gelten die gesetzlich vorgeschriebenen Mindestbedingungen. Das Serviceunternehmen und der Verkäufer übernehmen bei Reparaturannahme keine Haftung für eventuell auf dem Produkt vom Kunden gespeicherte Einstellungen oder Daten.

Situation

Fatima AHMADI kaufte am 28.12.2015 ein Blinktex-Cran-Notebook BC2018 beim Elektronikfachhändler „Mein Computer & Co“, Hauptplatz 42, 4030 Linz.

Das Notebook funktionierte zu Beginn sehr gut.
Im Mai 2018 wurde plötzlich der Bildschirm schwarz.
Auch nach dem Ausschalten und erneutem Einschalten blieb der Bildschirm schwarz.
Der Mangel entstand im Rahmen der Garantie.

Frau Ahmadi rief bei der Hotline an und beschrieb das Problem.
Die freundliche Mitarbeiterin bat Frau Ahmadi die Garantiekarte auszufüllen und gemeinsam mit der Originalrechnung und dem Gerät an folgende Adresse zu schicken:

BLINKTEX CRAN AUSTRIA
Abteilung: Retouren
Blumenstraße 2
9400 Wolfsberg

Kopiervorlage 18/3

Füllen Sie bitte die Garantiekarte mit den gegebenen Informationen aus.

BLINKTEX CRAN

GARANTIEKARTE

12,5" Wide / 16:9 NOTEBOOK: BC2018

Ihre Informationen:

Name:

Adresse:



.....

E-Mail:

Kaufdatum*:

Händler:

*Bitte senden Sie uns unbedingt eine Kopie Ihrer Rechnung mit! Sie können uns auch online unter www.blinktex-cran.at/kontaktformular kontaktieren und dort die Rechnung uploaden.


Beschreibung des Defekts:



Schicken Sie die ausgefüllte Garantiekarte zusammen mit dem beanstandeten Artikel an:

BLINKTEX CRAN AUSTRIA
Blumenstraße 2
9400 Wolfsberg

KUNDENDIENST ÖSTERREICH:

 0810 123 4567

 www.blinktex-cran.at

Hotline: 0,15 € / Minute

Servicezeiten:
MO-FR: 07.00 – 21.00 Uhr
SA: 08.00 – 12.00 Uhr

4
Jahre
Garantie

7 Planspiel

Spielkonzept „Shopping mit Grips“

Spielart: (Semi)-kooperatives Wettlauf-Spiel mit wirtschaftlichem Schwerpunkt

Spieldauer: Ist anpassbar, mindestens sollten aber 30 min veranschlagt werden. Grundannahme sind 20 Runden, kann aber individuell angepasst werden.

Gruppengröße/SpielerInnenanzahl:

Von 2 bis 5 (es könnte auch eine größere Gruppe sein, das würde aber die Spieldauer erhöhen). Ein/e SpielerIn spielt dabei gegen die Gruppe und versucht, die Aufgabe der Gruppe zu erschweren (diese Rolle können auch die TrainerInnen übernehmen und damit die Schwierigkeit des Spiels entsprechend der Gruppe steuern).

Spielziel: Die SpielerInnen sollen die Einkaufsaufgaben der Charaktere möglichst schnell erfüllen. In der Grundvariante geben die TrainerInnen die Ereignisse (Kartenset Ereignis 1-5) vor.

In der fortgeschrittenen Variante sollen die Einkaufsaufgaben möglichst schnell erfüllt werden ohne vom/von der GegenspielerIn zu viele Ereigniskarten zu bekommen. Die SpielerInnen dürfen den finanziellen Rahmen (dieser wird aus den Charakterkarten zufällig gezogen) nicht überschreiten. Sollte das nicht gelingen, gewinnt der/die GegenspielerIn. Der finanzielle Rahmen ist bewusst monatlich angegeben; es ist eine separate Aufgabe zu besprechen (vor oder nach dem Spiel), wie viel denn wirklich beim Einkauf ausgegeben werden kann.

Spielablauf Grundvariante einfach

Aufbau:

1 Hauptplan, 4 Eckpläne (Fashionshop, Einrichtungshaus, Lebensmittelmarkt, Elektro), Teilpläne schmal 1 (nur den Einkaufscenter - Eingang). Pro SpielerIn eine Spielfigur (nicht im Spiel enthalten), 2 Würfel (nicht im Spiel enthalten). Der Spielplan wird nach Belieben zusammengesetzt. Die Spielfiguren starten auf einem freien Feld am Einkaufscenter - Eingang (Teilpläne schmal 1).

Spiel:

Zu Spielbeginn werden die zu spielenden Charaktere zufällig aus den Charakterkarten (rote Charakterkarten finanzieller Rahmen) erstellt. Jede/r SpielerIn zieht zudem auch eine Einkaufskarte (blaue Charakterkarte Einkaufsaufgaben) mit 3 Einkaufsaufträgen. Es wird reihum gewürfelt. Ziel des Spieles ist, die gestellten Einkaufsaufträge zu erfüllen und wieder zum Eingang des Einkaufscenters zurückzukehren. In dieser einfachen Variante gibt der/die TrainerIn die Ereignisse (Kartenset Ereignis 1-5) vor. Die SpielerInnen können allein oder im Team diese Ereignisse bearbeiten.

Spielablauf Variante fortgeschritten

Aufbau:

1 Hauptplan, 4 Eckpläne (Fashionshop, Einrichtungshaus, Lebensmittelmarkt, Elektro), 2 Teilpläne schmal, über 100 verschiedene Karten bestehend aus Charakterkarten, Ereigniskarten und Produktkarten. 2 sechsseitige Würfel (nicht im Spiel enthalten), pro Team 1 Spielfigur (nicht im Spiel enthalten), optional 1 WerberIn - Figur (nicht im Spiel enthalten). Der Spielplan wird nach Belieben zusammengesetzt. Die Spielfiguren starten auf einem Feld am Einkaufscenter – Eingang (Teilpläne schmal 1).

Spiel:

Zu Spielbeginn werden die zu spielenden Charaktere zufällig aus den Charakterkarten erstellt (rote Charakterkarten finanzieller Rahmen, grüne Charakterkarten persönliche Eigenschaft, gelbe Charakterkarten Einkaufssituation, blaue Charakterkarten bevorzugte Zahlungsart). Jede/r SpielerIn zieht zudem auch eine Einkaufskarte (türkise Charakterkarten Einkaufsaufgaben) mit Einkaufsaufträgen.

Die Produktkarten werden bereit gelegt. Die Ereigniskarten werden getrennt als Nachziehstapel (für den/die GegenspielerIn) neben den Spielplan gelegt. Der/die GegenspielerIn nimmt anfangs 4 Ereigniskarten auf die Hand. Die Spielfiguren starten beliebig am Einkaufscenter – Eingang (Teilpläne schmal 1).

Die SpielerInnen können pro Runde jede Figur nach gemeinsamer Planung einmal auf dem Spielplan bewegen. Dies geschieht mit einem Würfelwurf mit 2 Würfeln. Die Figuren dürfen nur über freie Felder bewegt werden. Wird ein Punkt erreicht, bei dem ein Produkt geholt bzw. gekauft wird, verfallen für die Spielfigur restliche Bewegungspunkte.

Der/die GegenspielerIn kann zu jedem Zeitpunkt bei jeder Spielfigur einmal pro Runde eine Ereigniskarte ausspielen, zieht aber pro Runde nur eine Karte nach.

Als Zusatzoption kann der/die GegenspielerIn pro Runde auch eine WerberIn - Figur, die vor dem Eingang des Einkaufszentrums startet, mit einem Würfelwurf mit 2 Würfeln bewegen. Erreicht er/sie eine Spielfigur, setzt diese eine Runde aus.

Haben die SpielerInnen die Einkaufsaufträge erfüllt, kehren sie zum Einkaufscenter – Eingang zurück.

