SPEZIELLE KAUFSITUATIONEN

Verbraucher:innenbildung 8./9. Schulstufe

Bundesministerium
Soziales, Gesundheit, Pflege
und Konsumentenschutz

KONSUMENTEN
FRAGEN

SCHULDNERHILFE OÖ
schuldner-
hilfe.at
BERATUNG & PRÄVENTION

	Dauer	Komplexität	Seite
Einleitung			4
Kurzer Einstieg zum Themenbereich, der die Anliegen und Kenntnisse, Fertigkeiten, Kompetenzen sowie Quellen und Links zum Thema übersichtlich darstellt.			
Hintergründe für Lehrkräfte			6
Fachinformationen zum Themenbereich, die einen aktuellen Wissensstand zum Thema kurz zusammenfassen.			
Informationen für Lehrkräfte und Schüler:innen			7
Konsumenten 1x1			7
„Ein Kauf auf Pump“			22
„Gültig oder nicht?“			24
„Kaputt!“			26
„Hurra – Gewonnen!“			28
„Wollen Sie eine Kundenkarte?“			30
Fit mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)			51
Methodenpool			14
Einführung			
Methode „Vertrag – ja eh?“	20’ bis 30’	Einfach	14
Gemeinsam wird ein Mind-Map zum Thema „Vertrag“ erstellt.			
Erarbeitung			
Methode „Wissen kompakt!“	100’ bis 200’	Mittel	15
Fallsituationen zu konsumentenrechtlichen Grundlagen werden in Expertenteams bearbeitet. Die Ergebnisse der Teams werden im Anschluss der Klasse präsentiert.			
Methode „Ein Fall für Vertragsexpert:innen“	60’ bis 90’	Komplex	32
Alternative zu Methode „Wissen kompakt!“			
Der Internetkauf von Matthias wird umfassend an fünf Stationen in Kleingruppen bearbeitet, wobei die Fachinformationen selbständig recherchiert werden müssen. Im Anschluss erfolgt eine Auflösung und Präsentation der Ergebnisse durch die Schüler:innen.			
Ergebnissicherung			
Methode „Fit mit AGB“	30’ bis 50’	Komplex	46
Vorgegebene Vertragsklauseln werden in Partnerarbeit genau bearbeitet und auf ihre Gültigkeit hin überprüft.			

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

	Dauer	Komplexität	Seite
Unterrichtsvorschlag Bietet eine Unterrichtsplanung für zwei bis vier Unterrichtseinheiten			52
Impressum			53

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Vorwort	Im Laufe eines Konsumentenlebens spielen viele verschiedene Vertragsarten eine Rolle. Das können z.B. Leasing-, Miet-, Dienstleistungs- oder Versicherungsverträge sein. Der häufigste Vertrag ist jedoch der Kaufvertrag. Bei den meisten Geschäften verlaufen diese Abschlüsse und deren Durchführung reibungslos. Es kann aber auch zu erheblichen Problemen kommen.
Fächerbezug	Deutsch, Geografie und Wirtschaftskunde, Geschichte und Sozialkunde/Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung, Digitale Grundbildung
Schulstufe	empfohlen für 8./9. Schulstufe
Kompetenzen siehe Grundsatzerlass Wirtschafts- und Verbraucher/innenbildung BMBF, Juni 2015	• Die Schüler:innen verfügen (…) über Grund- und Schlüsselkompetenzen zur Orientierung im und zur Teilhabe am Wirtschaftsleben (…). • Die Schüler:innen kennen die grundlegenden Rechte, Pflichten und Möglichkeiten als Verbraucher:innen beim Abschluss von Verträgen. • Die Schüler:innen können als Verbraucher:innen möglichst selbstbestimmte Entscheidungen treffen.
Anliegen	• Sammeln von vorhandenem Wissen und Erfahrungen rund um Verträge sowie Erwerben von Fachwissen • Kennenlernen von konsumentenrechtlichen Grundlageninformationen • Stärkung der persönlichen Handlungskompetenz in Bezug auf Problemstellungen • Arbeitsaufträge in Gruppen lösen • Kennenlernen von hilfreichen Websiten in Bezug auf Konsumentenrechte • Auseinandersetzung mit Bearbeitungsmöglichkeiten von persönlich wichtigen Informationen und deren Beurteilung für den eigenen Lebensalltag • Auseinandersetzung mit speziellen Vertrags- und Kaufsituationen aus der Alltagswelt von jüngeren Konsument:innen • Kritisches Hinterfragen und Reflektieren des eigenen Konsumverhaltens • Einige wesentliche Klauseln in AGB lesen und mögliche Konsequenzen kennen lernen • Kleingedrucktes verstehen können • Bewusstseinsbildung (was bedeutet meine Unterschrift unter AGB oder das Abhaken der AGB im Internet)

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Hintergründe für Lehrkräfte	• Achtung Verträge!
Informationen in Einfacher Sprache	• Verträge Dieser und weitere Texte in Einfacher Sprache finden sich unter www.konsumentenfragen.at/einfachesprache
Informationen für Lehrkräfte und Schüler:innen	• Konsumenten 1x1 • Ein Kauf auf Pump • Gültig oder nicht? • Kaputt! • Hurra – Gewonnen! • Wollen Sie eine Kundenkarte? • Fit mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
Anschlussthemen	Werbung und Verkaufstricks, Kaufverhalten in einer globalen Welt, Informiert und sicher kaufen, Shoppen im Internet, Medien & Falschinformationen
Quellen & Links	**Musterbriefe zum Herunterladen:** **Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (Europakonsument):** https://europakonsument.at/musterbriefe/5196 **Verein für Konsumenteninformation:** https://vki.at/musterbriefe **Portal der Arbeiterkammern:** www.arbeiterkammer.at/service/musterbriefe/index.html **E-Control:** https://www.e-control.at/musterbriefe **Robinsonliste:** werbung@wko.at **Internet-Ombudsstelle:** www.ombudsstelle.at

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Viele Vertragsabschlüsse

Im Laufe eines Konsumentenlebens spielen viele verschiedene Vertragsarten eine Rolle, wie z.B. Leasing-, Miet-, Dienstleistungs-, Versicherungs- oder Werkverträge. Der häufigste Vertragstyp ist jedoch der Kaufvertrag. Nahezu täglich schließen wir Verträge ab. Bei vielen Geschäften verlaufen diese Abschlüsse und deren Durchführung reibungslos. Es kann aber auch zu erheblichen Problemen diesbezüglich kommen.

Grundsätzlich besteht ein systematisches Ungleichgewicht zwischen Unternehmen und Konsument:innen und deswegen wird versucht, dieses durch gesetzliche Regelungen zu mildern. Weiters führen z.B. mangelnde Rechtskenntnisse, Unerfahrenheit oder psychologische Hemmnisse zu fehlender Ausgewogenheit zwischen Unternehmen und Verbraucher:innen. Oftmals können Verbraucher:innen ihre Interessen im täglichen Geschäftsleben nicht im selben Maße wahrnehmen wie Unternehmen. Nahezu täglich sind Konsument:innen mit unterschiedlichen Formen von Verträgen konfrontiert. Dabei ist ihnen des öfteren nicht bewusst, dass sie sich in einer Situation befinden, in der sie einen Vertrag abschließen und dadurch eine rechtliche Verpflichtung eingehen.
Überdies werden nur schwer durchschaubare Werbestrategien eingesetzt, um Konsument:innen zu verschiedenen Kaufhandlungen zu verleiten. Mit Hilfe der modernen Medien sind potenzielle Kund:innen mittlerweile rund um die Uhr erreichbar.
Um auf diese Unausgewogenheit zu reagieren, wurde in zahlreichen gesetzlichen Vorschriften z.B. im Konsumentenschutzgesetz (KSchG), Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG), Versicherungsvertragsgesetz (VersVG), Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) eine Vielzahl von Regelungen festgelegt, die Konsument:innen aufgrund ihrer wirtschaftlichen Unerfahrenheit gegenüber Unternehmen schützen.

Wie kommt ein Vertrag zustande?

Ein Vertrag wird geschlossen, indem jemand ein Angebot (Offert) macht und dieses Angebot von einem:einer Vertragspartner:in angenommen wird. Es kann mündlich, schriftlich oder auch konkludent (= schlüssig), d.h. ohne Worte, erfolgen, indem man z.B. Ware auf das Förderband einer Supermarktkasse legt. Ein Offert im rechtlichen Sinn muss inhaltlich bestimmt und rechtlich verbindlich sein. So sind z.B. die angeschriebenen Preise von Produkten, die in einem Schaufenster ausgestellt sind oder in einem Katalog angeboten werden, nicht verbindlich. Sie gelten somit im rechtlichen Sinn nicht als Angebote, sondern sind lediglich eine Einladung zur Anbotstellung.

Bindungsfrist

Nach einer verbindlichen Anbotlegung sind Anbieter:innen für eine bestimmte Zeit daran gebunden. Diese Bindungsfrist wird in der Regel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) vereinbart und darf laut Konsumentenschutzgesetz weder unangemessen lang noch ungenau festgelegt werden. Wird das Anbot von dem:der Vertragspartner:in vollinhaltlich angenommen, so entsteht ein Vertrag. Weichen jedoch Angebot und Annahme voneinander ab, weil z.B. die annehmende Person den Vertrag unter anderen Bedingungen schließen möchte, dann kommt kein Vertrag zustande.
Die Annahme kann schriftlich, mündlich oder schlüssig erfolgen. Erhält der:die Angebotleger:in keine Annahmeerklärung innerhalb der Bindungsfrist, so ist auch in diesem Fall kein Vertrag zustande gekommen und keine rechtliche Verpflichtung gegeben.

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

VOR dem Kauf

Werbung

Werbung gehört zum Konsumentenalltag. Zum Teil ist sie erwünscht, aber ein Zuviel an Werbung kann sehr lästig sein.

Robinson-Liste für persönlich adressierte Werbung

Werbung, die per Post namentlich an eine Person geschickt wird, kann durch einen Eintrag in die Robinson-Liste unterbunden werden. Die Robinsonliste wird von der Wirtschaftskammer Österreich, Fachverband Werbung, geführt. Man kann sich kostenlos beim Fachverband Werbung, Wiedner Hauptstr. 57, 1040 Wien, per Mail unter werbung@wko.at oder direkt per Online-Antragsformular unter https://apppool.wko.at/Robinsonliste/Registrierung.aspx in diese Liste eintragen lassen.

Unerwünschtes Werbematerial an der Haustür

Um die Zustellung von nicht persönlich adressierten Werbematerialien „an einen Haushalt“ (Kaufhausprospekte, Flyer ...) zu verhindern, kann der Aufkleber **„Flugblattverzichter“** an der Haus-/Wohnungstür bzw. am Briefkasten angebracht werden. Die Gültigkeitsdauer des Aufklebers ist bis Ende 2025 begrenzt. An dieses Werbeverbot müssen sich Werbemittelvertreiber, Post und alternative Postdienstleister halten. Man kann aber auch selbst einen Aufkleber basteln, der eindeutig darauf hinweist, dass man keine Werbung will, z.B. „Keine Werbung erwünscht“.

Den Werbeverzichtsaufkleber erhält man über schriftliche Bestellung unter der Adresse: „Die Werbemittelverteiler“, Postfach 500, 5760 Saalfelden am Steinernen Meer, Kennwort „Bitte keine unadressierte Werbung“. Ein ausreichend frankiertes Rückantwortkuvert muss beigelegt werden.

Werbefahrt

Bei Werbefahrten wird ein organisierter Ausflug damit verbunden, dass z.B. in einem Lokal bestimmte Waren vorgestellt und zum Kauf angeboten werden. Die Verkaufspraktiken sind dabei mehr oder weniger aggressiv, die Waren sehr oft überteuert. Von einem solchen Kauf kann innerhalb von 14 Werktagen zurückgetreten werden. Achtung: Wenn die Werbefahrt ins Ausland führt, so gilt das ausländische Recht bezüglich Rücktritt.

Unerbetene Werbung per Telefon, Mail, SMS

Als störend empfinden viele Konsument:innen auch Werbung durch Telefonanrufe, Mails oder SMS. Auch gegen diese Form der unerwünschten Werbung können sich Konsument:innen zur Wehr setzen. Das Telekommunikationsgesetz verbietet Telefonwerbung ohne Einwilligung der Teilnehmenden. Solche ungebetenen Werbemethoden können beim jeweils zuständigen Fernmeldebüro zur Anzeige gebracht werden. Soweit der:die Absender:in rückverfolgbar ist, kann es zur Einleitung eines Verwaltungsstrafverfahrens kommen. Dem unzulässig werbenden Unternehmen kann in der Folge eine Geldstrafe auferlegt werden.
Aber Achtung: Vielleicht wurde irgendwann unterschrieben und solcher Werbung zugestimmt. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

Werbung bei der Telefonrechnung

Das der Telefonrechnung beigelegte Werbematerial wird man los, wenn man dies der in der

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Telefonrechnung angegebenen Gebührenstelle schriftlich bekannt gibt.

Unbestellte Zusendungen

Bei Erhalt von unbestellter Ware (z.B. einem Kalender) ist man nicht zur Rücksendung verpflichtet. Im Gegenteil, man darf die Sache auch wegwerfen.
Eine Ausnahme gibt es jedoch schon. Wenn man erkennt, dass die Ware irrtümlich zugestellt wurde, dann ist man verpflichtet, den:die Absender:in darüber zu informieren oder die Sache zu retournieren.

Preisauszeichnung

Bei der Preisauszeichnung geht es dem Gesetzgeber vor allem um die Klarheit der Kosten für die Konsument:innen. Damit Preisvergleiche möglichst einfach stattfinden können, regelt das Preisauszeichnungsgesetz, wie Informationen über Preise aussehen müssen und für welche Waren und Dienstleistungen solche Preisinformationen verpflichtend sind.
Es gibt eine breite Verpflichtung zur Grundpreisauszeichnung, d.h., dass die meisten Waren pro Kilo, Liter, Meter oder Quadratmeter angegeben werden müssen.
Weiters ist es grundsätzlich verpflichtend, dass Preise frei eingesehen werden können. Dies gilt für Lebensmittel, Waren im Schaufenster, ausgestellte Waren im Geschäft, aber auch für Restaurants, Friseure, Fitnessstudios ...