Kartenarten

Charakterkarten unterteilen sich in

- Personen mit unterschiedlichen Einkommen
- Einkaufssituationen
- Persönliche Eigenschaften
- Bevorzugte Zahlungsarten
- Einkaufsaufgaben

Ereigniskarten

Karten, die die Aufgaben der SpielerInnen erschweren bzw. von den Zielen ablenken. Die Auswirkungen der Ereigniskarten können sofort, aber auch am Spielende eintreten. Sie beinhalten verschiedene Abänderungen oder Ergänzungen zu:

- Umtausch & Rücktritt
- Garantie
- Extrakosten
- Mängel
- Spielverzögerung

Produktkarten

Zeigen die Produkte, die gekauft bzw. die Verträge, die abgeschlossen werden können. Sie beinhalten Angaben über:

- Preis
- Qualität / Wertigkeit
- Prestige
- Nachhaltigkeit

Erweiterungs-/Anpassungsmöglichkeit

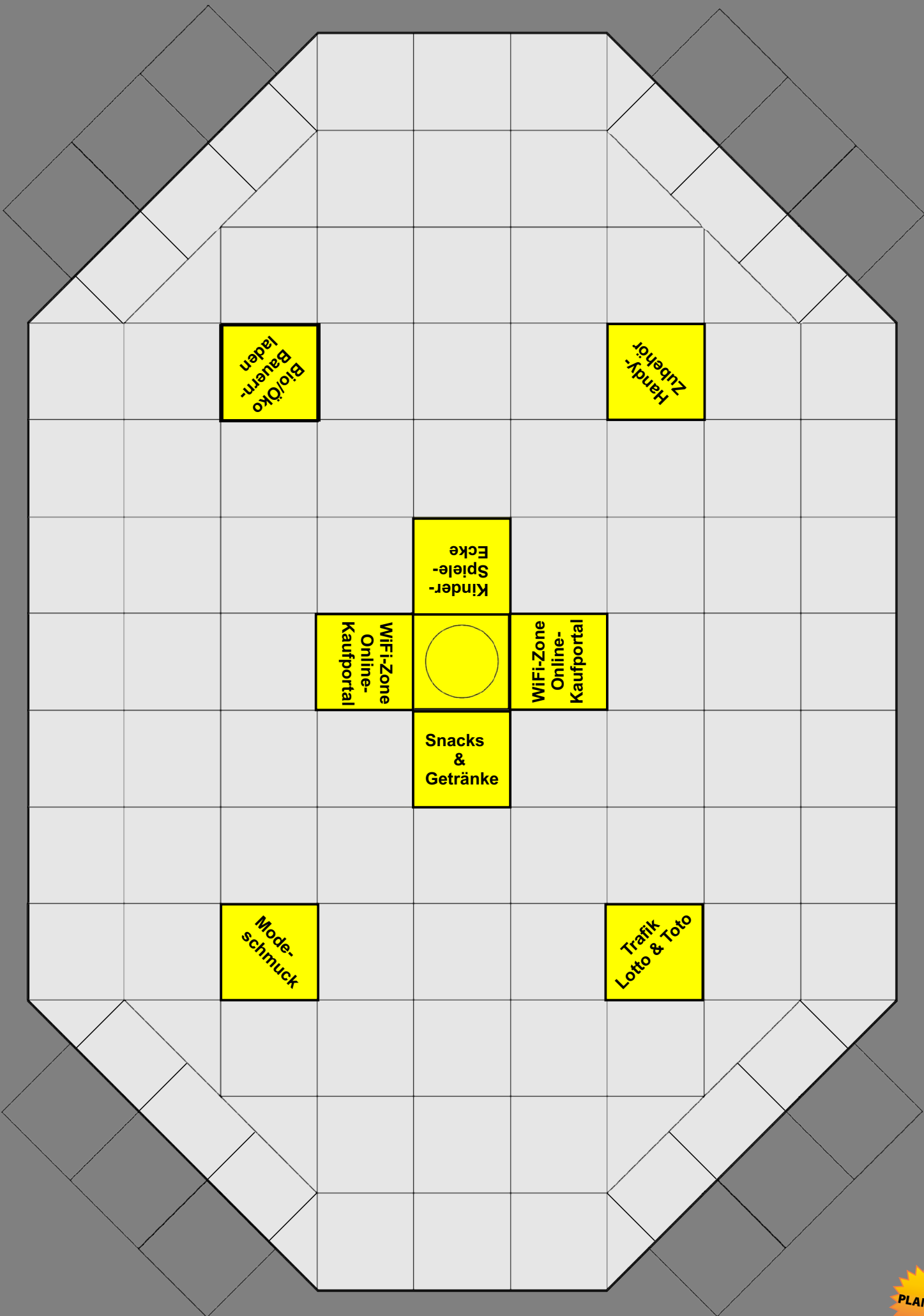
Durch den modularen Spielplan und dem großteils kartenbasierten Spielprinzip, ist die Möglichkeit zur Erweiterung und Anpassung fast uneingeschränkt gegeben, auch die Spielabwandlung und flexible Einsetzbarkeit ist garantiert.

Kompetenzgewinn

Teamfähigkeit und planvolles Vorgehen werden geschult. Verschiedene Lernbedarfe der Mitspielenden in Teilbereichen können gut ausgeglichen bzw. der Ablauf des Spiels entsprechend angepasst werden.

Reflexion

Nach dem Spiel sollte über das Ergebnis und über die verschiedenen Problemfelder, auch spielnah aus den Ereigniskarten, reflektiert werden.

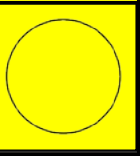


Bio/Öko-Bauern-laden

Handy-Zubehör

Kinder-Spiele-Ecke

WiFi-Zone Online-Kaufportal

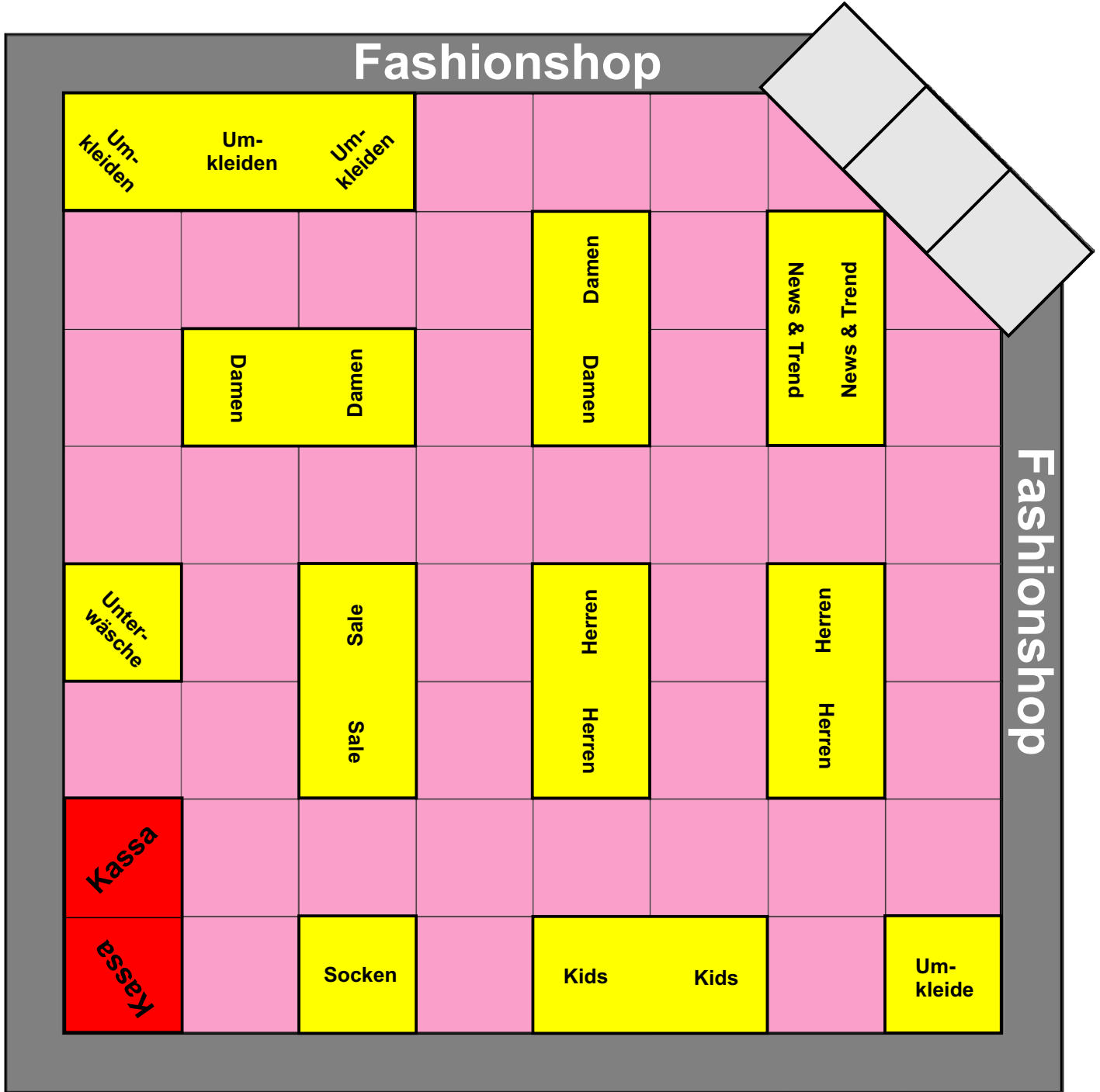


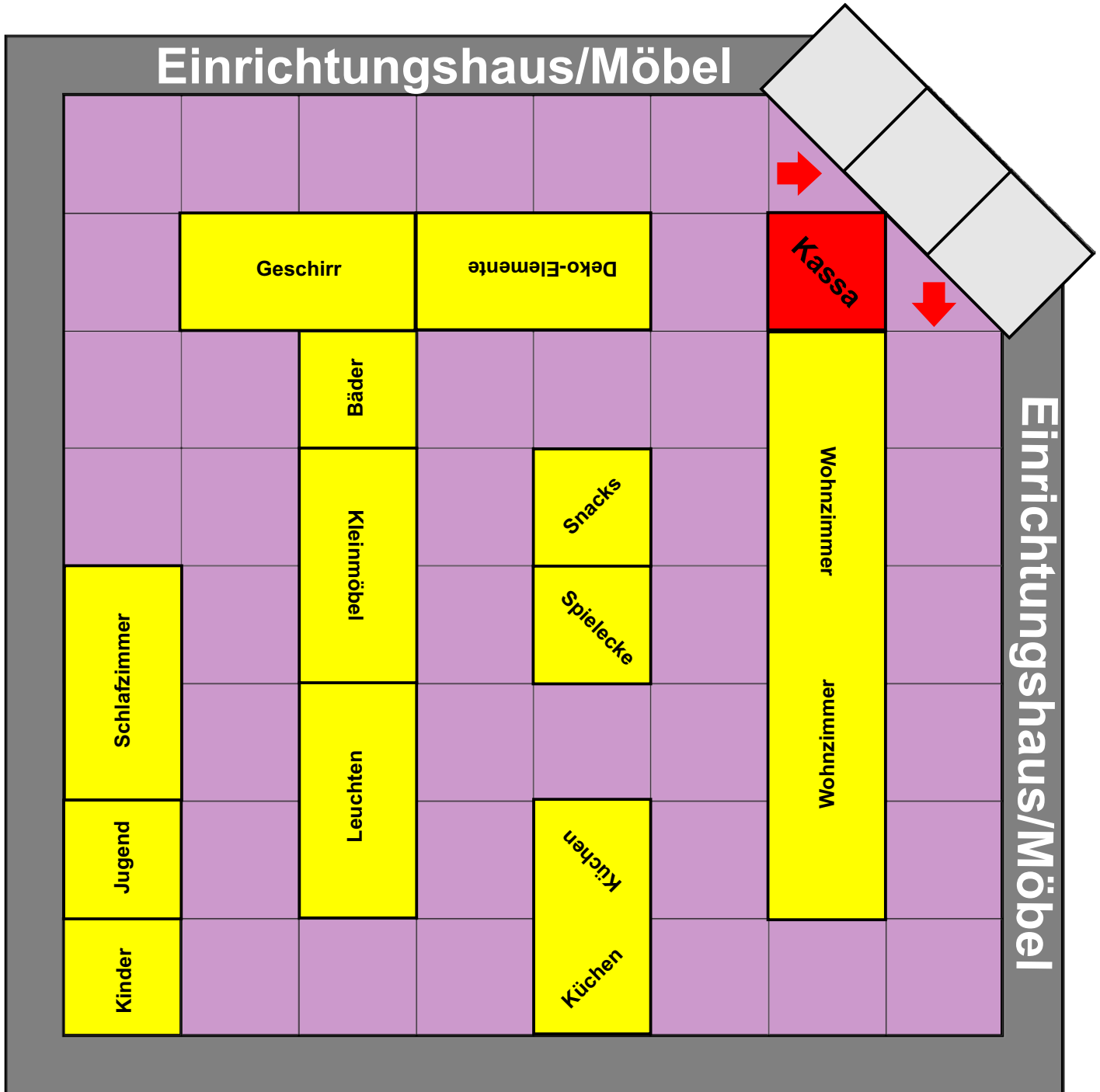
WiFi-Zone Online-Kaufportal

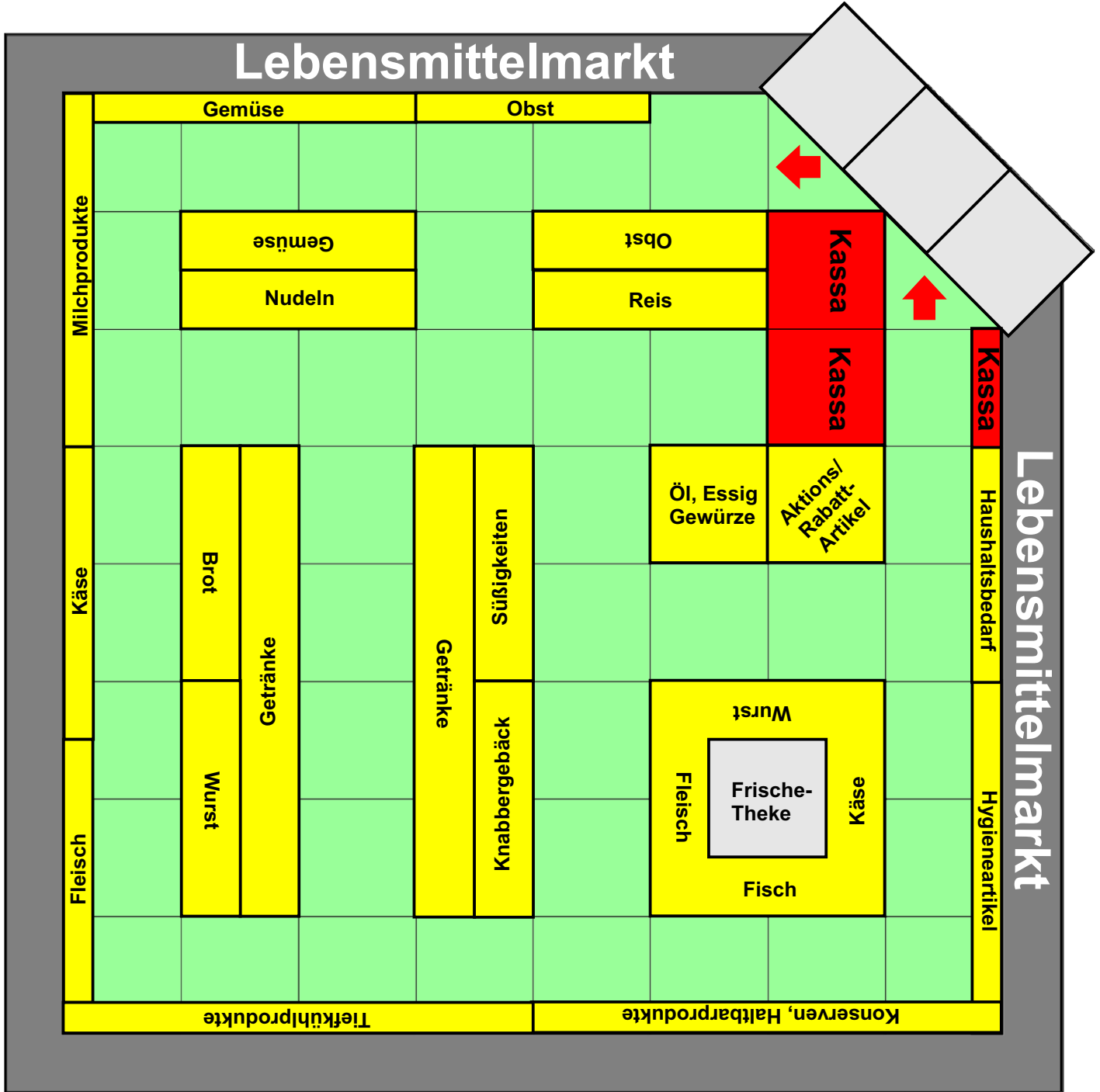
Snacks & Getränke

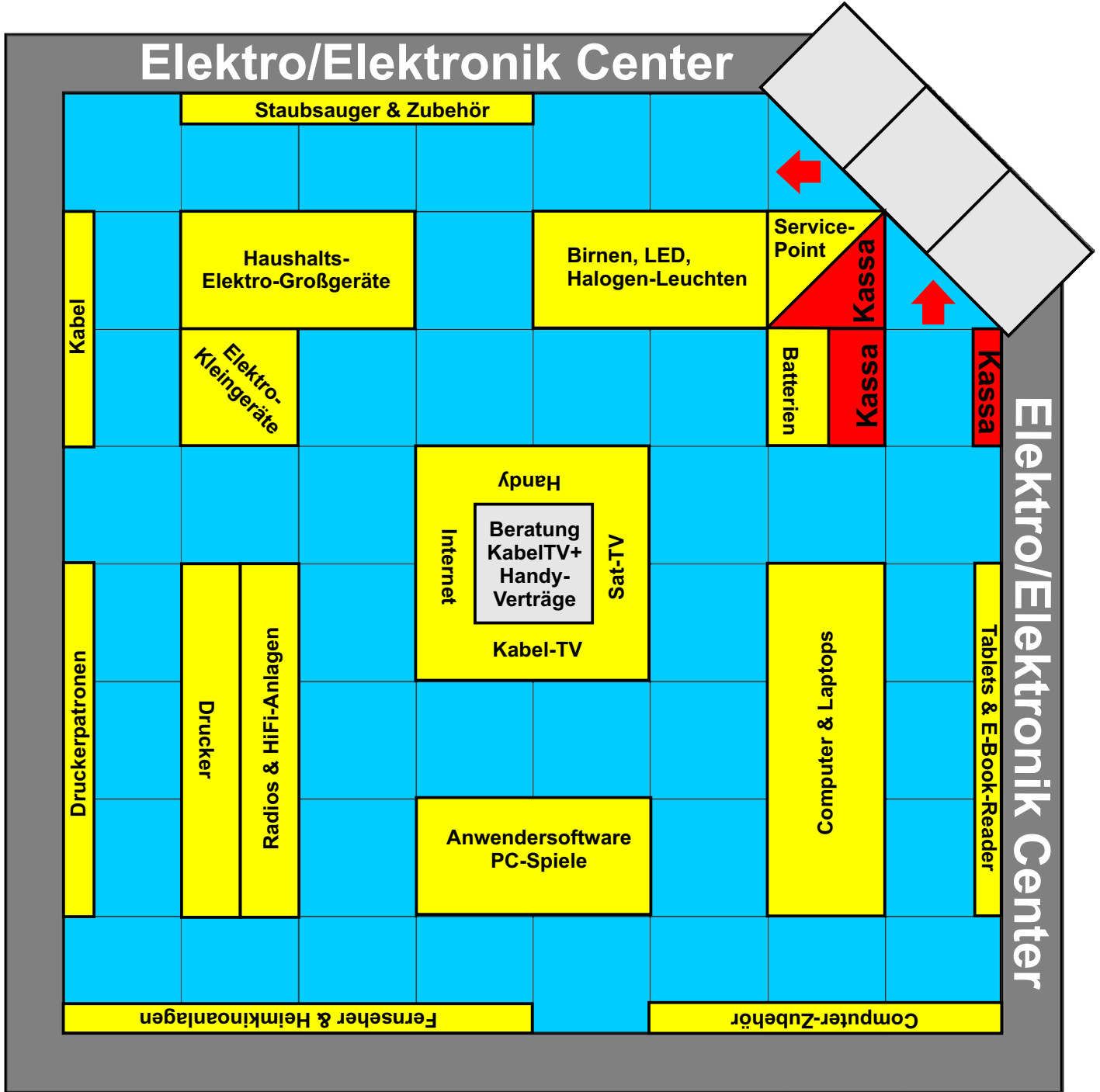
Modeschmuck

Trafik Lotto & Toto









Gamers World

Comics & Spielbücher		Kuscheltiere		Spielkonsolen		Games 16+	