Alle Preise müssen inklusive der Umsatzsteuer (= Bruttopreis) und in Euro angegeben sein.
Wenn an der Kasse in einem Supermarkt ein höherer Preis verrechnet wird, als auf dem Preisschild steht, dann hat man kein Recht auf den niedrigeren Preis. Man ist aber nicht verpflichtet, die Ware zum höheren Preis zu kaufen. Die Ware kann zurückgegeben werden.
Eine Ausnahme gibt es bei den Scannerkassen. Ein typisches Beispiel dafür ist ein Großeinkauf im Supermarkt (viele einzelne Waren). Wenn man den Preis der Ware erst nach dem Zahlungsvorgang in Erfahrung bringt, hat man Anspruch auf den am Regal ausgezeichneten Verkaufspreis.

Bild: Sozialministerium/fridrich/oegwm

Umsatzsteuer = Mehrwertsteuer

Mit der Umsatzsteuer, die das Unternehmen an den Staat weitergeben muss, werden Handel und Dienstleistungen wie Friseur etc. besteuert. Wird der Preis inklusive dieser Steuer angegeben, so spricht man vom Bruttopreis. Privatpersonen haben immer den Bruttopreis zu bezahlen.
In Österreich beträgt der Normalsteuersatz der Umsatzsteuer 20 %. Für bestimmte Waren und Dienstleistungen gilt der ermäßigte Steuersatz in Höhe von 10 % (z.B. Lebensmittel, Wohnungsvermietung, Bücher ...) bzw. 13 % (Eintrittskarten im kulturellen Bereich, Schwimmbad ...).

BEIM Kauf

Was ist ein Vertrag?

Ein Vertrag kommt durch die übereinstimmende Erklärung von mindestens zwei Personen zustande. D.h., dass bei jedem Kauf in der Regel zwei oder mehrere Vertragsparteien (Händler:in und Käufer:in) einen Vertrag abschließen: Die eine Seite verpflichtet sich zur Lieferung einer Ware oder Erbringung einer Dienstleistung, die andere Seite zur Zahlung.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Vertrag – mündlich/schriftlich/konkludent/elektronisch

Beim Begriff Vertrag denken viele Konsument:innen an etwas Schriftliches. Tatsächlich kann ein Vertrag auf vielen Wegen abgeschlossen werden:

- **Mündlich:** In diesem Fall wird mündlich eine Absprache getroffen. Beispiel: Ich bestelle über das Telefon eine Pizza. Die Pizza wird mir geliefert, ich bezahle sie und erhalte eine Rechnung.
- **Schriftlich:** Bei schriftlichen Verträgen wird der Inhalt des Vertrages aufgeschrieben und von allen Beteiligten unterschrieben. Beispiel: Es wird ein Auto gekauft, alle Merkmale des Autos stehen im Kaufvertrag und Käufer:in sowie Händler:in unterschreiben das Papier.
- **Konkludent (= schlüssig):** Diese Art von Verträgen gründet auf eindeutigem = schlüssigem Handeln. Beispiel: Ich nehme mir in einem Lebensmittelgeschäft einen Liter Milch aus dem Regal, lege ihn an der Kasse auf das Förderband, bezahle, nehme die Milch und verlasse das Geschäft.
- **Elektronisch:** Diese Form von Verträgen kommt bei Geschäften zur Anwendung, die über das Internet abgewickelt werden.

Wer darf Verträge abschließen? Geschäftsfähigkeit

- Kinder unter 7 Jahren sind nicht geschäftsfähig. Sie können nur Kleinigkeiten wie z.B. Süßigkeiten kaufen.
- Kinder und Jugendliche zwischen 7 und 14 Jahren gelten als unmündige Minderjährige und sind beschränkt geschäftsfähig. Sie dürfen altersübliche geringfügige Geschäfte wie z.B. Kauf von Büchern, CDs, etc. tätigen.
- Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren gelten als mündige Minderjährige und sind ebenfalls beschränkt geschäftsfähig. Sie können über geschenktes oder selbstverdientes Geld – z.B. Taschengeld, Lehrlingseinkommen – frei verfügen, solange ihr Lebensunterhalt dadurch nicht gefährdet wird. Das Risiko liegt allerdings beim Unternehmen.
- Mit 18 Jahren ist man volljährig und damit voll geschäftsfähig.

AGB – Allgemeine Geschäftsbedingungen – oft „Kleingedrucktes“ genannt

Größere Unternehmen wie Banken, Versicherungen, Möbelhäuser oder Elektrohandelsketten verwenden in der Regel vorformulierte Vertragsbedingungen. Diese werden als Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bezeichnet. Da sie oft schwer leserlich sind, spricht man umgangssprachlich auch vom „Kleingedruckten“.
Sie dienen der Klarstellung von Rechtsbeziehungen zu Kund:innen.
Die AGB werden je nach Branche als Lieferbedingungen bzw. Hausordnung oder mit anderen, ähnlichen Begriffen beschrieben.
Um Vertragsbestandteil zu werden, müssen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen Unternehmen und Konsument:innen vereinbart werden. Dazu reicht es aber aus, wenn das Unternehmen erklärt, den Vertrag nur zu seinen Bedingungen abzuschließen. Die AGB müssen für Konsument:innen aber auch zugänglich sein, wie beispielsweise durch den Aufdruck auf der Rückseite des Vertragsformulars oder auch durch den Aushang im Geschäftslokal.
Da in den AGB wichtige Bestimmungen, wie Zahlungsbedingungen, Kündigungsmöglichkeiten, Einschränkung der Leistungspflicht oder Preisänderungsmöglichkeiten festgehalten sind, sollte das „Kleingedruckte“ immer vor der Unterschrift gelesen werden. Oft sind sie jedoch unverständlich, da es sich um juristisch ausgeklügelte Formulierungen handelt. Daher sollte man bei Unklarheiten direkt bei dem:der Geschäftspartner:in nachfragen und sich die Antwort schriftlich bestätigen lassen oder sich Hilfe bei einer Konsumentenschutzorganisation holen.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Möglicherweise sind auch gar nicht alle Bestimmungen in den AGB zulässig; auch hier können Konsumentenschutzorganisationen helfen.

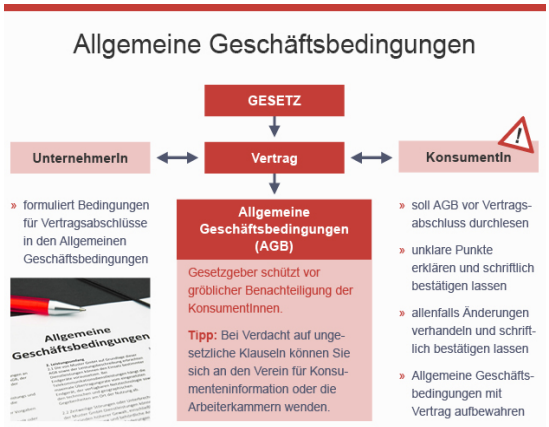

Bild: Sozialministerium/fridrich/oegwm

NACH dem Kauf

Rücktritt von Kaufverträgen

Grundsätzlich gilt, dass Verträge von beiden Vertragspartner:innen eingehalten werden müssen. Ein Rücktritt ist nur bei bestimmten Geschäftspraktiken möglich, z.B. Vertreterbesuche in der Wohnung, Geschäfte durch Ansprechen auf der Straße, Werbefahrten, Verkaufspartys oder viele Internetkäufe.
Es kommt also darauf an, wo und unter welchen Umständen der Geschäftskontakt entstanden ist.
Grundsätzlich muss ein Rücktritt schriftlich innerhalb von 14 Tagen ab der Übergabe der Ware oder der Ausfolgung einer Urkunde (= Muster-Widerrufsformuar) durch das Unternehmen an die Kund:innen erklärt werden. Diese Urkunde muss bestimmte Informationen, wie z.B. Name und Anschrift des Unternehmens oder Belehrung über das Rücktrittsrecht, beinhalten. Zur Einhaltung der Frist reicht es aus, wenn das Rücktrittsschreiben am letzten Tag der Frist aufgegeben wird, d.h. es zählt das Datum des Poststempels. Der Rücktritt wird am besten Eingeschrieben per Post erklärt. Der Rücktritt kann auch per E-Mail erfolgen. Um sicher zu gehen, dass der Empfänger das E-Mail auch fristgerecht erhalten hat, ist es ratsam, um eine Empfangsbestätigung zu bitten.

Bild: Sozialministerium/fridrich/oegwm

Einschreiben

Bei Briefen, die per Einschreiben verschickt werden, müssen Absender:innen zwar mehr Porto bezahlen, allerdings erhalten sie eine Bestätigung, dass der Brief abgeschickt wurde. Zusätzlich müssen Empfänger:innen mit ihrer Unterschrift belegen, dass sie den Brief bekommen haben. Dieses Vorgehen ist besonders dann von Vorteil, wenn es um „wichtige Post“ geht und das Schreiben als Beweissicherung benötigt wird, also z.B. bei Rücktritt oder Kündigung.

Stornierung

Wie schon erwähnt, gilt grundsätzlich, dass Verträge eingehalten werden müssen.
Die Auflösung eines Vertrages ist – wenn es kein gesetzliches Rücktrittsrecht gibt – nur mit der Zustimmung des Unternehmens möglich. Bei einer Stornierung ist man also immer auf die Kulanz des Unternehmens angewiesen. In der Regel wird einer Stornierung nur gegen Bezahlung einer Stornogebühr zugestimmt. Die Höhe dieser Stornogebühr findet sich oft in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Wenn sie zu hoch ist, kann man sich an das zuständige Bezirksgericht wenden.

Umtausch

Entgegen weit verbreiteter Meinung gibt es kein

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

generelles Umtauschrecht. Im Gegenteil: Der Umtausch hängt immer von der Gefälligkeit der Händler:innen ab. Dabei sind die jeweiligen Umtauschbedingungen des Unternehmens zu beachten. Oft findet man diese Bedingungen auf dem Kassabon, z.B. „Umtausch innerhalb der nächsten 14 Tage“. Eine mündliche Zusage zum Umtausch sollte man sich schriftlich von Verkäufer:innen auf dem Kassabon vermerken lassen.

Gewährleistung

Gewährleistung ist im Gegensatz zur Garantie ein gesetzliches Recht. Voraussetzung ist, dass die Ware bei Übergabe mangelhaft gewesen ist, also einen Fehler aufweist. Wenn der Mangel innerhalb von zwölf Monaten nach Übergabe auftritt, wird angenommen, dass er bereits bei Übergabe vorhanden war. Dann hat man Anspruch auf

- ➪ Reparatur oder
- ➪ Austausch oder
- ➪ Preisminderung oder
- ➪ Rückgabe der Ware gegen Rückzahlung des Kaufpreises.

Grundsätzlich beträgt die Gewährleistungsdauer bei rechtlich beweglichen Sachen (z.B. Fahrzeuge, Fernseher, Kopfhörer,...) zwei Jahre und bei rechtlich unbeweglichen (z.B. Fenster, Heizung, Bad,...) drei Jahre. Bei gebrauchten beweglichen Sachen kann die Frist auf ein Jahr verkürzt werden.
Wenn ein Mangel bereits relativ kurz nach der Warenübergabe auftritt, wird gesetzlich davon ausgegangen, dass dieser bereits beim Lieferzeitpunkt vorhanden war. In diesem Zusammenhang gilt seit 1. Jänner 2022 eine neue Regelung, welche beispielsweise hinsichtlich geänderter Fristen Vorteile für Konsument:innen bringt. In den ersten zwölf Monaten ab dem Kauf einer Ware wird gesetzlich vermutet, dass der Mangel bereits bei der Warenübergabe bestanden hat (= Vermutungsfrist). Um Gewährleistungsansprüche der Käufer:innen abzuwehren müsste der:die Verkäufer:in innerhalb dieser Zeitspanne beweisen, dass der Mangel beim Kauf noch nicht vorhanden war. Etwa für den Fall, dass der Mangel z.B. durch spätere, äußere Gewalteinwirkung durch den:die Käufer:in entstanden ist. Ab dem dreizehnten Monat nach der Warenübergabe kommt es zur Beweislastumkehr. Nun müsste der:die Käufer:in im Bedarfsfall beweisen, dass der Mangel bereits bei der Warenübergabe bestanden hat. Bei der bis zum 31. Dezember 2021 geltenden Regelung erfolgte die Beweislastumkehr zu Lasten der Käufer:innen bereits ab dem siebten Monat nach der Übergabe.

Mit der Gesetzesänderung wurde zudem die Aktualisierungspflicht für digitale Leistungen (z.B. Bereitstellung von Verkehrsdaten bei einem Navigationsgerät) und Waren mit digitalen Elementen (z.B. Smartphone, Smart-TV) eingeführt. Das verkaufende Unternehmen muss Updates zur Verfügung stellen, die für die Aufrechterhaltung der Mängelfreiheit notwendig sind.
Bei Verträgen mit einer zeitlichen Befristung gilt diese Aktualisierungspflicht für die gesamte Vertragsdauer. Im Falle von unbefristeten Verträgen oder bei einer einmaligen Bereitstellung muss das Unternehmen aktualisieren, solange dies der Erwartungshaltung der Verbraucher:innen entspricht. Voraussetzung ist, dass der:die Verbraucher:in die zur Verfügung gestellten Updates in angemessener Frist installiert. Kommt der:die Verbraucher:in der Aufforderung nicht nach, so haftet das Unternehmen nicht für Mängel, die aufgrund der Nicht-Installation entstanden sind.

Wichtig ist im Allgemeinen, dass der Rechnungsbeleg für die Dauer der Gewährleistungsfrist aufgehoben wird, damit man allenfalls Ansprüche geltend machen kann.
Achtung! Bei Käufen zwischen privaten Personen können die Verkäufer:innen die Gewährleistung vertraglich ausschließen.

Garantie

Die Garantie ist eine freiwillige Zusage, für

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Mängel einzustehen. Sie wird in der Regel von den Hersteller:innen gegeben. Das Unternehmen kann sowohl die Länge der Frist als auch die genauen Bedingungen bestimmen. So ist es möglich, dass zwar Ersatzteile kostenlos sind, die Konsument:innen aber die Arbeitszeit der Monteur:innen bezahlen müssen.
Die Garantie kann nur über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehen, sie aber nicht einengen. Es gibt kein Recht auf Garantie.

Bild: Sozialministerium/fridrich/oegwm

FERNABSATZGESCHÄFTE

Hier begegnen sich die Vertragspartner:innen nicht „von Angesicht zu Angesicht“, sondern verwenden Fernkommunikationsmittel, wie beispielsweise Internet, Telefon, E-Mail oder einen Versandhandelskatalog.

Verträge im Netz

Bei Bestellungen im Internet haben Unternehmen auf ihrer Website dafür zu sorgen, dass Verbraucher:innen bei einer Bestellung durch den Klick auf die Schaltfläche ausdrücklich auf die damit verbundene Zahlungsverpflichtung hingewiesen werden – z.B. Button mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“.