Abverkauf Games		Aktionen 2+1 gratis		Aktuelle Games		Actionfiguren	
Kassa							

Autozubehör

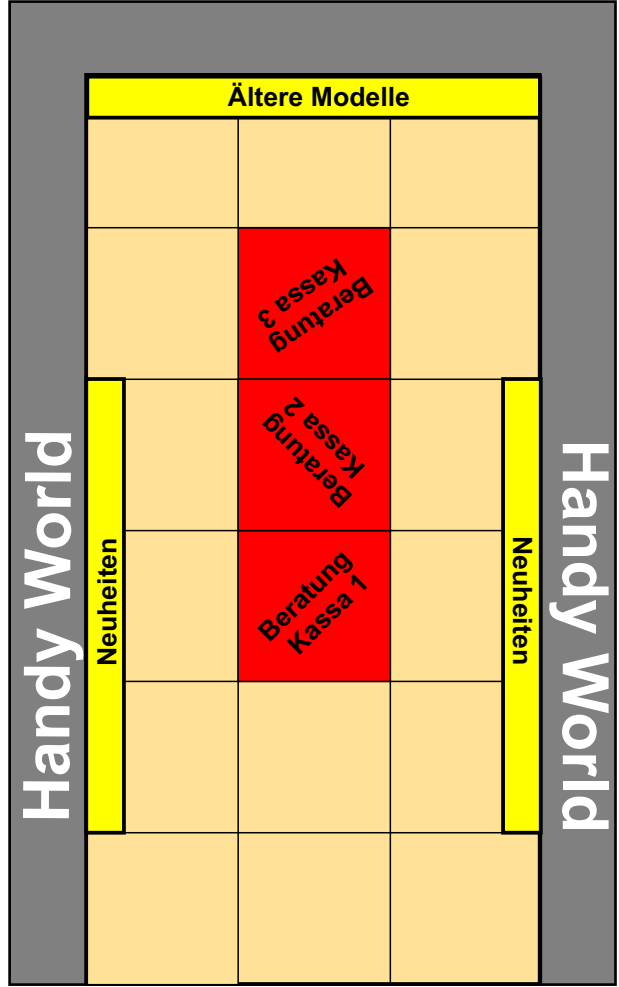
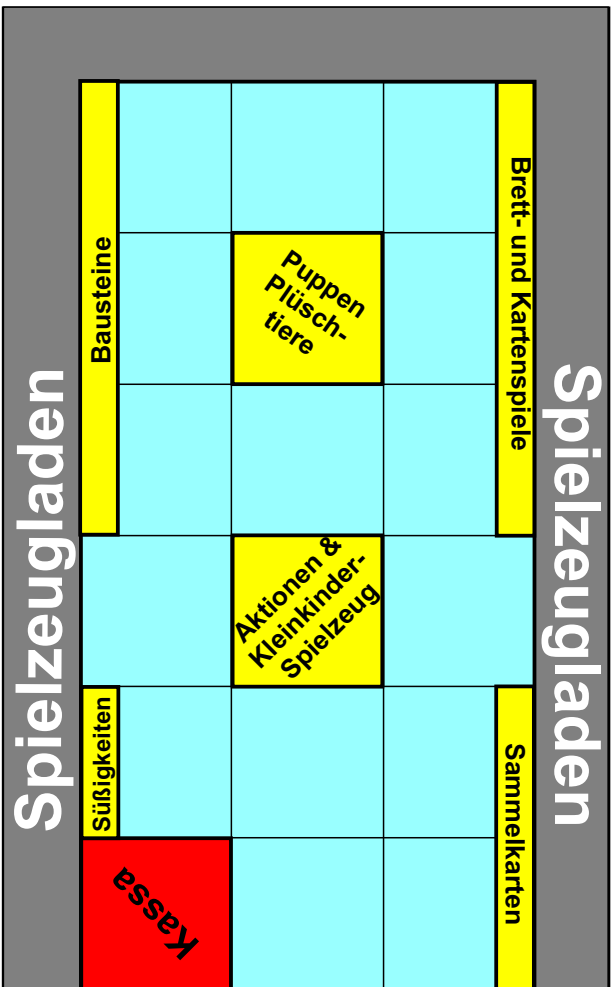
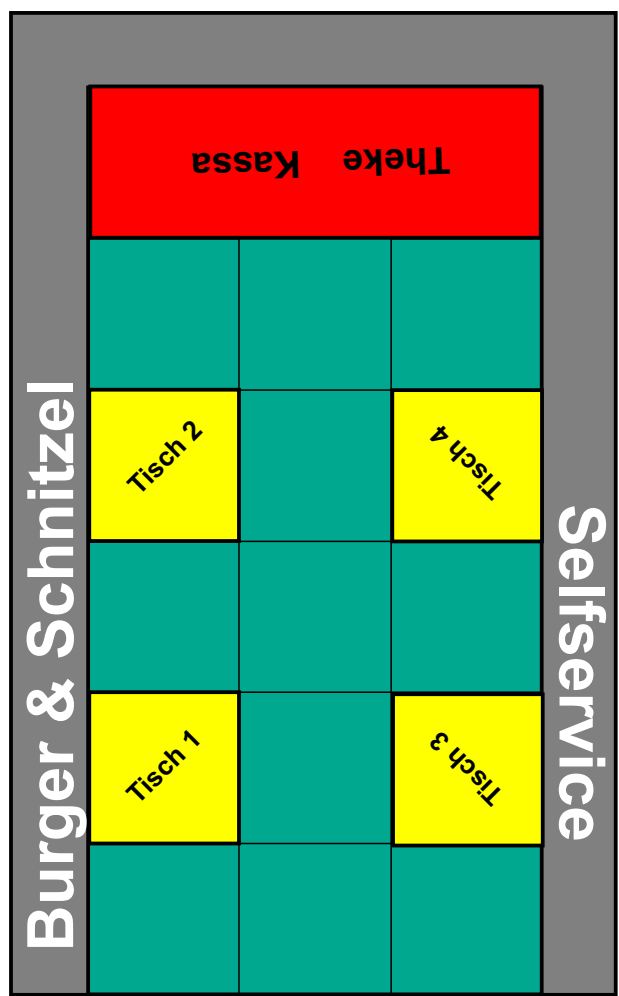
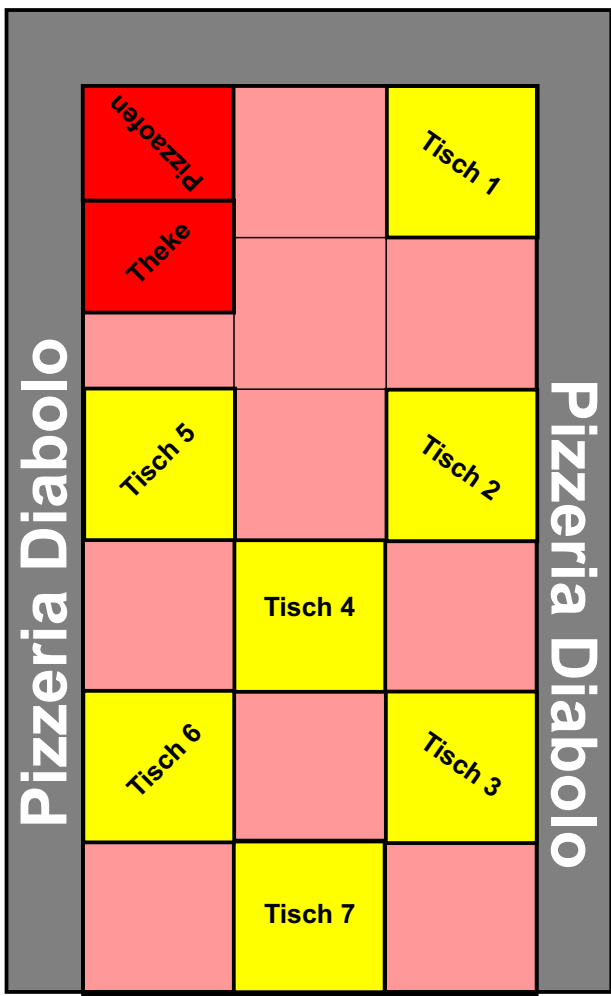
Kassa		Auto-HiFi		Helme		Chrom-Teile	
Licht & Scheibenwischer		Lackpflege		Motorradbekleidung		Motoröl & Sitzbezüge	
		Scheibenreiniger					

Einkaufscenter - Eingang

Parkplatz				Brezel-Stand			
Bus-haltestelle		WerberIn		Taxi		Eingang	
				Eingang			

Leerer Plan für zusätzliche Eigenentwürfe





Charakterkarte	<p>Monatlicher finanzieller Rahmen: 600 - 800 €</p> <p>Brutto-Angabe vor Abzug der Fix-Kosten</p>
-----------------------	--

Charakterkarte	<p>Persönliche Eigenschaft: Isst gerne - auch zwischendurch</p> <p>Muss einmal pro Spiel etwas zu sich nehmen.</p>
-----------------------	---

Charakterkarte	<p>Persönliche Eigenschaft: SchnäppchenjägerIn</p> <p>Kommt der Charakter direkt bei Angeboten oder Aktionen vorbei, endet da für ihn die aktuelle Bewegung.</p>
-----------------------	---

Charakterkarte	<p>Persönliche Eigenschaft: HarmoniesucherIn</p> <p>Bei allen Karten mit Entscheidungswürfelwurf gibt der Spielleiter das Ergebnis vor.</p>
-----------------------	--

Charakterkarte	<p>Persönliche Eigenschaft: Kann schwer Nein sagen</p> <p>Das Ergebnis eines Entscheidungswürfelwurf ändert der Spielleiter um 1 ab.</p>
-----------------------	---

Charakterkarte	<p>Monatlicher finanzieller Rahmen: 800 - 1000 €</p> <p>Brutto-Angabe vor Abzug der Fix-Kosten</p>
-----------------------	---

Charakterkarte	<p>Monatlicher finanzieller Rahmen: 1000 - 1500 €</p> <p>Brutto-Angabe vor Abzug der Fix-Kosten</p>
-----------------------	--

Charakterkarte	<p>Monatlicher finanzieller Rahmen: 1500 - 2000 €</p> <p>Brutto-Angabe vor Abzug der Fix-Kosten</p>
-----------------------	--

Charakterkarte	<p>Monatlicher finanzieller Rahmen: 2500 - 3000 €</p> <p>Brutto-Angabe vor Abzug der Fix-Kosten</p>
-----------------------	--

Charakterkarte	<p>Persönliche Eigenschaft: Spielt gerne</p> <p>Kommt der Charakter direkt bei Spielen oder Konsolen vorbei, endet da für ihn die aktuelle Bewegung.</p>
-----------------------	---



Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Couch PC-Spiel (online möglich) Fruchtsaft
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Buch (online) Leuchtmittel Brettspiel
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Tiefkühlpizza Handschuhe Spielkonsole (online möglich)
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Schreibtisch Schuhe (online) Fisch & Gemüse
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Scheibenwischer Esstisch & Sesseln Bauernbrot
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Stehlampe Burger Laptop (online möglich)
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Anzug/Kleid Ladegerät (Handy) Autoreifen (online)
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Flatscreen-TV Knabbergebäck Armbanduhr (online)
-----------------------	---

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Handy vertragsfrei Aufschnittplatte Spielzeug für 5- jähriges Kind
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Bluse/Hemd Bett Toaster (online möglich)
-----------------------	--



Charakterkarte	Persönliche Eigenschaft: Bummelt gerne Bewege dich am Mittelpfad entlang den Geschäfts- eingängen.
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Situation: Alleine Addiere zu jedem Bewegungs- Würfelwurf 1 dazu.
-----------------------	--

Charakterkarte	Einkaufs- Situation: Mit Partner/In
-----------------------	---

Charakterkarte	Einkaufs- Situation: Mit Kindern Ziehe bei jedem Bewegungs- Würfelwurf 1 ab.
-----------------------	---

Charakterkarte	Bevorzugte Zahlungsart: Bar Nach Aufbrauch des monatlichen finanziellen Rahmens ist kein Einkauf mehr möglich.
-----------------------	---

Charakterkarte	Bevorzugte Zahlungsart: Bankomatkarte Der monatliche finanzielle Rahmen kann überzogen werden.
-----------------------	--

Charakterkarte	Bevorzugte Zahlungsart: Kreditkarte Der monatliche finan- zielle Rahmen kann überzogen werden. Gekaufte Güter sind verdeckt abzulegen.
-----------------------	---

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Handy mit Vertrag Wurst & Brot Jeans
-----------------------	---

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: CD-Player Spielzeug für ein 8-jähriges Kind Jause
-----------------------	---

Charakterkarte	Einkaufs- Aufgabe: Pullover Mittagessen Auto-Abblendlicht
-----------------------	---



Ereignis - Handy

Übersehene Bindungsfrist

Gehe zurück zum Kaufort und versuche einen anderen Vertrag zu bekommen.
 Würfle dann 1x:
 1-3: Misserfolg und Rücktritt vom Kauf
 4-6: Erfolg und nimm einen neuen Vertrag!

Ereignis - Handy

Aktivierungs-entgelt

Die Aktivierung kostet € 80; Würfle 1x
 1-5: Misserfolg und Bezahlung
 6: Der Verkäufer hat auf die Information vergessen, Entgelt ist nicht zu zahlen.

Ereignis - Handy

Service-Pauschale

Die jährliche Service-Pauschale beträgt: € 30; Lege die Karte zu den gekauften Gütern!

Ereignis - Handy

Defekt

Das gekaufte Handy entlädt sehr schnell; gehe zum Kaufort & tausche es um.
 Würfle 1x
 1-4 Erfolg/Umtausch
 5-6 Misserfolg, das Handy wurde nass, darum kostet die Reparatur € 100.

Ereignis - Handy

SIM-Karte

Die alte SIM-Karte passt nicht in das neue Handy; Gehe zurück zum Kaufort und lass die Daten auf eine neue SIM überspielen;
 Kosten: € 30; Lege die Karte zu den gekauften Gütern!

Ereignis - Hunger

Mittagessen

Du musst endlich etwas essen;
 Gehe ins nächste Restaurant; Lege die Karte zu den gekauften Gütern:
 Kosten:
 alleine: € 12
 mit Partner/In € 25
 mit Kindern € 40

Ereignis - Durst

Erfrischen

Du musst endlich etwas trinken;
 Gehe zur nächsten Kaufmöglichkeit;
 Lege die Karte zu den gekauften Gütern:
 Kosten:
 alleine: € 3
 mit Partner/In € 7
 mit Kindern € 10

Ereignis - Kinder

Spielplatz

Die Kinder brauchen eine Spielpause;
 Gehe zur nächsten Spielzone; Lege die Karte zu den gekauften Gütern:
 Kosten: € 10

Ereignis - Partner

Geburtstag

Dein/e Partner/in hat Geburtstag; Gehe wahlweise zum Schmuckgeschäft oder zur Online-Zone.
 Lege die Karte zu den gekauften Gütern:
 Kosten: € 75

Ereignis - Snack

Kleiner Imbiss

Du hast Lust auf einen kleinen Imbiss;
 Gehe zur nächsten Kaufmöglichkeit;
 Lege die Karte zu den gekauften Gütern:
 Kosten:
 alleine: € 4
 mit Partner/In € 8
 mit Kindern € 12

Ereignis - Möbel

Übersehene Lieferkosten

Die Lieferung kostet € 100. Entweder wird das akzeptiert oder: Geh zurück an die Kassa und ändere auf Selbstabholung. Das kostet natürlich Zeit! Der Charakter setzt 1 Runde aus!

Ereignis - Möbel

Entdeckter Fehler

Du entdeckst einen Materialfehler am Möbelstück!
Gehe zurück zur Kassa und tausche das Teil um!
Der Charakter setzt 1 Runde aus.

Ereignis - Möbel

Falsche Farbe

Nach dem Einkauf siehst du, dass das Möbelstück in einer falschen Farbe am Kaufvertrag steht. Gehe zurück und ändere das an der Kassa. Der Charakter setzt 1 Runde aus.

Ereignis - Möbel

Fehlerhafte Lieferung

Das frisch gekaufte Möbelstück wird mit fehlenden Teilen zugestellt. Das hat jetzt im Spiel keine Auswirkungen aber überlege die weitere Vorgehensweise!

Ereignis - Möbel

Ratenzahlung

Der Verkäufer bietet eine Ratenzahlung an, damit wäre auch das teurere Möbelstück leistbar...
Würfle mit 1 Würfel:
1-3: Du nimmst an, 12 Raten, 2% Zinsen, 4-6: Du lehnst ab und wählst ein günstigeres.