Bild: SCHULDNERHILFE OÖ

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bei Fernabsatzgeschäften

Die AGB sind auf der Website so zu platzieren, dass ersichtlich ist, dass diese Vertragsinhalt sind. Kund:innen müssen zumindest die Möglichkeit haben, sich Kenntnis vom Inhalt dieser AGB zu verschaffen.
Alle Vertragsbestimmungen, inklusive AGB, müssen so zur Verfügung gestellt werden, dass man sie speichern kann.
Wichtig! Die AGB sollten zum eigenen Schutz immer sorgfältig durchgelesen werden.

Informations- und Bestätigungspflicht bei Fernabsatzgeschäften

Vor Vertragsabschluss hat das Unternehmen eine umfassende Informationspflicht wie z.B.:

- Name, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmens
- wesentliche Eigenschaften und Gesamtpreis der Ware bzw. der Dienstleistung sowie sonstige Kosten
- Lieferkosten und -bedingungen
- Lieferfrist/-termin
- Zahlungsbedingungen
- Rücktrittsrecht und damit verbundene Pflichten
- Rücksendungskosten

Diese Informationen müssen bei Vertragsabschluss schriftlich oder per Mail oder auf der Website bestätigt werden. Weiters sind Unternehmen verpflichtet, Konsument:innen umgehend zu informieren, wenn sie einer Bestellung nicht nachkommen können.

Rücktrittsrecht bei Fernabsatzgeschäften

Für die im Fernabsatz geschlossenen Geschäfte gibt es ein besonderes Rücktrittsrecht. Konsument:innen können in der Regel ohne Angabe von Gründen das Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen beanspruchen. Die Rücktrittsfrist

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

beginnt mit Inbesitznahme der Ware durch die Konsument:innen, bei Dienstleistungen mit Vertragsabschluss. Es genügt, wenn mit der Rücktrittserklärung der Brief am letzten Tag der Frist abgestempelt wird. Ein eingeschriebener Brief ist die sicherste Möglichkeit, den Zeitpunkt des Rücktritts zu belegen. Hier kann ein Muster-Widerrufsformular zur Verwendung hilfreich sein (z.B. www.wko.at).
Hat das Unternehmen seine Informations- und Bestätigungspflichten verletzt, beträgt die Rücktrittsfrist 12 Monate. Kommt das Unternehmen noch innerhalb dieser Frist seinen Informationspflichten nach, beginnt die 14tägige Rücktrittsfrist ab Zugang der Information. Die Kosten der Rücksendung von Waren im Falle des Rücktritts trägt der:die Konsument:in – es sei denn, das Unternehmen hat nicht über diesen Umstand informiert. Natürlich steht es dem Unternehmen auch frei, die Rücksendekosten freiwillig zu übernehmen.

Kein Rücktrittsrecht besteht z.B. für:

- ➪ DVDs, CDs oder Software, die bereits entsiegelt wurden
- ➪ digitale Inhalte, wie z.B. E-Book
- ➪ verderbliche Ware, wie z.B. Lebensmittel
- ➪ Lieferung von Zeitschriften (Ausnahme ist die Bestellung von Abos)
- ➪ Bestellungen von Hauslieferungen (z.B. Pizzazustellung)
- ➪ Freizeitdienstleistungen (Konzertkarten, Sportkurse, Flugtickets ...)
- ➪ Aktien
- ➪ Dienstleistungen, mit deren Ausführung auf ausdrücklichen Wunsch der Verbraucher:innen schon vor Ablauf des Rücktrittsrechts begonnen wurde
- ➪ Waren, die auf Wunsch maßangefertigt oder auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten wurden, z.B. Hochzeitskleid

Gefahrtragung im Versandhandel

Bei Versendung einer bestellten Ware durch das Unternehmen geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung erst auf die Verbraucher:innen über, sobald die Ware an diese abgeliefert wurde. Das heißt, wenn die Ware beschädigt ankommt, muss das Unternehmen eine neue liefern.

Konsumentenschutzeinrichtungen, die bei Fragen oder Problemen im Internet helfen:

1. Verein für Konsumenteninformation:
https://konsument.at, https://verbraucherrecht.at, https://vki.at
2. Arbeiterkammer:
www.arbeiterkammer.at
3. Internet-Ombudsstelle:
www.ombudsstelle.at
4. Sozialministerium:
www.sozialministerium.at

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Vertrag – ja eh?

Methode

Schulstufe

- Empfohlen für 8./9. Schulstufe

Fächerbezug

- Geografie und Wirtschaftskunde, Geschichte und Sozialkunde/Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung

Unterrichtsphase

- Einführung

Komplexitätsgrad

- Einfach

Anliegen

- Einstieg ins Thema
- Sammeln von vorhandenem Wissen und Erfahrungen rund um Verträge
- Kennenlernen von konsumentenrechtlichen Grundlageninformationen

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Eigenes Wissen und Assoziationen rund um den Begriff Vertrag nennen können

Dauer

- 20 bis 30 Min.

Unterrichtsmittel

- Flipchart/Tafel

Informationen in Einfacher Sprache

- Bei Bedarf ist ein Text zum Thema **Verträge** in Einfacher Sprache auf der Website des Sozialministeriums verfügbar: **www.konsumentenfragen.at/einfache-sprache**

Vorbereitung

- keine

Ablauf

- Die Lehrkraft erstellt mit den Schüler:innen ein Mind Map.
- Dazu steht in der Mitte des Plakates „Vertrag“. Die Lehrkraft schreibt die kommenden Beiträge der Schüler:innen auf und regt zur Diskussion an.
- Mögliche Impulsfragen können sein:
  - ⇨ Was heißt für euch „Vertrag“?
  - ⇨ Wie kann man Verträge abschließen (z.B. schriftlich, mündlich, übers Internet) und welche Probleme könnten jeweils daraus entstehen (z.B. Beweisproblem bei Mündlichkeit)?
  - ⇨ Gibt es eine Altersgrenze, ab wann man Verträge abschließen darf?
  - ⇨ Worüber werden Verträge abgeschlossen? Welche Verträge kennt ihr (z.B. Miete, Lehrvertrag, Kaufvertrag)?
  - ⇨ Wie komme ich aus einem Vertrag wieder heraus (z.B. Rücktritt, Kündigung)?
  - ⇨ Wo kann ich mich erkundigen, wenn ich Fragen zu Verträgen habe (z.B. Arbeiterkammer, Mieterschutz, Internet-Ombudsstelle)?

Bild: SCHULDNERHILFE OÖ

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Schulstufe

- Empfohlen für 8./9. Schulstufe

Fächerbezug

- Deutsch, Geografie und Wirtschaftskunde, Geschichte und Sozialkunde/Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung

Unterrichtsphase

- Erarbeitung

Komplexitätsgrad

- Mittel

Anliegen

- Erwerben von Fachwissen
- Stärkung der persönlichen Handlungskompetenz in Bezug auf Problemstellungen
- Eigenständiges Erarbeiten und Verstehen der Themen: Unwirksame Geschäfte von Minderjährigen, Fallen bei Internetgeschäften, Gewährleistung und Garantie, Gewinnzusagen und Kundenkarten
- Auseinandersetzung mit Bearbeitungsmöglichkeiten von persönlich wichtigen Informationen und deren Beurteilung für den eigenen Lebensalltag

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Darstellen und Benennen von konsumentenrechtlichen Grundlagen
- Filtern von relevanten Informationen aus dem vorgegebenen Text und Formulieren von Antworten auf die gestellten Fragen hinsichtlich spezieller Kaufsituationen
- Gestalten eines Plakates und Präsentieren der gefilterten Informationen und gefundenen Antworten

Dauer

- 1. Unterrichtseinheit: 50 bis 100 Min.
- 2. Unterrichtseinheit: 50 bis 100 Min.

Unterrichtsmittel

- Material *Wissen kompakt! – Arbeitsaufträge [1–5]*
- Informationen *Konsumenten 1x1 [1–7]*
- Informationen zu den jeweiligen Arbeitsaufträgen:
  - ➪ *Ein Kauf auf Pump [1–2]*
  - ➪ *Gültig oder nicht? [1–2]*
  - ➪ *Kaputt! [1–2]*
  - ➪ *Hurra – Gewonnen! [1–2]*
  - ➪ *Wollen Sie eine Kundenkarte? [1–2]*
- eine Auswahl an Präsentationsmaterial für die Plakatgestaltungen (Packpapier, Stifte, Kleber ...)

Informationen in Einfacher Sprache

- Bei Bedarf ist ein Text zum Thema **Verträge** in Einfacher Sprache auf der Website des Sozialministeriums verfügbar: **www.konsumentenfragen.at/einfache-sprache**

Vorbereitung

- Das *Konsumenten 1x1 [1–7]*, die Informationen und die *Wissen kompakt! – Arbeitsaufträge [1–5]* werden entsprechend der Anzahl der Stationen kopiert und vorbereitet. Idealerweise sollten immer 2 Schüler:innen die Informationen und den dazugehörigen Arbeitsauftrag in Händen halten.
- 5 Stationen mit genügend Platz zum Arbeiten werden im Klassenraum eingerichtet.
- Diese 5 Stationen sind mit den dazugehörigen Informationen, den Arbeitsaufträgen und den Präsentationsmaterialien ausgestattet.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Ablauf

1. Unterrichtseinheit – Phase 1:

- Vorerst erklärt die Lehrkraft den Ablauf der nächsten 2 Unterrichtseinheiten.
- Danach werden 5 Gruppen gebildet.
- Dies sind nun die Expertenteams, die sich jeweils an einer Station einfinden.
- Eine:r aus der Gruppe liest den Arbeitsauftrag dem restlichen Team vor. Verständnisfragen werden durch die Lehrkraft beantwortet.
- Im Anschluss daran beginnt die Kleingruppenarbeit, die Durchsicht des *Konsumenten 1x1* und der Informationen sowie das Bearbeiten der gestellten Aufgaben. Dafür steht der Rest der Unterrichtseinheit zur Verfügung.

2. Unterrichtseinheit – Phase 2:

- Alle Expertenteams erhalten ca. 10 Minuten Zeit, um ihr Fachthema im Plenum zu präsentieren.
- Nach jeder Präsentation sollte die Möglichkeit für Verständnisfragen und eine kurze Zusammenfassung eingeräumt werden.

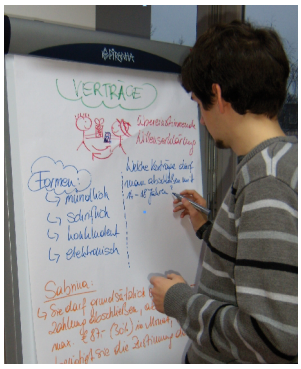

Bild: SCHULDNERHILFE OÖ

- Mögliche Impulsfragen zum Verständnis bzw. zur Vertiefung können sein:
  - ⇨ Welche Verträge habt ihr schon abgeschlossen (schriftliche, aber auch mündliche)? Wisst ihr, ob diese rechtlich gültig waren?
  - ⇨ Habt ihr schon einmal im Internet gekauft? Wenn ja, auf was habt ihr geachtet?
  - ⇨ Welche Möglichkeiten hat der:die Händler:in bei Mangelhaftigkeit einer Ware? Was glaubt ihr, welche wird bevorzugt (von euch als Kund:innen bzw. von Verkäufer:innen)?
  - ⇨ Seid ihr schon mit unseriösen Gewinnzusagen am Handy in Kontakt gekommen? Wenn ja, wie habt ihr reagiert?
  - ⇨ Warum gibt es Kundenkarten? Wie ist eure Einschätzung?

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Arbeitsauftrag	• Eine:r aus dem Expertenteam liest die Fallgeschichte und die dazugehörige Aufgabe für die Gruppe vor. • Im Anschluss daran habt ihr bis zum Ende der Unterrichtsstunde Zeit, die Aufgabe zu bearbeiten und eine Präsentation für die Klasse vorzubereiten.
Fallgeschichte	**„Ein Kauf auf Pump“** *Sabrina ist 15 Jahre alt und macht eine Lehre als Friseurin. Sie ist im ersten Lehrjahr und erhält ein Lehrlingseinkommen von € 617,00 pro Monat. Letzte Woche hat sich Sabrina einen lang ersehnten Traum erfüllt und einen eigenen Laptop gekauft. Da sie den Kaufpreis nicht bezahlen kann, unterschreibt sie eine Ratenvereinbarung, in der sie sich verpflichtet, 11 monatliche Raten von € 180,00 zu bezahlen.* *Sabrinas Eltern haben von diesem Vertrag nichts gewusst und sind damit nicht einverstanden. Sie wollen, dass Sabrina den Kauf rückgängig macht.*
Aufgaben	**1. Lest euch die Informationen „Ein Kauf auf Pump“ gut durch und versucht Antworten auf folgende Fragen zu finden:** • Was ist ein Vertrag? • Auf welche Arten kann man Verträge abschließen? • Welche Verträge/Geschäfte darf man im Alter von 14 bis 18 Jahren abschließen? • Darf Sabrina grundsätzlich eine Ratenzahlung vereinbaren? Wenn ja, warum und wie hoch (in €) dürfte die monatliche Belastung für Sabrina sein? • Was können Sabrinas Eltern tun, wenn sie gegen dieses Kaufgeschäft sind? **2. Erstellt ein Plakat, auf dem ihr die Antworten zu den oben angeführten Fragen zusammenfasst.**

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Arbeitsauftrag	• Eine:r aus dem Expertenteam liest die Fallgeschichte und die dazugehörige Aufgabe für die Gruppe vor. • Im Anschluss daran habt ihr bis zum Ende der Unterrichtsstunde Zeit, die Aufgabe zu bearbeiten und eine Präsentation für die Klasse vorzubereiten.
Fallgeschichte	**„Gültig oder nicht?“** *Simon (19 Jahre) sucht nach einem coolen bedruckten T-Shirt im Internet. Sein bester Freund hat sich gerade neu eingekleidet und gibt ihm einen Tipp, auf welcher Website er tolle Angebote findet. Die Auswahl ist zwar nicht so groß, aber ein T-Shirt gefällt ihm sofort. Es kostet € 29,90. Er klickt es an, wählt noch die passende Größe und füllt die gewünschten Daten aus. Das Feld AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) ist bereits mit einem Haken versehen, so muss er hier nichts ausfüllen. Voller Begeisterung und Vorfreude bestätigt er seinen Bestellwunsch durch Anklicken eines Buttons. Darauf befindet sich kein Hinweis auf seine Zahlungsverpflichtung. Schon drei Tage später kommt ein Paket, das leider mit der Zeit unter einen Stapel Schmutzwäsche gerät. Er findet es erst 3 Wochen später. Das T-Shirt entspricht leider gar nicht seinen Vorstellungen, da die Farben nun ganz anders aussehen. Er ist enttäuscht und möchte sein Geld zurück.*
Aufgaben	**1. Lest euch die Informationen „Gültig oder nicht?“ gut durch und versucht Antworten auf folgende Fragen zu finden:** • Was denkt ihr, was hätte Simon beim Bestellen berücksichtigen sollen? • Wen kann Simon um Hilfe bitten? • Erhält Simon die € 29,90 zurück? • Auf was hätte Simon vorher aufpassen sollen? • Welchen rechtlichen Voraussetzungen muss die Website eines Unternehmens entsprechen? **2. Erstellt ein Plakat mit den wichtigsten Tipps zu Internet-Verträgen und Einkäufen im Internet.**