Ereignis - Textil

Loch

Nach dem Kauf entdeckst du ein Loch im Kleidungsstück!
Gehe zurück und tausche das Teil um.

Ereignis - Textil

Gefällt nicht

Das gekaufte Teil gefällt dir nicht mehr.
Gehe zur Kassa zurück und tausche es um.

Ereignis - Textil

Abverkauf

Du bekommst im Abverkauf das Teil um 20% verbilligt, allerdings ist kein Umtausch möglich. Kontrolliere das Teil vor der Bezahlung genau. Setze 1 Runde aus!

Ereignis - Textil

Größe unsicher

Du bist dir bei der Größe des gekauften Teils unsicher - frage extra nach, bis wann ein Umtausch möglich ist. Gehe dafür nochmal zur Kassa.

Ereignis - Textil

Zu billig

Dein/e Partner/In findet, dass das Teil zu billig aussieht. Du nimmst daher das nächstteurere. (nur spielbar bei Einkaufssituation mit Partner/In)

Ereignis - Elektro

Das Gerät funktioniert nicht

Du probierst es nach dem Kauf gleich aus, aber es lässt sich nicht einschalten. Gehe zur Kassa und tausche das Teil um! Der Charakter setzt 1 Runde aus.

Ereignis - Elektro

Falsches Kabel

Du entdeckst, dass das Kabel nicht passt. Gehe zurück zur Kassa und tausche das Teil um! Der Charakter setzt 1 Runde aus.

Ereignis - Elektro

Nach 3 Monaten kaputt

Das gekaufte Teil ist, trotz Betrieb nach Anleitung schnell kaputt gegangen... Das hat im Spiel keine Auswirkungen aber überlege die Vorgehensweise!

Ereignis - Elektro

Zusätzlicher Garantievertrag

Würfle, bei 5 oder 6: Du schließt extra einen Garantie- und Wartungsvertrag ab. Das kostet € 25. Dafür steigen alle Eigenschaften des Teils um 1.

Ereignis - Elektro

Rauschen

Die Sender lassen sich zu Hause nicht rauschfrei einstellen. Das hat im Spiel keine Auswirkung. Was würdest du aber in real machen?

Ereignis - Online

Zu spät

Das Online gekaufte Teil wird viel zu spät geliefert. Im Spiel setzt der Charakter eine Runde aus. Was würdest du normalerweise tun müssen?

Ereignis - Online

Falsche Größe

Du bemerkst in der per Email gesandten Bestellbestätigung eine falsche Größenangabe! Gehe zurück zur Online-Zone und korrigiere das!

Ereignis - Online

Falsche Menge

Du bemerkst in der per Email gesandten Bestellbestätigung eine falsche Mengenangabe! Gehe zurück zur Online-Zone und korrigiere es! Setze 1 Runde aus!

Ereignis - Online

Nicht bekommen

Die Ware sollte längst angekommen sein, ist sie aber nicht! Der Charakter setzt im Spiel 2 Runden aus. Was würdest du normalerweise tun müssen?

Ereignis - Online

Lieferung kostet

Eigentlich sollte die Lieferung gratis sein, der/die HändlerIn stellt aber € 8 in Rechnung. Würfle 1-3: Du hast den Kundendienst erreicht und brauchst nicht zu zahlen. 4-6: Du zahlst die € 8.



Ereignis - Partner

Bummeln

Dein/e Partner/in möchte gerne etwas im Fashion Shop stöbern. Gehe zuerst bis zum News/Trend-Regal und setze erst danach deinen Einkauf fort.

Ereignis - Partner

Kabel-TV

Dein/e Partner/in will sich mit dir darüber informieren. Gehe ins Elektronik-Center zur Beratung. Würfle, bei 1-2: Du schließt einen Vertrag über mtl. € 15 ab.

Ereignis - Kinder

Quengeln

Die Kinder wollen nicht mehr weiter; Vom Bewegungs-Würfelwurf wird für diesen Charakter ab jetzt 1 abgezogen.

Ereignis - Kinder

Spielzeugladen

Die Kinder sehen den Spielzeugladen und wollen unbedingt hinein, gehe mit ihnen bis zum Aktionen-Regal und setze dann deinen Einkauf fort.

Ereignis - Snack

Brezel

Die leckeren Brezel müssen einfach sein! Gehe zum Brezel-Stand und kaufe ein.
Kosten:
alleine: € 2
mit Partner/In € 3
mit Kindern € 5

Ereignis - Lotto

Gerade wieder Vierfach-Jackpot

Vielleicht hast du ja Glück! Gehe zur Trafik und kaufe ein paar Quick-Tipps;
Kosten: € 8
Spielst du gerne? Dann verdoppelt es sich auf: € 16

Ereignis - Toto

Der 12er ist nah

Du bist Fußball-Fan und tippst ab und zu. Gehe zur Trafik!
Kosten: € 8
Spielst du gerne? Dann verdoppelt es sich auf: € 16

Ereignis - Leben

Lebe gesund

Du hast dich dazu entschlossen, bewusster zu leben. Dein Einkauf muss ab jetzt in Qualität und Nachhaltigkeit mindestens den Wert 3 haben.

Ereignis - Leben

Prestige

Du legst viel Wert auf dein Prestige. Kaufe ab jetzt nur Artikel mit dem Prestige-Wert 3 oder höher.

Ereignis - Leben

Nachhaltigkeit

Du stellst alles unter den Gesichtspunkt Nachhaltigkeit. Dein Einkauf muss ab jetzt mindestens den Wert 3 bei Nachhaltigkeit haben.



Ereignis - Leben

Qualität

Du legst viel Wert auf Qualität. Kaufe ab jetzt nur Artikel mit dem Qualitäts-Wert 3 oder höher.

Ereignis - Leben

Schnäppchen

Ein Aktionsartikel hat es dir angetan. Du kaufst ihn um günstige € 10. Bist du Schnäppchen-Jäger kaufst du 3 für 2 und zahlst € 20.

Ereignis - Leben

Gespräch

Du lässt dich in ein Gespräch verwickeln und vergisst auf die Zeit. Damit setzt der Charakter einmal 1 Runde aus.

Ereignis - Leben

Probenanbieter

Ein/eine VerkäuferIn bietet dir eine Probe an. Du setzt für 1 Runde aus. Falls der Charakter schwer Nein sagen kann, sind es 2 Runden.

Ereignis - Leben

Kassa-Streit

Jemand streitet mit dem/der VerkäuferIn an der Kassa. Du gehst zur nächsten, falls du HarmoniesucherIn bist oder es keine 2. Kassa im Geschäft gibt, setze 1 Runde aus.

Ereignis - Garantie

Extra-Paket

Der/die VerkäuferIn bietet ein zusätzliches Garantiepaket an. Würfle: Bei 1-3 nimmst du an und bezahlst € 30; Bei 4-6 lehnst du ab.

Ereignis - Garantie

Verlängerung

Der/die VerkäuferIn bietet eine Option auf eine verlängerte Garantiezeit an. Würfle: Bei 1-3 nimmst du an und bezahlst € 20; Bei 4-6 lehnst du ab.

Ereignis - Info

Beratung

Du lässt dich vor dem Kauf beraten. Gehe im Geschäft zuerst zu Beratung/Kassa/Servicepoint/Frischetheke. Du bist beim Kauf vor weiteren Ereigniskarten geschützt.

Ereignis - Info

Online-Suche

Du suchst vor dem Kauf eines Artikels ausführlich im Internet. Gehe zuerst zur WiFi-Zone. Du bist beim Kauf dieses Artikels vor weiteren Ereigniskarten sicher.

Ereignis - Info

Freund anrufen

Du lässt dich vor dem Kauf telefonisch von einem/r Freund/in beraten. Setze eine Runde aus. Du bist beim Kauf vor weiteren Ereigniskarten geschützt.



Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Günstiges Aktionsprodukt	
Preis	€ 4
Qualität	3
Prestige	1
Nachhaltigkeit	3

Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Zum Halbpreis im Abverkauf	
Preis	€ 3
Qualität	2
Prestige	1
Nachhaltigkeit	3

Lebensmittel	
Bauernladen	
Bio-, ökologisches Produkt	
Preis	€ 10
Qualität	5
Prestige	5
Nachhaltigkeit	5

Lebensmittel	
Bauernladen	
Regionales Produkt	
Preis	€ 8
Qualität	4
Prestige	5
Nachhaltigkeit	4

Lebensmittel	
Bauernladen	
Bio-, ökologische Delikatessen	
Preis	€ 14
Qualität	5
Prestige	5
Nachhaltigkeit	5

Lebensmittel	
Frische-Theke	
Besondere Delikatessen	
Preis	€ 12
Qualität	4
Prestige	5
Nachhaltigkeit	3

Lebensmittel	
Frische-Theke	
Bio-, ökologische Delikatessen	
Preis	€ 14
Qualität	5
Prestige	5
Nachhaltigkeit	4

Lebensmittel	
Frische-Theke	
Produkt aus fernen Ländern	
Preis	€ 7
Qualität	4
Prestige	3
Nachhaltigkeit	1