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Arbeitsauftrag	• Eine:r aus dem Expertenteam liest die Fallgeschichte und die dazugehörige Aufgabe für die Gruppe vor. • Im Anschluss daran habt ihr bis zum Ende der Unterrichtsstunde Zeit, die Aufgabe zu bearbeiten und eine Präsentation für die Klasse vorzubereiten.
Fallgeschichte	**„Kaputt!“** *Asan hat zu seinem 14. Geburtstag von seinen Eltern die lang ersehnten Kopfhörer um € 179,00 bekommen. Doch bereits 3 Wochen später gehen sie nicht mehr. Asan ärgert sich sehr und geht mit der Rechnung und den kaputten Kopfhörern zum Händler. Sein Vater begleitet ihn. Der Händler versucht vorerst Asan und seinen Vater abzuwimmeln und sie an die Herstellerfirma zu verweisen. Außerdem unterstellt er Asan, dass er nicht gut auf die Kopfhörer aufgepasst hätte. Asan und sein Vater lassen sich nicht so einfach einschüchtern und verweisen auf ihren Gewährleistungsanspruch. Schlussendlich tauscht der Händler Asans mangelhafte Kopfhörer gegen neue aus.*
Aufgaben	**1. Lest euch die Informationen „Kaputt!“ gut durch und versucht Antworten auf folgende Fragen zu finden:** • Was versteht man unter Gewährleistung und was unter Garantie? Wo liegt der Unterschied? • Was kann Asan wegen der kaputten Kopfhörer vom Händler verlangen? • Wie lange hat Asan Anspruch auf Gewährleistung bei seinen Kopfhörern? • Warum wird es schwierig, wenn die Kopfhörer erst ab dem 13. Monat nach der Warenübergabe kaputt gehen? **2. Erstellt ein Plakat mit den Antworten zu obigen Fragen und entwickelt ein kurzes Rollenspiel:** • Spielt die Fallgeschichte von Asan nach. Ihr könnt den Personen, wenn ihr wollt, andere Namen (z.B. Yasmin, Lucas, die Mutter ...) geben. • Der:Die Händler:in sollte es den anderen Spieler:innen nicht leicht machen, den Gewährleistungsanspruch durchzusetzen. • Die anderen beiden Rollenspieler:innen sollen jedoch zeigen, dass sie über ihre Rechte, was die Gewährleistung angeht, Bescheid wissen.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Arbeitsauftrag	• Eine:r aus dem Expertenteam liest die Fallgeschichte und die dazugehörige Aufgabe für die Gruppe vor. • Im Anschluss daran habt ihr bis zum Ende der Unterrichtsstunde Zeit, die Aufgabe zu bearbeiten und eine Präsentation für die Klasse vorzubereiten.
Fallgeschichte	**„Hurra – Gewonnen!“** *Yasmin erhält mit dem neuesten Versandhauskatalog einen Brief mit einem Rubbel-Los. Wenn beim Aufrubbeln eine Palme erscheint, wird eine tolle Reise in die Karibik für 2 Personen versprochen. Yasmin hat Glück! Sie hat die Palme freigerubbelt! Sie schickt, wie verlangt, das Los und zusätzlich eine Bestellung von € 129,00 für neue Klamotten ans Versandhaus. Nachdem 6 Wochen vergangen sind, ruft Yasmin beim Versandhaus an und fragt nach, wo denn ihr versprochener Gewinn bleibt. Die freundliche Dame am Telefon erklärt Yasmin, dass sie offensichtlich das Kleingedruckte auf der Rückseite des Versandhauskuverts übersehen hat. Da steht nämlich, dass Yasmin durch das Einsenden des Loses nur an der Ziehung des Hauptgewinnes teilnimmt. Yasmin ist sehr enttäuscht und ärgert sich, dass sie noch dazu um € 129,00 Sachen eingekauft hat.*
Aufgaben	**1. Lest euch die Informationen „Hurra – Gewonnen“ gut durch und versucht Antworten auf folgende Fragen zu finden:** • Was denkt ihr, wodurch hat sich Yasmin zu einer Bestellung von € 129,00 verführen lassen? **2. Erstellt ein Plakat über das Thema Gewinnzusagen. Folgende Punkte sollten enthalten sein:** • Was will ein Unternehmen mit Gewinnzusagen bezwecken? • Mit welchen Formen von Gewinnzusagen hat man am häufigsten zu tun? • Welche Probleme können dabei auftauchen? • Was kann man tun, wenn man keine weitere Werbung zugeschickt bekommen möchte?

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Arbeitsauftrag	• Eine:r aus dem Expertenteam liest die Fallgeschichte und die dazugehörige Aufgabe für die Gruppe vor. • Im Anschluss daran habt ihr bis zum Ende der Unterrichtsstunde Zeit, die Aufgabe zu bearbeiten und eine Präsentation für die Klasse vorzubereiten.
Fallgeschichte	**„Wollen Sie eine Kundenkarte?“** *Sandra und Ivana gehen in einen Fachmarkt für Drogerie- und Haushaltsartikel, da sie sich Lidschatten und Nagellack kaufen möchten. An der Kassa werden sie von der netten Kassiererin gefragt, ob sie eine Kundenkarte haben möchten. Sie zählt ihnen die vielen Vorteile auf und 2 Minuten später füllen die beiden jungen Damen schon bereitwillig das Antragsformular aus. Hier müssen sie in die vorgegebenen Kästchen ihren Namen, die Adresse, das Geburtsdatum, Handy- und Festnetznummer, mit wie vielen Personen sie im Haushalt leben und wie viele davon Kinder sind, ob sie ein Haustier besitzen, welches und wie groß, alt und schwer es ist, schreiben. Und nach ihrer E-Mail-Adresse werden sie auch gefragt. Die Kassiererin bedankt sich und die Kundenkarten werden ihnen demnächst zugeschickt.*
Aufgaben	**1. Lest euch die Informationen „Wollen Sie eine Kundenkarte?“ gut durch und versucht Antworten auf folgende Fragen zu finden:** • Welche Daten haben Sandra und Ivana von sich preisgegeben? • Was denkt ihr, was die Firma mit den Daten macht und warum sie Kundenkarten ausstellt? • Was kann die Firma alles aus den Daten herauslesen? • Was denkt ihr, wer hat mehr Vorteile: die Firma oder Sandra und Ivana? **2. Entwickelt ein kurzes Rollenspiel:** • Spielt die Fallgeschichte von Sandra und Ivana nach. • Die beiden jungen Damen oder jungen Herren sollen den:die Kassierer:in genau befragen, was für Vorteile sie durch die Kundenkarte tatsächlich haben und welche Daten sie ausfüllen sollen. • Der:Die Kassierer:in versucht die beiden zu überreden, alle Daten sofort auszufüllen.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Was ist ein Vertrag?

Ein Vertrag kommt durch die übereinstimmende Willenserklärung (mindestens) zweier Personen zustande.
D.h., dass bei jedem Kauf 2 Vertragsparteien (der:die Händler:in und der:die Käufer:in) einen Vertrag abschließen, worin sich die eine Vertragspartei zur Leistung (Lieferung) und die andere Vertragspartei zur Gegenleistung (Zahlung) verpflichtet.

Vertrag – mündlich/schriftlich/ konkludent/elektronisch

Beim Begriff Vertrag denken viele an etwas Schriftliches. Diese Vorstellung ist aber nur teilweise richtig. Es gibt auch andere Formen, wie ein Vertrag zu Stande kommen kann:

- ➪ **Mündlich:** In diesem Fall wird mündlich eine Absprache getroffen. Beispiel: Ich bestelle über das Telefon eine Pizza. Die Pizza wird mir geliefert, ich bezahle sie und erhalte eine Rechnung.
- ➪ **Schriftlich:** Bei schriftlichen Verträgen werden die Kaufbedingungen aufgeschrieben und von allen Beteiligten unterschrieben. Beispiel: Es wird ein Laptop gekauft. Alle Vereinbarungen darüber stehen im Kaufvertrag und der:die Käufer:in sowie der:die Händler:in unterschreiben das Papier.
- ➪ **Konkludent (= schlüssig):** Diese Art von Verträgen kommt durch eindeutiges oder schlüssiges Handeln der Käuferin bzw. des Käufers zustande. Beispiel: Ich nehme mir in einem Lebensmittelgeschäft 1 l Milch aus dem Regal, lege ihn an der Kasse auf das Förderband, bezahle, nehme die Milch und verlasse das Geschäft.
- ➪ **Elektronisch:** Diese Form von Verträgen kommt bei Geschäften, die z.B. über das Internet abgewickelt werden, zur Anwendung.

Wer darf Verträge/Geschäfte abschließen? = Geschäftsfähigkeit

- ➪ **Bis zum 7. Geburtstag** können Kinder keine Verträge abschließen. Eine Ausnahme stellen kleinere Geschäfte dar, die für dieses Alter typisch sind, wie z.B. der Kauf einer Schokolade oder von Panini-Stickern.
- ➪ Auch **Kinder und Jugendliche bis zum 14. Geburtstag** dürfen solche Geschäfte machen und außerdem Geschenke annehmen, die für sie vorteilhaft, d.h. mit keinen Kosten verbunden sind. D.h., ein Haustier darf nicht angenommen werden, da Kinder in diesem Alter nicht für die Futterkosten aufkommen können. Schließen Kinder und Jugendliche bis zum 14. Geburtstag dennoch ein darüber hinausgehendes Geschäft ab, so ist dieses schwebend unwirksam. Der Vertrag wird erst mit Zustimmung der gesetzlichen Vertreterin bzw. des gesetzlichen Vertreters wirksam.
- ➪ **Jugendliche im Alter zwischen 14 und 18 Jahren** dürfen selbstständig Verträge in eingeschränktem Maße abschließen. D.h., dass sie über geschenktes oder selbstverdientes Geld (z.B. Ferialjob) sowie ihr Taschengeld grundsätzlich frei verfügen können, solange ihr Lebensunterhalt dadurch nicht gefährdet wird. D.h., es muss genug Geld z.B. für das Essen, das Wohnen oder für öffentliche Verkehrsmittel übrig bleiben. Bei allen anderen Verträgen, die darüber hinausgehen, wird die Unterschrift der Erziehungsberechtigten benötigt! Ohne diese Unterschrift oder eine mündliche Zustimmung eines Erziehungsberechtigten sind Verträge in der Regel unwirksam und können rückgängig gemacht werden. Es gibt jedoch auch die Möglichkeit, dass die Eltern dem Vertrag nachträglich zustimmen und dadurch das Geschäft wirksam ist.
- ➪ **Mit 18 Jahren** ist man volljährig und damit voll geschäftsfähig. D.h., man darf alleine entscheiden, welche Verträge man eingehen und unterschreiben möchte. Im Gegenzug muss

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

man die volle Verantwortung für sein Tun und die Konsequenzen daraus tragen. Denn gerade junge und unerfahrene Erwachsene sind oft Ziel von Keiler:innen aller Art.

Was ist nun mit Sabrinas Kaufvertrag und der Ratenvereinbarung?

Sabrina ist 15 Jahre und kann grundsätzlich einen Kaufvertrag mit Ratenvereinbarung abschließen, da sie ein regelmäßiges Einkommen (das monatliche Lehrlingseinkommen als Friseurin ist € 617,00) hat.
Die zuständige Rechtsprechung in Österreich besagt, dass Jugendliche im Alter zwischen 14 und 18 Jahren, die über ein eigenes Einkommen verfügen, höchstens 30 % von ihrem Geld für einmalige Käufe und 10 bis 15 % pro Monat für eine Ratenzahlung verwenden dürfen. Taschengeld zählt nicht als Einkommen, da darauf kein Rechtsanspruch besteht.

In Sabrinas Fall heißt das:

- ➪ Sabrina kann sich maximal bis zu einer Rate von € 92,55 (15 % von € 617,00) pro Monat verpflichten. Da die Rate von € 180,00 deutlich zu hoch ist, ist der Vertrag unwirksam. Für diesen Vertrag bräuchte Sabrina die Genehmigung ihrer Eltern. Diese sind aber dazu nicht bereit.

Was können nun Sabrinas Eltern tun?

- ➪ Wenn sich Sabrinas Eltern nicht ganz sicher sind, was sie tun können, können sie sich bei einer Konsumentenberatungsstelle (z.B. Arbeiterkammer) über eine mögliche Vorgangsweise erkundigen.
- ➪ Da das Geschäft unwirksam ist, müssen die Eltern das Unternehmen davon verständigen und mitteilen, dass sie das Geschäft nicht genehmigen. Entsprechende Musterbriefe gibt es auf den Internetseiten der Konsumentenschutzorganisationen. Sabrina muss dann den Laptop zurückgeben und erhält das bereits bezahlte Geld retour.

WICHTIG bei Verträgen!

- ➪ Grundsätzlich gilt, dass Verträge von beiden Vertragspartner:innen eingehalten werden müssen.
- ➪ Die eigene Unterschrift unter einem Vertrag ist nie eine reine Formsache! „Was ich unterschrieben habe, muss ich einhalten! Auch, wenn vorher jemand etwas anderes diesbezüglich behauptet hat.“
- ➪ Den Vertrag immer vor der Unterschrift genau durchlesen. Wenn etwas nicht verstanden wird, genau nachfragen. Gegebenenfalls jemanden (z.B. die Eltern) zu Rate ziehen.
- ➪ Zeit lassen bei wichtigen Entscheidungen. Einmal darüber schlafen macht Sinn.

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Rücktrittsrecht bei Verträgen im Internet

Konsument:innen können ohne Angabe von Gründen das Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen beanspruchen. Die Rücktrittsfrist beginnt mit Inbesitznahme der Ware durch die Käufer:innen.
Hat das Unternehmen seine Informationspflicht über das Rücktrittsrecht verletzt, beträgt die Rücktrittsfrist 12 Monate. Die Kosten der Rücksendung von Waren im Falle des Rücktritts tragen die Konsument:innen – es sei denn, das Unternehmen hat über diesen Umstand nicht informiert. Natürlich steht es dem Unternehmen auch frei, die Rücksendekosten freiwillig zu übernehmen.

„Die Buttonregelung“

Seit 13.06.2014 muss das Unternehmen die Schaltfläche auf der Website, welche einen Bestellvorgang und eine Zahlung auslöst, eindeutig als solche kennzeichnen (z.B. mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder „kaufen“).
Kommt ein Unternehmen dieser Verpflichtung nicht nach, so sind Verbraucher:innen an den Vertrag nicht gebunden.
Unternehmen müssen überdies auf wesentliche Informationen wie z.B. Name, Anschrift des Unternehmens und Gesamtpreis in eindeutiger Weise vor Vertragserklärung hinweisen.
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind auf Websites so zu platzieren, dass ersichtlich ist, dass diese Vertragsinhalt sind. Kund:innen müssen zumindest die Möglichkeit haben, sich Kenntnis vom Inhalt dieser AGB zu verschaffen.
Alle Vertragsbestimmungen, inklusive AGB, müssen speicher- und reproduzierbar zur Verfügung gestellt werden.
Wichtig! Die AGB sollten zum eigenen Schutz immer sorgfältig durchgelesen werden.

Tipps beim Internet-Vertrag

1. Misstrauisch sein!

⇨ Nur die nötigsten persönlichen Daten angeben und sich für die sicherste Zahlungsvariante entscheiden. Bei Gratis-Angeboten und Gewinnspielen misstrauisch sein. Es ist selten etwas wirklich gratis. Oft handelt es sich um Lockangebote, bei denen später laufende Kosten entstehen.

2. Alles genau lesen!

⇨ Immer die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Anbieter:innen genau durchlesen, bevor man sie bestätigt. Oft verstecken sich darin zusätzliche Verpflichtungen oder andere wesentliche Bedingungen. Wichtig ist, speziell auf angegebene Fristen und evtl. entstehende Kosten zu achten.

3. Vertragsabschluss und wichtige Infos immer speichern oder ausdrucken

⇨ Wichtig ist, durch Speichern oder Ausdrucken wichtiger Informationen und den Vertragsabschluss zu sichern, damit man im Streitfall eine Kopie zur Verfügung hat.

4. Rücktritt nur per Post und eingeschrieben!

⇨ Wenn man von unerwünschten Verträgen zurücktreten möchte, dann immer per Post mit einem eingeschriebenen Brief. Eine Kopie und die Einschreibebestätigung aufheben.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Die Pflichten der Anbieter:innen

- ➪ Es muss auf Websites, die zum Kauf einladen, u.a. über Firmendaten, Kontaktmöglichkeiten und deutlich über den Preis informiert werden.
- ➪ Vor Vertragsabschluss müssen Kund:innen über die Gesamtkosten des Angebots, den genauen Leistungsinhalt und über das in der Regel bestehende Rücktrittsrecht informiert werden.
- ➪ Diese Informationen müssen rechtzeitig bei Warenlieferung oder bei Erfüllung einer Dienstleistung den Kund:innen zur Verfügung gestellt werden (in der Regel in einem Bestätigungsmail).

Was ist nun mit Simon? Kann er vom Vertrag zurücktreten?

Simon kann vom Vertrag nicht mehr zurücktreten, da die 14-tägige Rücktrittsfrist bereits abgelaufen ist. In seinem Fall hat er aber dennoch Glück: Da die Website nicht der Buttonregelung aus 2014 entspricht, ist der Vertrag nicht gültig zustande gekommen.

Somit kann Simon das bezahlte Entgelt für das T-Shirt zurückverlangen und muss im Gegenzug die Ware an das Unternehmen zurücksenden.

Wen kann Simon um Hilfe bitten?

Simon kann sich Informationen und Unterstützung bei der

- ➪ Internet-Ombudsstelle (www.ombudsstelle.at) und bei einer
- ➪ Konsumentenschutzorganisation (z.B. www.arbeiterkammer.at) holen.

Eines noch!

Wenn Jugendliche (zwischen 14 und 18 Jahren) teure Verträge im Zusammenhang mit Internetangeboten eingegangen sind, dann sind diese in der Regel ungültig, denn es wird die Zustimmung eines Erziehungsberechtigten benötigt.

Wenn so ein Problem auftaucht, dann immer eine Konsumentenschutzorganisation oder die Internet-Ombudsstelle zu Rate ziehen.

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Was versteht man unter Gewährleistung?

Unter Gewährleistung versteht man den gesetzlichen Anspruch bei Mangelhaftigkeit einer Ware (z.B. einer Waschmaschine) oder einer Dienstleistung (z.B. einer Mopedreparatur) auf

- ➪ Verbesserung = Reparatur
- ➪ Austausch
- ➪ Preisminderung
- ➪ Rückzahlung des Kaufpreises gegen Rückgabe der Ware

durch den:die Händler:in.

D.h., wenn eine gekaufte Ware bereits bei der Übergabe einen Mangel hatte (der zu diesem Zeitpunkt nicht erkennbar war), muss der oder die Händler:in die Ware entweder reparieren, austauschen oder eine Preisreduzierung gewähren. Wenn die Reparatur oder ein Austausch nicht möglich sind, dann bekommt man den vollen Kaufpreis zurück, außer bei geringfügigen Mängeln (z.B. kleine Kratzer). Im Gegenzug muss man dem:der Händler:in die Ware wieder zurückgeben.

Wie lange ist die Gewährleistungsfrist?

Grundsätzlich beträgt die Gewährleistungsdauer bei beweglichen Sachen (z.B. Fahrzeuge, Fernseher, Kopfhörer) 2 Jahre und bei unbeweglichen Sachen (z.B. Fenster, Heizung, Bad) 3 Jahre.

Wichtig zu wissen!

Hierbei gilt jedoch folgende Einschränkung: Bis zum Ende des zwölften Monats ab der Übergabe der Ware wird gesetzlich vermutet, dass der Mangel bereits bei der Übergabe bestanden hat (= Vermutungsfrist). Um die Gewährleistungsansprüche der Kund:innen abzuwehren, müsste das verkaufende Unternehmen beweisen, dass der Mangel bei der Übergabe nicht bestanden hat. Ab dem dreizehnten Monat nach der Warenübergabe ändert sich die Beweislast. Im Anlassfall muss nun muss der:die Käufer:in beweisen, dass der Mangel bereits bei der Warenübergabe bestanden hat. Durch eine Gesetzesänderung (gültig ab dem 1. Jänner 2022) wurde die Vermutungsfrist von sechs Monaten auf ein Jahr ausgedehnt. Die neue Regelung gilt für Verträge, die nach dem 31. Dezember 2021 abgeschlossen wurden. Wichtig ist, dass der Rechnungsbeleg für die Dauer der Gewährleistungsfrist aufgehoben wird, damit man allenfalls Ansprüche geltend machen kann.

Achtung! Bei Kaufhandlungen zwischen privaten Personen können die Verkäufer:innen die Gewährleistung vertraglich ausschließen.

Garantie

Die Garantie ist eine Art Werbeinstrument und eine freiwillige Zusage, für Mängel einzustehen, die in der Regel von dem:der Hersteller:in gegeben wird. Das Unternehmen kann sowohl die Länge der Frist als auch die genauen Bedingungen bestimmen. So ist es möglich, dass zwar Ersatzteile des Mopeds kostenlos sind, der:die Mopedbesitzer:in aber die Arbeitszeit der Monteurin bzw. des Monteurs bezahlen muss.
Die Garantie kann nur über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehen, sie aber nicht einengen. Es gibt kein Recht auf Garantie.

Was kann Asan wegen seiner kaputten Kopfhörer tun?

- ➪ Vorerst ist es wichtig, dass Asan die Originalrechnung seines Geräts hat. Für die Reklamation benötigt er sie, um zu beweisen, dass er diesen Artikel zu einem bestimmten Preis und Zeitpunkt bei dieser Firma gekauft hat.
- ➪ Außerdem ist es sinnvoll, seinen Vater oder eine andere erwachsene Person seines Vertrauens als Unterstützung zu diesem Gespräch mitzunehmen.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

- Asan hat Anspruch auf eine Reparatur oder den Austausch seiner Kopfhörer. Wenn das nicht möglich ist, weil es z.B. das gleiche Gerät nicht mehr gibt, dann muss Asan das Geld von der Händlerin bzw. vom Händler zurückbekommen. Im Gegenzug muss Asan die kaputten Kopfhörer zurückgeben. Außer der:die Verkäufer:in kann Asan beweisen, dass er das Gerät kaputtgemacht hat, dann kann Asan keinen Anspruch geltend machen.
- Grundsätzlich beträgt die Gewährleistungsfrist bei seinem Gerät 2 Jahre, da es sich um eine bewegliche Sache handelt.

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

„Sie haben gewonnen!“

Gewinnspiele sind eine Form von Werbung. Durch das Versprechen toller Sachpreise, wie ein nagelneues Cabrio, oder eine große Summe Bargeld zu gewinnen, machen Firmen auf sich und ihre Produkte aufmerksam.
Oft sind diese Gewinnspiele Beilagen zu Versandhauskatalogen oder Prospekten.
Dem:Der Empfänger:in wird nahe gelegt, zugleich mit der Anforderung des Gewinns eine Bestellung aufzugeben. In einem solchen Fall ist es besonders wichtig, derartige Angebote zu überprüfen, denn oft zeigt sich, dass andernorts die Ware preisgünstiger ist und/oder eine bessere Qualität hat und man damit nicht wirklich den „großen“ Gewinn macht.

Es gibt seriöse und unseriöse Gewinnspiele:

Seriöse Gewinnspiele

Bei diesen ist aus den Gewinnspielunterlagen genau ersichtlich, dass man nur an einer Verlosung teilnimmt und die Gewinnchancen vom Zufall abhängen. Diese Form der Gewinnspiele ist grundsätzlich unbedenklich. Überlegen sollte man sich aber, ob man all den Unternehmen seine persönlichen Daten weitergeben möchte, denn damit ist es sehr wahrscheinlich, dass in Zukunft unzählige Werbematerialien im Postkasten landen.

Vorsicht! Unseriöse Gewinnspiele

⇨ „Sie sind der glückliche Gewinner von € 100.000,00!“

Wenn bei einem Gewinnspiel so getan wird, als wäre man bereits der:die Gewinner:in, dann sollte man misstrauisch werden. Wer in seinem Glückstaumel den Gewinn einfordert und damit auch gleich eine Warenbestellung macht, verhilft dem Unternehmen zu einem guten Geschäft.
Der versprochene Gewinn lässt auf sich warten, die bestellte Ware wird jedoch prompt geliefert. Fordert man den Gewinn ein, wird man dann meistens von der Firma aufmerksam gemacht, dass man das Kleingedruckte an einer unmöglichen Stelle, z.B. auf der Innenseite des Briefumschlages, nicht gelesen hat und man ja nur an der Endverlosung teilnimmt.

⇨ „Liebe Frau Mayr, rufen Sie sofort Ihr Glückstelefon (09xx) ... an!“

Besonders aufpassen muss man bei Nummern, die mit der Vorwahl 0810, 0820, 0821, 0900, 0901, 0930, 0931 und 0939 anfangen, oder bei Auskunftsdiensten mit 118. Dahinter verstecken sich Mehrwertnummern bzw. sehr teure Nummern, d.h., für das Gespräch, das ich führe, muss ich zusätzliche Kosten zahlen. Mehrere Euro pro Minute sind keine Seltenheit. Meistens läuft das so ab, dass man unendlich lang in einer Warteschleife hängt, bis man zu seinem vermeintlichen „Glückstelefon“ kommt. Denn damit machen diese Unternehmen ihr Geld.
Es ist im Gesetz festgeschrieben, dass die Kosten so eines Telefonats angegeben werden müssen (siehe „Ihr Glückstelefon ...“).

Ihr Glückstelefon
(0900) 12 34 56
(€ 3,64/Min)

Bild: David v. Behr/pixelio.de

⇨ Gewinnzusagen per SMS

Auch hier sollte man sehr vorsichtig sein, wenn ein Rück-SMS oder ein Rückruf verlangt wird, denn es könnte sich ebenfalls um eine kostenpflichtige Mehrwertnummer handeln. Außerdem darf ein Unternehmen nur mit Einwilligung der Handybesitzerin bzw. des Handybesitzers für Werbezwecke Kontakt mit ihr/ihm aufnehmen. Es könnte jedoch sein, dass man eine solche Einwilligung auf einer Bestell- oder Gewinnspielkarte (steht meistens im Kleingedruckten) gegeben hat.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Irreführende Gewinnzusagen

Solche irreführenden Gewinnzusagen sind nach dem Gesetz nicht erlaubt und daher verboten. Im Konsumentenschutzgesetz (KSchG) gibt es eine Bestimmung, die besagt, Gewinnzusagen, die bei einer Konsumentin bzw. einem Konsumenten den Eindruck erwecken, dass sie/er schon gewonnen hätte, müssen tatsächlich vom Unternehmen eingelöst werden.

Was kann man sonst noch tun?

- ⇨ **Eintrag in die Robinson-Liste:** Will man nicht mehr so viel Werbung in seinem Postkasten, dann kann man sich in die sogenannte Robinson-Liste eintragen lassen. Damit müssen Adressverlage (diese verkaufen Adressen an andere Firmen zu Werbezwecken) Personen, die in dieser Liste angeführt sind, aus ihren Adresslisten streichen.

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Fast alle haben eine!

In Österreich erfreuen sich Kundenkarten großer Beliebtheit. Laut einer Erhebung aus dem Jahr 2018 haben 83 % der Österreicher:innen zumindest eine. In vielen Geldbörsen blitzen nicht selten bis zu 5 und mehr heraus.

Wer bietet Kundenkarten an?

Nahezu alle Handelsketten und auch viele Einzelhändler:innen bieten welche an. Das sind z.B. Super- und Drogeriemärkte (Parfümerien), Sportartikel- und Bekleidungsgeschäfte, Möbelhäuser und Baumärkte, Buch- und Schreibwarenhandel.
Neben Einzelhändlern, die Karten ausgeben, gibt es auch Zusammenschlüsse von Unternehmen, die gemeinsam eine Kundenkarte ausgeben. Die gesammelten Bonuspunkte können damit in verschiedenen Unternehmen eingelöst werden.

Formen von Kundenkarten

Es gibt eine Vielzahl an Kundenkarten mit unterschiedlichen Funktionen. So gibt es z.B.