Lebensmittel	
Frische-Theke	
Auf Empfehlung der Bedienung	
Preis	€ 8
Qualität	4
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Lebensmittel	
Frische-Theke	
Besonderes Aktions-Produkt	
Preis	€ 7
Qualität	3
Prestige	2
Nachhaltigkeit	3



Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Günstige Eigenmarke	€ 4
Preis	2
Qualität	1
Prestige	2
Nachhaltigkeit	

Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Gehobene Eigenmarke	€ 8
Preis	3
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Teures, bekanntes Markenprodukt	€ 10
Preis	4
Qualität	5
Prestige	2
Nachhaltigkeit	

Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Regionales Produkt	€ 7
Preis	4
Qualität	3
Prestige	4
Nachhaltigkeit	

Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Bio-/Ökologisches Produkt	€ 9
Preis	5
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	

Lebensmittel	
Frische-Theke	
Regionales Produkt	€ 7
Preis	4
Qualität	3
Prestige	5
Nachhaltigkeit	

Lebensmittel	
Frische-Theke	
Bio-/Ökologisches Produkt	€ 9
Preis	5
Qualität	4
Prestige	5
Nachhaltigkeit	

Lebensmittel	
Frische-Theke	
Produkt aus Europa	€ 6
Preis	4
Qualität	3
Prestige	2
Nachhaltigkeit	

Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Produkt aus Europa	€ 6
Preis	3
Qualität	2
Prestige	2
Nachhaltigkeit	

Lebensmittel	
Aus dem Regal	
Produkt aus fernen Ländern	€ 7
Preis	3
Qualität	3
Prestige	1
Nachhaltigkeit	



Bekleidung	
Anzug/Kleid	
Günstige Aktionsware	
Preis € 200	
Qualität 2	
Prestige 1	
Nachhaltigkeit 3	

Bekleidung	
Anzug/Kleid	
Mittleres Preissegment	
Preis € 500	
Qualität 3	
Prestige 3	
Nachhaltigkeit 3	

Bekleidung	
Anzug/Kleid	
Gute bekannte Marke	
Preis € 800	
Qualität 4	
Prestige 5	
Nachhaltigkeit 3	

Bekleidung	
Jeans	
Günstige Aktionsware	
Preis € 35	
Qualität 2	
Prestige 1	
Nachhaltigkeit 2	

Bekleidung	
Jeans	
Mittleres Preissegment	
Preis € 59	
Qualität 3	
Prestige 3	
Nachhaltigkeit 3	

Bekleidung	
Jeans	
Gute bekannte Marke	
Preis € 100	
Qualität 4	
Prestige 5	
Nachhaltigkeit 4	

Bekleidung	
Handschuhe	
Sind zu finden bei News & Trend	
Preis € 19	
Qualität 4	
Prestige 4	
Nachhaltigkeit 3	

Bekleidung	
Pullover	
Günstige Aktionsware	
Preis € 29	
Qualität 2	
Prestige 1	
Nachhaltigkeit 3	

Bekleidung	
Pullover	
Mittleres Preissegment	
Preis € 59	
Qualität 3	
Prestige 3	
Nachhaltigkeit 3	

Bekleidung	
Pullover	
Gute bekannte Marke	
Preis € 89	
Qualität 4	
Prestige 5	
Nachhaltigkeit 3	



Bekleidung
Bluse/Hemd
Günstige Aktionsware
Preis € 29
Qualität 2
Prestige 1
Nachhaltigkeit 3

Bekleidung
Bluse/Hemd
Mittleres Preissegment
Preis € 59
Qualität 3
Prestige 3
Nachhaltigkeit 3

Bekleidung
Bluse/Hemd
Gute bekannte Marke
Preis € 89
Qualität 4
Prestige 5
Nachhaltigkeit 3

Online-Kauf
Schuhe
Günstige Aktionsware
Preis € 49
Qualität 2
Prestige 1
Nachhaltigkeit 2

Online-Kauf
Schuhe
Mittleres Preissegment
Preis € 89
Qualität 3
Prestige 3
Nachhaltigkeit 3

Online-Kauf
Schuhe
Gute bekannte Marke
Preis € 129
Qualität 4
Prestige 5
Nachhaltigkeit 4

Autozubehör
Scheibenwischer
Standard-Material
Preis € 19
Qualität 3
Prestige 3
Nachhaltigkeit 3

Autozubehör
Abblendlicht
Standard-Material
Preis € 13
Qualität 3
Prestige 3
Nachhaltigkeit 3

Autozubehör
4 Reifen
Online-Kauf mit Lieferung
Preis € 249
Qualität 3
Prestige 3
Nachhaltigkeit 3

Elektro/Elektronik
Leuchtmittel
Standard-Material
Preis € 12
Qualität 3
Prestige 3
Nachhaltigkeit 3



Elektro/Elektronik	
CD-Player	
Mit Radio & DVD 40 Watt	
Preis	€ 80
Qualität	4
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Elektro/Elektronik	
CD-Player	
Radio, DVD, USB Dolby 5.1, 60 Watt	
Preis	€ 250
Qualität	5
Prestige	5
Nachhaltigkeit	4

Elektro/Elektronik	
CD-Player	
Mit Radio 20 Watt	
Preis	€ 30
Qualität	3
Prestige	1
Nachhaltigkeit	3

Elektro/Elektronik (+ Online-Portal)	
Laptop	
Für Büroarbeit mit Office-Paket	
Preis	€ 289
Qualität	3
Prestige	1
Nachhaltigkeit	3

Elektro/Elektronik (+ Online-Portal)	
Laptop	
Für Gaming mit guter Grafikkarte	
Preis	€ 549
Qualität	4
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Elektro/Elektronik (+ Online-Portal)	
Laptop	
High-End-Gerät, neueste Bauteile	
Preis	€ 1.299
Qualität	5
Prestige	5
Nachhaltigkeit	4

Online-Kaufportal	
Laptop	
Second-Hand- Anbieter	
Preis	€ 179
Qualität	2
Prestige	1
Nachhaltigkeit	5

Elektro/Elektronik	
Flatscreen-TV	
43 Zoll (108 cm) Full-HD	
Preis	€ 330
Qualität	3
Prestige	2
Nachhaltigkeit	3

Elektro/Elektronik	
Flatscreen-TV	
49 Zoll (123 cm) Full-HD	
Preis	€ 495
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	3

Elektro/Elektronik	
Flatscreen-TV	
49 Zoll (123 cm) 4K Ultra-HD	
Preis	€ 649
Qualität	5
Prestige	5
Nachhaltigkeit	4



Elektro/Elektronik	
PC-Spiel	
Auch erhältlich bei: Gamers World und im Online-Portal	
Preis	€ 35
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Elektro/Elektronik	
Ladegerät (Handy)	
Auch erhältlich bei: Handy-Zubehör und Handy World	
Preis	€ 7
Qualität	4
Prestige	2
Nachhaltigkeit	3

Online-Kaufportal	
Buch	
„Ein aktueller Bestseller“	
Preis	€ 19
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	3

Elektro/Elektronik (+ Online-Portal)	
Toaster	
Standard- Gerät	
Preis	€ 25
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Online-Kaufportal	
Armbanduhr	
Günstiges „No Name“-Modell	
Preis	€ 29
Qualität	3
Prestige	2
Nachhaltigkeit	2

Gamers World	
Spielkonsole	
Auch erhältlich im Online-Portal	
Preis	€ 299
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	3

Online-Kaufportal	
Armbanduhr	
Bekanntes Markenprodukt	
Preis	€ 149
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4

Spielzeuginnen (+ Gamers World)	
Spielzeug	
Geschenk	
Preis	€ 20
Qualität	3
Prestige	2
Nachhaltigkeit	3

Spielzeuginnen (+ Gamers World)	
Spielzeug	
Geschenk	
Preis	€ 49
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4

Spielzeuginnen	
Brettspiel	
Aktuelles „Spiel des Jahres“	
Preis	€ 25
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4



Einrichtungshaus	
Bett	
Durchschnittliches Standardmöbel	
Preis	€ 399
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Einrichtungshaus	
Bett	
Heimisches Vollholzmöbel	
Preis	€ 749
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	5

Einrichtungshaus	
Couch	
Durchschnittliches Standardmöbel	
Preis	€ 289
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Einrichtungshaus	
Couch	
Bekanntes Markenmöbel	
Preis	€ 849
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	3

Einrichtungshaus	
Stehlampe	
Einfaches Dekoelement	
Preis	€ 29
Qualität	3
Prestige	2
Nachhaltigkeit	2

Einrichtungshaus	
Esstisch & Sesseln	
Durchschnittliche Standardmöbel	
Preis	€ 229
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Einrichtungshaus	
Esstisch & Sesseln	
Bekannte Markenprodukte	
Preis	€ 599
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4

Einrichtungshaus	
Schreibtisch	
Durchschnittliches Standardmöbel	
Preis	€ 99
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Einrichtungshaus	
Schreibtisch	
Sehr stabile Büroausführung	
Preis	€ 249
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4

Einrichtungshaus	
Stehlampe	
Dimmbar, mit Fernbedienung	
Preis	€ 79
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4



Gastronomie	
Mittagessen	
Tagesmenü (+ 1x aussetzen)	
Preis	€ 10
mit PartnerIn	€ 20
mit Kindern	€ 35
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Gastronomie	
Mittagessen	
„A la carte“ (+ 1x aussetzen)	
Preis	€ 12
mit PartnerIn	€ 25
mit Kindern	€ 40
Qualität	3
Prestige	4
Nachhaltigkeit	3