- ➪ einfache Plastikkarten mit Namen, Kundennummer und Magnetstreifen oder
- ➪ High-Tech-Chipkarten mit Bankomatfunktion, Guthabenverwaltung, Onlineabbuchung und Clubkartenfunktion.

Was versprechen Kundenkarten?

Sie versprechen z.B.

- ➪ exklusive Angebote
- ➪ Rabatte (Preisnachlässe) auf Einkäufe
- ➪ Treuegeschenke
- ➪ Erhalt von Bonuspunkten/-produkten
- ➪ Stammkundenzeitschriften
- ➪ prozentuelle (z.B. 5 %) Jahresrückvergütung auf alle getätigten Jahreseinkäufe
- ➪ Geburtstagsüberraschungen mit Überraschungsgutscheinen
- ➪ Teilnahme an exklusiven Gewinnspielen
- ➪ kostenlose Fachberatungen
- ➪ kostenlose Sport-Artikel-Testtage
- ➪ VIP-Tickets für spezielle Events

Wozu verwenden Unternehmen die Daten von Kundenkarten?

Kundenkarten versprechen Vieles, aber im Gegenzug geben die Kund:innen auch einiges preis über sich, nämlich ihre persönlichen Daten und ihre Einkaufsgewohnheiten:

- ➪ Unternehmen nutzen diese Daten, um ihre Werbestrategien zu verbessern und die Werbung ganz gezielt auf ihre Kund:innen auszurichten.
- ➪ Weiters versuchen Firmen durch Kundenkarten Käufer:innen an das Unternehmen zu binden. D.h., das Unternehmen versucht in der Käuferin bzw. im Käufer z.B. das Gefühl zu erzeugen: „Wenn ich immer in den bestimmten Supermarkt einkaufen gehe, bei dem ich Kundenkartenbesitzer:in bin, kann ich viel Geld sparen und bekomme immer die günstigsten Angebote! Außerdem werde ich mit Treuepunkten und tollen Geschenken belohnt.“

D.h. im Klartext

Bei jedem Einkauf, bei dem ich die Kundenkarte benutze, bekommt das Unternehmen immer mehr Informationen über mich. Es entsteht so etwas Ähnliches wie ein „gläserner Mensch“. Viele Personen geben aus Unwissenheit ihre Zustimmung dazu. Unternehmen haben daher großes Interesse, an diese Daten zu kommen und scheuen deshalb auch keine Kosten.
Es ist aber leider ein Irrglaube, dass man als Kartenbesitzer:in alles billiger und günstiger bekommt. Denn auch diese vielen Angebote, Rabatte und Vorteile müssen finanziert werden, wodurch in der Regel die anderen Produkte teurer werden.

Bekanntgabe der persönlichen Daten

Kundenkartenformulare fragen oftmals eine Vielzahl an persönlichen Daten ab, wie z.B.:

- ➪ den Titel, Vor- und Nachname
- ➪ die vollständige Adresse mit Telefonnummer

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

(Handy, privat, Arbeit) und E-Mailadresse
- ➪ das Geburtsdatum der Antragsstellerin bzw. des Antragsstellers und der Personen, die im selben Haushalt leben
- ➪ die Namen, das Alter, das Geschlecht der Kinder und Lebenspartner:innen
- ➪ den Namen, die Größe, das Gewicht, das Alter des Haustieres und, um welches Tier es sich handelt
- ➪ die Kleidergröße, Hauptinteressensgebiete
- ➪ Kontoverbindung, Sozialversicherungsnummer, Beruf

Wo sollte man misstrauisch werden?

Misstrauen und Vorsicht sind geboten:
- ➪ Wenn Angaben über Einkommen, Familienstand, Hobbys, Lebenspartner, Kinder, Beruf, Ausbildung usw. verlangt werden. In diesem Fall besteht die Gefahr, dass diese Daten weiterverkauft oder zu anderen Zwecken verwendet werden. Derartige Fragen sollten einfach unbeantwortet bleiben. In der Regel bekommt man trotzdem die Kundenkarte. Wenn nicht, dann sollte man ohnehin die Hände von einer solchen Kundenkarte lassen.
- ➪ Wenn die Kundenkarte etwas kostet.
- ➪ Wenn eine Mehrwertnummer als Kontaktmöglichkeit („Preistelefon“, „Aktionstelefon“) angegeben ist.
- ➪ Wenn sehr hohe Rabatte (Preisnachlässe) angeboten werden. Das ist wiederum ein Hinweis auf überteuerte Waren oder Ladenhüter.

Was macht Sinn?

Wenn man dennoch eine Kundenkarte eines bestimmten Unternehmens haben möchte, ist es wichtig, Folgendes zu beachten:
- ➪ immer Teilnahmebedingungen, also das Kleingedruckte, genau durchlesen
- ➪ den Antrag nicht hektisch an der Kasse ausfüllen, sondern mit nach Hause nehmen und alles in Ruhe durchgehen

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Schulstufe

- Empfohlen für 8./9. Schulstufe

Fächerbezug

- Deutsch, Geografie und Wirtschaftskunde, Geschichte und Sozialkunde/Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung, Digitale Grundbildung

Unterrichtsphase

- Erarbeitung

Komplexitätsgrad

- Komplex

Anliegen

- Informationsrecherchen durchführen
- Den Arbeitsauftrag in der Gruppe lösen
- Kennenlernen von hilfreichen Websites in Bezug auf Konsumentenrechte

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Konsumentenrechtliche Informationen selbständig recherchieren können
- Lösungen und Antworten auf die vorgegebenen Fallbeispiele ermitteln und ableiten können

Dauer

- 60 bis 90 Min.

Unterrichtsmittel

- Material *Ein Fall für Vertragsexpert:innen [1–5]*
- Material *Ein Fall für Vertragsexpert:innen – Auflösung [1–7]*
- Informationen *Konsumenten 1x1 [1–7]*
- eine Auswahl an Präsentationsmaterial für die Plakatgestaltungen (Packpapier, Stifte, Kleber ...)

Vorbereitung

- Material *Ein Fall für Vertragsexpert:innen [1–5]* sowie *Ein Fall für Vertragsexpert:innen – Auflösung [1–7]* und bei Bedarf die Informationen *Konsumenten 1x1 [1–7]* entsprechend der Schüleranzahl kopieren.
- Fünf Stationen mit genügend Platz zum Arbeiten im Klassenraum einrichten und mit den dazugehörigen Materialien ausstatten.
- Diese fünf Stationen benötigen einen Internetzugang zur Recherche.

Ablauf

- Im Klassenplenum wird die Fallgeschichte *Ein Fall für Vertragsexpert:innen „Augen auf beim Kauf?“* gemeinsam durchgelesen. Verständnisfragen werden durch die Lehrkraft geklärt.
- Danach werden 5 Gruppen (jeweils eine Gruppe für einen Arbeitsauftrag) gebildet. Dies sind die Expertenteams, die sich jeweils an einer Station einfinden.
- Jede Gruppe erhält in der erforderlichen Schüleranzahl einen der fünf Arbeitsaufträge.
- Im Anschluss daran beginnt die Kleingruppenarbeit laut Arbeitsauftrag.
- Die Links/Websites der genutzten Informationen sollen zusätzlich von den Schüler:innen notiert und als Quellen angegeben werden.
- Die Schüler:innen bereiten nach fertiger Erarbeitung des Falles eine Präsentation für das Plenum vor.
- Nach jeder Präsentation sollte die Möglichkeit für eine Diskussion bestehen.
- Am Ende werden jeder:m Schüler:in das Material *Ein Fall für Vertragsexpert:innen – Auflösung* und bei Bedarf die Informationen *Konsumenten 1x1* ausgehändigt.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

- Hilfreiche Links:
  - ➪ www.oesterreich.gv.at
  - ➪ www.konsumentenfragen.at

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Fallgeschichte	**„Augen auf beim Kauf?“** *Matthias möchte sich übers Internet eine Spielkonsole kaufen. Er hat auf das neueste Modell gewartet und nun endlich ist sie am Markt erhältlich. Nachdem er auf unterschiedlichen Websites die Angebote verglichen hat, entscheidet er sich für eine Spielkonsole samt Controller und brandneuem Spiel um € 628,00 bei einem bekannten Internet-Shop.* *Matthias klickt auf den Button Warenkorb, wo auch die Versandkosten in Höhe von € 2,99 aufscheinen. Nach einem weiteren Klick werden seine Daten abgefragt, Informationen zur Lieferung gegeben und schlussendlich die Zahlungsart bestimmt.*
Internetrecherche	Die Links/Websites der verwendeten Informationen sollen als Quellen angegeben werden.
1. Arbeitsauftrag	Eine:r aus dem Team liest noch einmal die Fallgeschichte vor. Im Anschluss daran recherchiert zu den Fragen und bereitet eine Präsentation mithilfe eines Plakates vor. **Matthias ist 17 Jahre alt:** 1. Matthias ist 17 Jahre alt und noch Schüler. Er möchte sich die Spielkonsole von Erspartem kaufen, jedoch reicht dieses dafür nicht aus. Er hofft, dass er den Rest vom nächsten Weihnachtsgeld bezahlen kann. Was können seine Eltern tun, wenn sie dagegen sind? 2. Kann Matthias bzw. können seine Eltern die bereits zugesandte Ware zurückschicken? Wer muss die Rücksendekosten tragen? 3. Matthias hat bei Vertragsabschluss angegeben, dass er bereits 18 Jahre alt ist. Welche Probleme können daraus entstehen? 4. Matthias ist in der Zwischenzeit volljährig geworden. Welche Auswirkungen hat das auf den Kauf? 5. Matthias ist 17 Jahre alt. Angenommen, er absolviert eine Lehre und er erhält ein Lehrlingseinkommen von € 705,00 pro Monat. Was ändert sich dadurch bzw. ist die Höhe relevant?

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Fallgeschichte	**„Augen auf beim Kauf?“** *Matthias möchte sich übers Internet eine Spielkonsole kaufen. Er hat auf das neueste Modell gewartet und nun endlich ist sie am Markt erhältlich. Nachdem er auf unterschiedlichen Websites die Angebote verglichen hat, entscheidet er sich für eine Spielkonsole samt Controller und brandneuem Spiel um € 628,00 bei einem bekannten Internet-Shop.* *Matthias klickt auf den Button Warenkorb, wo auch die Versandkosten in Höhe von € 2,99 aufscheinen. Nach einem weiteren Klick werden seine Daten abgefragt, Informationen zur Lieferung gegeben und schlussendlich die Zahlungsart bestimmt.*
Internetrecherche	Die Links/Websites der verwendeten Informationen sollen als Quellen angegeben werden.
2. Arbeitsauftrag	Eine:r aus dem Team liest noch einmal die Fallgeschichte vor. Im Anschluss daran recherchiert zu den Fragen und bereitet eine Präsentation mithilfe eines Plakates vor. **Matthias (17 Jahre) kann mit seinem Lehrlingseinkommen und seinem Ersparten nicht den vollen Betrag bezahlen, deswegen entscheidet er sich für eine Ratenzahlung:** 1. Was ist ein Ratengeschäft? 2. Darf Matthias grundsätzlich schon ein Ratengeschäft abschließen? 3. Wie hoch darf die Rate pro Monat sein? 4. Was passiert, wenn die Rate zu hoch ist? 5. Haften Eltern für die Geschäfte ihrer Kinder?

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Fallgeschichte	**„Augen auf beim Kauf?“** *Matthias möchte sich übers Internet eine Spielkonsole kaufen. Er hat auf das neueste Modell gewartet und nun endlich ist sie am Markt erhältlich. Nachdem er auf unterschiedlichen Websites die Angebote verglichen hat, entscheidet er sich für eine Spielkonsole samt Controller und brandneuem Spiel um € 628,00 bei einem bekannten Internet-Shop.* *Matthias klickt auf den Button Warenkorb, wo auch die Versandkosten in Höhe von € 2,99 aufscheinen. Nach einem weiteren Klick werden seine Daten abgefragt, Informationen zur Lieferung gegeben und schlussendlich die Zahlungsart bestimmt.*
Internetrecherche	Die Links/Websites der verwendeten Informationen sollen als Quellen angegeben werden.
3. Arbeitsauftrag	Eine:r aus dem Team liest noch einmal die Fallgeschichte vor. Im Anschluss daran recherchiert zu den Fragen und bereitet eine Präsentation mithilfe eines Plakates vor. **Matthias (18 Jahre alt) bestellt mit der Spielkonsole ein Spiele-Abo um € 13,99 pro Monat und Computersoftware:** 1. Was ist ein Rücktrittsrecht und welche Fristen sind dabei zu berücksichtigen? 2. Kann Matthias die Computersoftware zurückschicken, wenn er bereits die versiegelte Verpackung geöffnet hat? 3. Matthias überlegt sich kurz nach Vertragsabschluss, dass er das Abo doch nicht will. Macht es einen Unterschied, ob er das monatliche Spiel in Form einer CD/DVD jeweils zugesendet bekommen soll oder ob er einen Downloadvertrag (z.B. Vertrag über das Herunterladen von Computerprogrammen, Musik oder von Spielen) abgeschlossen hat? 4. Ist der Rücktritt an eine bestimmte Form gebunden? 5. Wann muss die Rücktrittserklärung spätestens abgeschickt werden?

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Fallgeschichte	**„Augen auf beim Kauf?“** *Matthias möchte sich übers Internet eine Spielkonsole kaufen. Er hat auf das neueste Modell gewartet und nun endlich ist sie am Markt erhältlich. Nachdem er auf unterschiedlichen Websites die Angebote verglichen hat, entscheidet er sich für eine Spielkonsole samt Controller und brandneuem Spiel um € 628,00 bei einem bekannten Internet-Shop.* *Matthias klickt auf den Button Warenkorb, wo auch die Versandkosten in Höhe von € 2,99 aufscheinen. Nach einem weiteren Klick werden seine Daten abgefragt, Informationen zur Lieferung gegeben und schlussendlich die Zahlungsart bestimmt.*
Internetrecherche	Die Links/Websites der verwendeten Informationen sollen als Quellen angegeben werden.
4. Arbeitsauftrag	Eine:r aus dem Team liest noch einmal die Fallgeschichte vor. Im Anschluss daran recherchiert zu den Fragen und bereitet eine Präsentation mithilfe eines Plakates vor. **Matthias klickt sich sehr rasch durch den Bestellvorgang, hakt die Frage nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen an, ohne diese zu lesen, und drückt schlussendlich auf einen Button ohne jeglichen Kaufvermerk:** 1. Was sind AGB und was ist dort geregelt? 2. Ist ein Vertrag gültig, wenn die AGB ohne Lesen angeklickt werden? 3. Werden AGB zum Vertragsinhalt, wenn diese aus technischen Gründen nicht abfragbar sind? 4. Was muss auf dem Button stehen, mit dem Matthias den Vertrag endgültig abschließt? 5. Welche Kosten entstehen bei einem Rücktritt?