Gastronomie	
Mittagessen	
Bio/Vegi-Menü (+ 1x aussetzen)	
Preis	€ 11
mit PartnerIn	€ 22
mit Kindern	€ 35
Qualität	5
Prestige	5
Nachhaltigkeit	5

Gastronomie	
Mittagessen	
Pizza (+ 1x aussetzen)	
Preis	€ 9
mit PartnerIn	€ 18
mit Kindern	€ 27
Qualität	2
Prestige	2
Nachhaltigkeit	2

Gastronomie	
Burger	
Burger-Menü (+ 1x aussetzen)	
Preis	€ 6
mit PartnerIn	€ 12
mit Kindern	€ 20
Qualität	3
Prestige	2
Nachhaltigkeit	2

Gastronomie	
Burger	
Spezial-Burger (+ 1x aussetzen)	
Preis	€ 7
mit PartnerIn	€ 15
mit Kindern	€ 25
Qualität	3
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Gastronomie	
Burger	
Bio/Vegi-Burger (+ 1x aussetzen)	
Preis	€ 8
mit PartnerIn	€ 17
mit Kindern	€ 27
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4

Gastronomie	
Burger	
Zum Mitnehmen	
Preis	€ 6
mit PartnerIn	€ 12
mit Kindern	€ 20
Qualität	2
Prestige	2
Nachhaltigkeit	1

Gastronomie	
Mittagessen	
Pizza zum Mitnehmen	
Preis	€ 8
mit PartnerIn	€ 17
mit Kindern	€ 27
Qualität	2
Prestige	2
Nachhaltigkeit	1

Gastronomie	
Mittagessen	
Snacks zum Mitnehmen	
Preis	€ 5
mit PartnerIn	€ 10
mit Kindern	€ 15
Qualität	1
Prestige	1
Nachhaltigkeit	1



Handy	
Ohne Vertrag	
Modernste Generation	
Erweiterte Garantie	€ 900
Preis	5
Qualität	6
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4

Handy	
Ohne Vertrag	
Mittleres Segment	
Standard-Garantie	€ 450
Preis	4
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	3

Handy	
Ohne Vertrag	
Älteres Modell	
Standard-Garantie	€ 200
Preis	4
Qualität	2
Prestige	4
Nachhaltigkeit	4

Handy	
Ohne Vertrag	
Billiges älteres Modell	
Standard-Garantie	€ 100
Preis	3
Qualität	1
Prestige	3
Nachhaltigkeit	3

Handy	
Ohne Vertrag	
Abverkauf Restposten	
Reduzierte Garantie	€ 50
Preis	2
Qualität	1
Prestige	2
Nachhaltigkeit	2

Handy mit Vertrag	
Modernste Generation	
Erweiterte Garantie	2 Jahre
Bindung pro Monat	€ 35
Preis	€ 200
Qualität	5
Prestige	6
Nachhaltigkeit	4

Handy mit Vertrag	
Mittleres Segment	
Standard-Garantie	2 Jahre
Bindung pro Monat	€ 30
Preis	€ 0
Qualität	4
Prestige	4
Nachhaltigkeit	3

Handy mit Vertrag	
Älteres Modell	
Standard-Garantie	1 Jahr
Bindung pro Monat	€ 25
Preis	€ 50
Qualität	4
Prestige	2
Nachhaltigkeit	4

Handy mit Vertrag	
Billiges älteres Modell	
Standard-Garantie	1 Jahr
Bindung pro Monat	€ 20
Preis	€ 0
Qualität	3
Prestige	1
Nachhaltigkeit	3

Handy mit Vertrag	
Älteres Modell, nur Sprachtarif	
Standard-Garantie	2 Jahre
Bindung pro Monat	€ 10
Preis	€ 50
Qualität	4
Prestige	1
Nachhaltigkeit	4



8 Weiterführende Informationen

AK.portal: Portal der österreichischen Arbeiterkammern
<https://www.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz/>

Bundeskanzleramt Rechtsinformationssystem: Gesamte Rechtsvorschrift für Konsumentenschutzgesetz
<https://www.ris.bka.gv.at>

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz
<https://www.sozialministerium.at/>

Das Konsumentenportal: Portal des Sozialministeriums
<http://www.konsumentenfragen.at>

Europäisches Verbraucherzentrum Wien
<http://www.europakonsument.at>

help.ORF.at des Österreichischen Rundfunks: Der richtige Umgang mit Spendenkeilern
(Artikel von Franziska Schwarz)
<http://help.orf.at/stories/2863712/>

HELP.gv.at des Bundeskanzleramtes: Gewinnbenachrichtigungen, Werbefahrten und Haustürgeschäfte
<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/203/Seite.2030140.html>

Impulse Medien GmbH: Verkaufspsychologie – Die 6 besten Verkäufertricks (Artikel von Nicole Basel)
<https://www.impulse.de/management/marketing/verkaufspsychologie/2734122.html>

Legal Literacy Project Graz – Verein zur Förderung rechtlicher Grundkenntnisse
<http://www.gllp.at>

Mitteldeutsche Zeitung: Haustürgeschäfte - Die sieben dreistesten Methoden der Trickbetrüger
<http://www.mz-web.de/wirtschaft/finanzen/recht/haustuergeschaefte-die-sieben-dreistesten-methoden-der-trickbetrueger-24179266>

Musterbriefe zu Konsumentenschutz: Portal der österreichischen Arbeiterkammern
<https://www.arbeiterkammer.at/service/musterbriefe/Konsumentenschutz/Konsumentenschutz.html>

Videos „Konsumententipps“: Kurzlehrfilme der österreichischen Arbeiterkammern
<https://www.arbeiterkammer.at/service/video/konsumententipps/Konsumententipps.html>

VKI, Verein für Konsumenteninformation
<https://vki.at>

9 Quellenhinweise

9.1 Bildquellen

Pixabay – Fotodatenbank von Hans Braxmeier & Simon Steinberger GbR.
<https://pixabay.com/> [Zugriff am 05.11.2017].

9.2 Verwendete Grundlagen für die Erstellung des Materials

Budgetberatung Österreich – ASB Schuldnerberatung GmbH: Auskommen mit dem Einkommen.
<http://www.budgetberatung.at/budgetberatung/> [Zugriff am 25.10.2017].

Bundeskanzleramt Rechtsinformationssystem 2017: Gesamte Rechtsvorschrift für Konsumentenschutzgesetz, Fassung vom 23.03.2017 – Bundesrecht konsolidiert.
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002462>
[Zugriff am 23.03.2017].

Bundeskanzleramt: HELP.gv.at – Allgemeines zum Vertragsabschluss durch Kinder und Jugendliche (Geschäftsfähigkeit).
<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public/content/174/Seite.1740317.html> [Zugriff am 07.09.2017].

Education Highway: Bestandteile eines Kaufvertrags.
http://www.eduhi.at/dl/wia_kaufvertrag_1.pdf [Zugriff am 08.09.2017].

Kammer für Arbeiter und Angestellte: AK.portal – Musterbrief Gewährleistung.
https://media.arbeiterkammer.at/Musterbriefe/Musterbrief_Gewaehrleistung.doc [Zugriff am 27.06.2017].

Kammer für Arbeiter und Angestellte: Garantie und Gewährleistung – Kurzfilm.
https://www.youtube.com/watch?time_continue=12&v=fppZLy0gWPQ [Zugriff am 27.06.2017].

Kammer für Arbeiter und Angestellte: AK.portal – Wer Verträge abschließen kann.
https://www.arbeiterkammer.at/beratung/konsument/EinkaufundRecht/Wer_Vertraege_abschliessen_kann.html [Zugriff am 07.09.2017].

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien: Konsumentenrechte (Broschüre Jänner 2017) – Hilfreiche Tipps rund um den Kauf.
<https://wien.arbeiterkammer.at/service/broschueren/konsument/index.html> [Zugriff am 23.03.2017].

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien: Rücktrittsrecht.
<https://wien.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/einkaufundrecht/Ruecktrittsrecht.html>
[Zugriff am 23.10.2017].

Recht Easy: Schlüssiges Handeln.
http://www.rechteasy.at/index.php/Schl%C3%BCssiges_Handeln
[Zugriff am 05.09.2017].

Sozialministerium – Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz: konsumentenfragen.at – das Konsumentenportal.

http://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Mein_Alltag/Themen/Konsumentenrechte/
[Zugriff am 27.06.2017].

Universität Innsbruck: Zivilrecht Online, Kapitel 5.

https://www.uibk.ac.at/zivilrecht/buch/kap5_0.xml#Der_Vertragsschluss [Zugriff am 07.09.2017].

Verein für Konsumenteninformation: Gewährleistung und Garantie Extra.

<https://www.konsument.at/gew%3a4hrleistung> [Zugriff am 27.06.2017].

Wirtschaftskammer Österreich: Verbraucherrechte – Außergeschäftsraumverträge im Überblick.

https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Die_Neue_Verbraucherrechte-Richtlinie___Aussergeschaeftraum.html [Zugriff am 25.10.2017].