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Fallgeschichte	**„Augen auf beim Kauf?“** *Matthias möchte sich übers Internet eine Spielkonsole kaufen. Er hat auf das neueste Modell gewartet und nun endlich ist sie am Markt erhältlich. Nachdem er auf unterschiedlichen Websites die Angebote verglichen hat, entscheidet er sich für eine Spielkonsole samt Controller und brandneuem Spiel um € 628,00 bei einem bekannten Internet-Shop.* *Matthias klickt auf den Button Warenkorb, wo auch die Versandkosten in Höhe von € 2,99 aufscheinen. Nach einem weiteren Klick werden seine Daten abgefragt, Informationen zur Lieferung gegeben und schlussendlich die Zahlungsart bestimmt.*
Internetrecherche	Die Links/Websites der verwendeten Informationen sollen als Quellen angegeben werden.
5. Arbeitsauftrag	Eine:r aus dem Team liest noch einmal die Fallgeschichte vor. Im Anschluss daran recherchiert zu den Fragen und bereitet eine Präsentation mithilfe eines Plakates vor. **Matthias ist Brillenträger und bestellt auch eine Brille, welche er extra auf seine Sehstärke anpassen lässt:** 1. Die Brille passt nicht. Kann er vom Kauf zurücktreten? 2. Der Controller funktioniert nicht. Was kann Matthias tun? 3. Welche Informationspflichten gibt es für Unternehmen? 4. Welche Zahlungsmodalitäten gibt es bei Online-Käufen? 5. Welchen Tipp könnt ihr Matthias für die Eingabe seiner Daten auf der Internetseite geben?

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

1. Arbeitsauftrag	**1) Matthias ist 17 Jahre alt und noch Schüler. Er möchte sich die Spielkonsole von Erspartem kaufen, jedoch reicht dieses dafür nicht aus. Er hofft, dass er den Rest vom nächsten Weihnachtsgeld bezahlen kann. Was können seine Eltern tun, wenn sie dagegen sind?** Matthias hat noch kein regelmäßiges Einkommen, bekommt jedoch höchstwahrscheinlich Taschengeld. Minderjährige zwischen 14 und 18 Jahren können nur Rechtsgeschäfte tätigen, die ihren Lebensunterhalt nicht gefährden. Der Online-Kaufvertrag über eine Summe von rund € 631,00 übersteigt seine finanziellen Möglichkeiten. Deswegen benötigt er die Zustimmung seiner Eltern, damit das Rechtsgeschäft gültig wird. Diese können nun entweder den Vertrag nachträglich genehmigen, dadurch würde der Kauf rechtswirksam werden. Wenn sie allerdings nicht zustimmen möchten, dann müssen sie sofort dem Unternehmen mitteilen, dass sie das Geschäft nicht genehmigen und die Rückabwicklung verlangen (Tipp: Brief eingeschrieben schreiben und davon Kopie anfertigen). **2) Kann Matthias bzw. können seine Eltern die bereits zugesandte Ware zurückschicken? Wer muss die Rücksendekosten tragen?** Matthias kann die Spielkonsole zurückgeben und erhält sein Geld wieder. Das Risiko liegt bei solchen Verträgen beim Unternehmen. Es ist egal, ob der 17jährige Matthias die Spielkonsole bereits verwendet hat oder nicht. Das Unternehmen hat auch keinen Anspruch auf eine Benutzungsgebühr oder auf Ersatz der Wertminderung. Die Kosten der Rücksendung tragen grundsätzlich Konsument:innen – es sei denn, das Unternehmen hat über diesen Umstand nicht informiert. **3) Matthias hat bei Vertragsabschluss angegeben, dass er bereits 18 Jahre alt ist. Welche Probleme können daraus entstehen?** Da Matthias bereits strafmündig ist (ab 14. Lebensjahr), könnte eine falsche Altersangabe unter Umständen zu einer Anzeige wegen Betrugs führen. In solchen Fällen wollen meist die Eltern diesen Schwierigkeiten aus dem Weg gehen und genehmigen das schwebend unwirksame Geschäft. Hier ist anzuraten, sich Hilfe bei einer Konsumentenschutzorganisation zu holen. **4) Matthias ist in der Zwischenzeit volljährig geworden. Welche Auswirkungen hat das auf den Kauf?** Als Volljähriger kann er den Kauf selbst genehmigen. Personen ab dem vollendeten 18. Lebensjahr können grundsätzlich alle Rechtsgeschäfte in Eigenverantwortung tätigen.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

	5) Matthias ist 17 Jahre alt. Angenommen, er absolviert eine Lehre und er erhält ein Lehrlingseinkommen. Was ändert sich dadurch? Wenn Matthias bereits ein Lehrlingseinkommen erhält, so ist zu beurteilen, ob die Höhe des Kaufpreises im Verhältnis zur Höhe seines Verdienstes seinen Lebensunterhalt gefährdet. Dies wäre nicht der Fall, wenn Matthias auch noch Erspartes oder geschenktes Geld hätte. Würde der Vertrag den Lebensunterhalt gefährden, wäre eine nachträgliche Genehmigung durch seine Eltern nötig.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

2. Arbeitsauftrag	**1) Was ist ein Ratengeschäft?** Bei einer Ratenzahlung bzw. einem Ratenkauf wird der gesamte Kaufpreis innerhalb eines festgelegten Zeitraums in gleich hohen Teilbeträgen bezahlt. Eine Rate setzt sich zusammen aus der Tilgung (rückzuzahlendes Kapital) und, sofern vereinbart, den anfallenden Zinsen. Vor allem im Möbel- und Elektrohandel ist es üblich geworden, Kund:innen diese Zahlungsvariante anzubieten. Dabei können Händler:innen selbst kreditieren oder mit einer Bank zusammenarbeiten. **2) Darf Matthias grundsätzlich schon ein Ratengeschäft abschließen?** Ja, Matthias darf grundsätzlich ein Ratengeschäft abschließen. Die zuständige Rechtsprechung in Österreich besagt, dass Jugendliche im Alter zwischen 14 und 18 Jahren, die über ein eigenes Einkommen verfügen, höchstens 30 % von ihrem Geld für einmalige Käufe und 10 bis 15 % pro Monat für eine Ratenzahlung verwenden dürfen. Taschengeld zählt nicht als Einkommen, da darauf kein Rechtsanspruch besteht. **3) Wie hoch darf die Rate pro Monat sein?** Matthias kann sich maximal bis zu einer monatlichen Rate von € 105,75 (15 % von € 705,00) verpflichten. **4) Was passiert, wenn die Rate zu hoch ist?** Bei einer höheren Rate müssten seine Eltern zustimmen, ansonsten handelt es sich um ein ungültiges Rechtsgeschäft. **5) Haften Eltern für die Geschäfte ihrer Kinder?** Weder die Eltern noch die Jugendlichen haften für die Vertragserfüllung, wenn keine Geschäftsfähigkeit vorliegt (unter 18 Jahre). Eltern müssen somit weder den Kaufpreis/Raten bezahlen noch sind sie schadenersatzpflichtig.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

3. Arbeitsauftrag	**1) Was ist ein Rücktrittsrecht und welche Fristen sind dabei zu berücksichtigen?** Konsument:innen können beim Kauf im Internet das Rücktrittsrecht in der Regel innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Anspruch nehmen. Die Frist beginnt mit Inbesitznahme der Ware durch die Konsument:innen. Hat das Unternehmen seine Informationspflicht über das Rücktrittsrecht verletzt, beträgt die Rücktrittsfrist 12 Monate. **2) Kann Matthias die Computersoftware zurückschicken, wenn er bereits die versiegelte Verpackung geöffnet hat?** In diesem Fall hat Matthias kein Rücktrittsrecht, da er die Versiegelung der Verpackung bereits entfernt hat (Ausnahme vom Rücktrittsrecht). **3) Matthias überlegt sich kurz nach Vertragsabschluss, dass er das Abo doch nicht will. Macht es einen Unterschied, ob er das monatliche Spiel in Form einer CD/DVD jeweils zugesendet bekommen soll oder ob er einen Downloadvertrag (z.B. Vertrag über das Herunterladen von Computerprogrammen, Musik oder von Spielen) abgeschlossen hat?** Bei einem Downloadvertrag steht das Rücktrittsrecht dann zu, wenn noch keine Leistung durch den Online-Shop erbracht worden ist. Matthias hat ein Rücktrittsrecht, wenn er noch nicht begonnen hat, das Spiel herunterzuladen. Allerdings gibt es auch hier unter gewissen Voraussetzungen Ausnahmen. **4) Ist der Rücktritt an eine bestimmte Form gebunden?** Nein, der Rücktritt ist an keine bestimmte Form gebunden. Man kann dafür ein Muster-Widerrufsformular verwenden, welches das Unternehmen bei Online-Verträgen zur Verfügung stellen muss. Um einen Beweis in Händen zu haben, ist es empfehlenswert, den Rücktritt eingeschrieben zu versenden und sich davor eine Kopie zu machen. Musterbriefe findet man auch auf www.arbeiterkammer.at/service/musterbriefe/index.html. **5) Wann muss die Rücktrittserklärung spätestens abgeschickt werden?** Es reicht, wenn die Erklärung innerhalb der Frist von 14 Tagen abgesendet wird (Datum des Poststempels).

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

4. Arbeitsauftrag	**1) Was sind AGB und was ist dort geregelt?** AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die Unternehmen allen geschäftlichen Abwicklungen zugrunde legen. Dadurch werden einzelne Verträge vereinfacht und kurz gehalten. Durch einen entsprechenden Verweis erhalten sie im jeweiligen Vertrag Gültigkeit. Man findet darin z.B. Zahlungsbedingungen, Regelungen bei Zahlungsverzug, Kündigungsbestimmungen, Lieferbedingungen, Bemerkungen zur Vertragsdauer, Datenschutzerklärungen, usw. **2) Ist ein Vertrag gültig, wenn die AGB ohne Lesen angeklickt werden?** Der Link, der auf den Text der AGB hinweist, muss entsprechend auf der Website des Unternehmens platziert sein, sodass sich Kund:innen vor der Bestellung davon in Kenntnis setzen können. Wenn diese vorher nicht gelesen werden, kommt der Vertrag trotzdem mit den AGB zustande. **3) Werden AGB zum Vertragsinhalt, wenn diese aus technischen Gründen nicht abfragbar sind?** Alle Vertragsbestimmungen inklusive der AGB müssen speicher- und reproduzierbar zur Verfügung gestellt werden. Der Verpflichtung des Speicherns und Wiedergebens ist entsprochen, wenn Nutzer:innen die AGB herunterladen und ausdrucken können. Sollte aus technischen Gründen der Inhalt nicht zur Verfügung stehen, so werden die AGB nicht Vertragsinhalt. **4) Was muss auf dem Button stehen, mit dem Matthias den Vertrag endgültig abschließt?** Die Schaltfläche muss gut lesbar mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“, „kaufen“ oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein, die Verbraucher:innen darauf hinweist, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn sich Unternehmen nicht daran halten, so sind Verbraucher:innen nicht an den Vertrag gebunden. **5) Welche Kosten entstehen bei einem Rücktritt?** Die Rücksendekosten sind von Konsument:innen zu tragen, sofern das Unternehmen darüber informiert hat. Den Kaufpreis muss das Unternehmen im Gegenzug rückerstatten.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

5. Arbeitsauftrag	**1) Die Brille passt nicht. Kann er vom Kauf zurücktreten?** Wurde die Brille extra für Matthias angefertigt, kann er nicht vom Vertrag zurücktreten. Das Rücktrittsrecht besteht nicht bei Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind. **2) Der Controller funktioniert nicht. Was kann Matthias tun?** Wenn eine Ware kurz nach Erhalt nicht funktioniert, haftet das Unternehmen für den Mangel (Gewährleistung). Es gibt sogar die gesetzliche Vermutung, dass für Kaufgegenstände, die innerhalb von zwölf Monaten einen Mangel aufweisen, das Unternehmen haftet (nicht bei verderblichen Waren und typischen Abnutzungserscheinungen). Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe der Sache und beträgt bei beweglichen Dingen (z.B. Auto, Elektrogeräte) zwei Jahre. Matthias kann den Controller mit dem Hinweis auf einen Mangel zurücksenden und darauf bestehen, dass er im Sinne des Gewährleistungsrechtes einen neuen bekommt. **3) Welche Informationspflichten gibt es für Unternehmen?** Bei Online-Geschäften gibt es zahlreiche Informations- und Bestätigungspflichten für die Unternehmen, z.B. müssen Verbraucher:innen über den Namen und die Anschrift des Unternehmens, wesentliche Eigenschaften und Gesamtpreis der Ware, Lieferkosten und -bedingungen, Lieferfrist/-termin, Zahlungsbedingungen, Rücktrittsrecht, Rücksendekosten informiert werden. Hat das Unternehmen diese Pflichten verletzt, verlängert sich das Rücktrittsrecht auf 12 Monate und 14 Tage (verlängerte Rücktrittsfrist). Die genannten Informationen sind Verbraucher:innen bereits vor dem Vertragsabschluss bzw. der Vertragserklärung (Bestellung) zu erteilen (z.B. durch Bereitstellung auf der Website). Die Website selbst gilt nicht als dauerhafter Datenträger, da sie ja jederzeit geändert werden kann. **4) Welche Zahlungsmöglichkeiten gibt es bei Online-Käufen?** Auch im Internet kommen die herkömmlichen Bezahlungssysteme zur Anwendung: Überweisungen, SEPA-Lastschrift, Zahlung mit Kreditkarte, mit dem Handy, per Nachnahme, Paypal, Paysafecard. Es ist ratsam, die Bezahlung durch Vorauskasse, also die Bezahlung der Ware vor dem Erhalt, generell zu vermeiden.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

	5) Welchen Tipp könnt ihr Matthias für die Eingabe seiner Daten auf der Internetseite geben? Bei der Bezahlung sollte bei der Eingabe der Daten immer darauf geachtet werden, dass diese über eine SSL-verschlüsselte Internetseite eingegeben werden. Die SSL-Verschlüsselung ist daran zu erkennen, dass die Webseite mit „https“ beginnt und im Browser das Schlosssymbol geschlossen aufscheint. Nähere Informationen zur sicheren Bezahlung im Internet findet man auf den Seiten von www.saferinternet.at.

*Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.*

Schulstufe

- Empfohlen für 8./9. Schulstufe

Fächerbezug

- Deutsch, Geografie und Wirtschaftskunde, Geschichte und Sozialkunde/Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung, Digitale Grundbildung

Unterrichtsphase

- Ergebnissicherung

Komplexitätsgrad

- Komplex

Anliegen

- Einige wesentliche Klauseln in AGB lesen und mögliche Konsequenzen kennen lernen
- Kleingedrucktes verstehen können
- Bewusstseinsbildung (was bedeutet meine Unterschrift unter AGB oder das „Abhaken" der AGB im Internet?)

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Anhand ausgewählter, konkreter Klauseln von AGB mögliche Konsequenzen für Konsument:innen untersuchen und beurteilen können

Dauer

- 30 bis 50 Min.

Unterrichtsmittel

- Material *Vertragsklauseln [1]*
- Material *Erklärung Vertragsklauseln [1–2]*
- Informationen *Fit mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen [1]*
- Informationen *Konsumenten 1x1 [1–7]*

Vorbereitung

- Das Material *Vertragsklauseln [1]* und *Erklärung Vertragsklauseln [1–2]* kopieren (so dass jede:r Schüler:in in der jeweiligen Gruppe ein Exemplar erhält) und ausschneiden.
- Bei Bedarf die Informationen *Fit mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen [1]* und *Konsumenten 1x1 [1–7]* der Schülerzahl entsprechend kopieren.

Ablauf

- Es werden 10 Gruppen mit 2–3 Schüler:innen gebildet. Jede Gruppe erhält jeweils eine Vertragsklausel aus *Vertragsklauseln*, wobei jede Klausel doppelt vergeben wird. Alternativ können auch AGB im Internet recherchiert werden.
- Jede Gruppe bearbeitet die jeweilige Klausel unter folgenden Gesichtspunkten, die die Lehrkraft zuvor an die Tafel schreibt:
  - ➪ *Verstehe ich diese Klausel? Wenn ja, was bedeutet sie? Wenn nein, wo finde ich eine Erklärung bzw. Hilfe?*
  - ➪ *Welche Folgen hat diese Klausel in der Praxis für Konsument:innen?*
  - ➪ *Welchen Vorteil bringt diese Klausel dem Unternehmen?*
  - ➪ *Sind AGB verhandelbar?*
  - ➪ *Wenn ich AGB im Internet „abhake", ohne sie zu lesen, gelten diese dann von mir als akzeptiert?*
  - ➪ *Wer kann mir Auskunft über AGB geben?*
- Die Antworten der Schüler:innen werden anschließend im Plenum besprochen.
- Alle Schüler:innen erhalten das Material *Fit mit AGB – Erklärung* und bei Bedarf die Informationen *Fit mit AGB* und *Konsumenten 1x1.*

Hinweis:

- Als Vertiefung (oder auch als Hausübung) könnten die Schüler:innen AGB im Internet

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

recherchieren (z.B. von Produkten, die sie sich kaufen möchten).

- Hierbei können relevante Aspekte im Vorfeld geklärt werden, wie z.B.:
  - ➪ Sind die AGB leicht zu finden?
  - ➪ Sind diese verständlich formuliert? Verstehe ich alles, was darin enthalten ist?
  - ➪ Würde ich meine Unterschrift daruntersetzen bzw. mein Okay geben?
  - ➪ Gibt es besondere Klauseln oder etwas, mit dem ich nicht einverstanden bin?

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Verlängerungsklausel (z.B. bei Fitnessstudio-Verträgen, Zeitschriftenabos)	„Das Jahresabo verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf kündigen.“
Preisänderungsklausel	„Der oben festgesetzte Hauptmietzins von derzeit € 500,00 monatlich wird wertgesichert vereinbart. Die Wertsicherung erfolgt entsprechend den Veränderungen des Verbraucherpreisindex 2020. Basis ist der Indexwert des Monats des Vertragsabschlusses. Der Schwellenwert beträgt 5 %. Das bedeutet, dass nur Indexveränderungen von mehr als 5 % zu einer Anpassung führen können. Bei Überschreitung des Schwellenwertes wird die gesamte Veränderung voll berücksichtigt. Die neue Indexzahl bildet jeweils die Ausgangsgrundlage für die Errechnung der weiteren Überschreitungen.“
Kündigungsverzicht	„Der Mitgliedsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von beiden Vertragsparteien unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Monatsletzten schriftlich gekündigt werden. Für die ersten 12 Monate verzichten die Vertragsparteien auf das Recht der ordentlichen Kündigung.“
Zahlungsverzug	„Bei Zahlungsverzug haben wir Anspruch auf Verzugszinsen von 4 % p.a. sowie Anspruch auf Mahnspesen von € 20,00, weiters Anspruch auf alle Barauslagen und sonstigen Kosten.“
Datenschutz	„Ihre für die Geschäftsabwicklung notwendigen Daten werden gespeichert und, sofern es für die Auftragsabwicklung und die Bewerbung unseres eigenen Produkt- und Dienstleistungsangebots erforderlich ist, an die XXX Group, 1120 Wien, Mustergasse 13 sowie unser Partnerunternehmen YYY, 1210 Wien, Beispielweg 2 zur Kundenbetreuung, zur Auslieferung und zur Vertragserfüllung übermittelt. Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Ihr Name, Ihr Geburtsdatum, Ihre Adresse sowie bei Anmeldung zum Newsletter Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer genutzt und an nachfolgende Kooperationspartner weitergeleitet werden, und sind damit einverstanden, sowohl von uns als auch von den nachfolgend angeführten Kooperationspartnern Informationsmaterial zu Werbezwecken (z.B. Newsletter, Produkt- oder Dienstleistungsinformationen etc.) per Post, per SMS, per Telefonanruf oder per E-Mail zu erhalten: AAA Mode GmbH, 4020 Linz, Stahlstraße 5 BBB Bank GmbH, 6010 Innsbruck, Marmorstraße 3 EEE Direkt Lebensversicherung AG, 5020 Salzburg, Süßstraße 7 Diese Zustimmung kann von Ihnen jederzeit widerrufen werden.“

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Verlängerungsklausel (z.B. bei Fitnessverträgen, Zeitschriftenabos)	„Das Jahresabo verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf kündigen.“ Die Klausel ist unwirksam. Konsument:innen müssen in diesem Fall rechtzeitig vor Beginn der Kündigungsfrist darauf hingewiesen werden, dass sich der Vertrag verlängert, wenn sie nicht rechtzeitig kündigen. Das muss auch in der Klausel stehen.
Preisänderungsklausel	„Der oben festgesetzte Hauptmietzins von derzeit € 500,00 monatlich wird wertgesichert vereinbart. Die Wertsicherung erfolgt entsprechend den Veränderungen des Verbraucherpreisindex 2020. Basis ist der Indexwert des Monats des Vertragsabschlusses. Der Schwellenwert beträgt 5 %. Das bedeutet, dass nur Indexveränderungen von mehr als 5 % zu einer Anpassung führen können. Bei Überschreitung des Schwellenwertes wird die gesamte Veränderung voll berücksichtigt. Die neue Indexzahl bildet jeweils die Ausgangsgrundlage für die Errechnung der weiteren Überschreitungen.“ Die Klausel ist wirksam. Preisanpassungen bei laufenden Verträgen sind nur unter bestimmten Voraussetzungen möglich. Die Anpassung muss sachlich gerechtfertigt (z.B. Bindung an den Verbraucherpreisindex), vom Willen des Unternehmens unabhängig (z.B. Gesetzesänderung), sowie 2-seitig sein (nicht nur Erhöhung, sondern auch Senkung des Preises).
Kündigungsverzicht	„Der Mitgliedsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von beiden Vertragsparteien unter Einhaltung einer zweimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Monatsletzten schriftlich gekündigt werden. Für die ersten 12 Monate verzichten die Vertragsparteien auf das Recht der ordentlichen Kündigung.“ Die Klausel ist wirksam. Grundsätzlich ist die Vereinbarung eines Kündigungsverzichts zulässig, sofern damit keine allzu lange Bindung entsteht. Oft bietet das Unternehmen dafür einen finanziellen Vorteil.
Zahlungsverzug	„Bei Zahlungsverzug haben wir Anspruch auf Verzugszinsen von 4 % p.a. sowie Anspruch auf Mahnspesen von € 20,00, weiters Anspruch auf alle Barauslagen und sonstigen Kosten.“ Die Klausel ist unwirksam. Die Vereinbarung, dass Konsument:innen bei Zahlungsverzug Zinsen zahlen müssen, steht üblicherweise in AGB. Sowohl Mahnspesen als auch Barauslagen und sonstige Kosten müssen in einem angemessenen Verhältnis zur Forderung stehen und müssen zweckmäßig und notwendig sein.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Datenschutz	„Ihre für die Geschäftsabwicklung notwendigen Daten werden gespeichert und, sofern es für die Auftragsabwicklung und die Bewerbung unseres eigenen Produkt- und Dienstleistungsangebots erforderlich ist, an die XXX Group, 1120 Wien, Mustergasse 13 sowie unser Partnerunternehmen YYY, 1210 Wien, Beispielweg 2 zur Kundenbetreuung, zur Auslieferung und zur Vertragserfüllung übermittelt. Sie erklären sich ausdrücklich damit einverstanden, dass Ihr Name, Ihr Geburtsdatum, Ihre Adresse sowie bei Anmeldung zum Newsletter Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Telefonnummer genutzt und an nachfolgende Kooperationspartner weitergeleitet werden, und sind damit einverstanden, sowohl von uns als auch von den nachfolgend angeführten Kooperationspartnern Informationsmaterial zu Werbezwecken (z.B. Newsletter, Produkt- oder Dienstleistungsinformationen etc.) per Post, per SMS, per Telefonanruf oder per E-Mail zu erhalten: AAA Mode GmbH, 4020 Linz, Stahlstraße 5 BBB Bank GmbH, 6010 Innsbruck, Marmorstraße 3 EEE Direkt Lebensversicherung AG, 5020 Salzburg, Süßstraße 7 Diese Zustimmung kann von Ihnen jederzeit widerrufen werden.“ Die Klausel ist wirksam. Konsument:innen können zustimmen, dass ihre Daten bis auf Widerruf weitergegeben werden.

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Was sind Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)?

AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen. Sie enthalten z.B. Bestimmungen über Zahlungsbedingungen, Vertragsdauer, Kündigungsmöglichkeiten, Zahlungsverzug, Preisänderung, Datenschutz usw. Diese erleichtern den Vertragsabschluss , da sie nicht mehr einzeln verhandelt werden müssen. Heute verwendet nahezu jedes Unternehmen AGB, wie z.B. Banken, Versicherungen, Fitnessstudios, Reisebüros oder Versandhäuser.

Wie werden AGB Vertragsinhalt?

AGB werden nicht automatisch Vertragsinhalt, sondern

- ➪ das Unternehmen muss vor Vertragsabschluss auf die AGB hinweisen und
- ➪ es muss tatsächlich die Möglichkeit bestehen, diese einzusehen. Hier genügt es, wenn die AGB im Geschäft deutlich sichtbar (z.B. Aushang) gemacht werden.

Wenn diese Voraussetzungen gegeben sind, Konsument:innen die AGB aber nicht lesen, werden diese trotzdem Vertragsinhalt.

Gesetzwidrige Klauseln in AGB

Werden gesetzwidrige Klauseln in AGB verwendet, ist nicht der ganze Vertrag nichtig, sondern nur die jeweilige Klausel. Es gelten dann die gesetzlichen Vorschriften. Dies ist oft für Laien schwer erkennbar. Hilfe bieten hier Konsumentenschutzeinrichtungen.

Wesentliche Punkte überprüfen

Konsument:innen lesen aus den verschiedensten Gründen AGB nicht. Empfehlenswert ist aber, wesentliche Vertragspunkte wie

- ➪ Leistung und Preis, Dauer der Bindung an den Vertrag und
- ➪ Kündigungsmöglichkeiten

vor der Unterschrift zu überprüfen.

Bei Verträgen über größere Beträge und längere Bindungsdauer ist eine detaillierte Beratung vorher sehr wichtig.

Konsumentenschutzeinrichtungen, die bei Fragen oder Problemen helfen:

1. Verein für Konsumenteninformation:
https://konsument.at, https://verbraucherrecht.at, https://vki.at
2. Arbeiterkammer:
www.arbeiterkammer.at
3. Internet-Ombudsstelle:
www.ombudsstelle.at
4. Sozialministerium:
www.sozialministerium.at

Anmerkungen

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Zeit	Ablauf/Methode	Unterrichtsmittel
50‘ bis 100’	**1. Wissen kompakt! – Phase 1** Ziel dieser Übung ist es, alltägliche Problemstellungen für die Schüler:innen erlebbar zu machen. Sie sollen durch Fallgeschichten angeregt werden, eigenständige Lösungen zu entwickeln und erworbenes Wissen praktisch anzuwenden. ☺ Die Schüler:innen werden in Gruppen eingeteilt und bearbeiten die Themenbereiche: Unwirksame Geschäfte von Minderjährigen, Internetgeschäfte, Gewährleistung und Garantie, Gewinnzusagen und Kundenkarten.	Methode: ➪ *Wissen kompakt! [1–2]* Material: ➪ *Wissen kompakt! – Arbeitsaufträge [1–5]* Informationen: ➪ *Ein Kauf auf Pump [1–2]* ➪ *Gültig oder nicht? [1–2]* ➪ *Kaputt! [1–2]* ➪ *Hurra – Gewonnen! [1–2]* ➪ *Wollen Sie eine Kundenkarte? [1–2]*
	Ende der ersten Einheit/Pause	
50‘ bis 100’	**2. Wissen kompakt! – Phase 2** ☺ In der 2. Unterrichtseinheit werden die Ergebnisse der Kleingruppen im Plenum vorgestellt und besprochen. *(Da diese Methode einen großen Themenbereich umfasst, ist für eine vertiefende Auseinandersetzung eine zusätzliche Unterrichtseinheit zu empfehlen.)*	

Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.

Medieninhaber und Herausgeber:
Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz
Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
Stubenring 1
1010 Wien
Telefon: +43 1 7 11 00 – 862501

Für den Inhalt verantwortlich:
Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz
Sektion Konsumentenpolitik und Verbrauchergesundheit
Stubenring 1
1010 Wien
E-Mail: verbraucherbildung@sozialministerium.at

Erstellt von:
SCHULDNERHILFE OÖ
Stockhofstraße 9
4020 Linz
Telefon: +43 732 77 77 34
E-Mail: linz@schuldner-hilfe.at
Web: www.schuldner-hilfe.at

Herstellungsort: Wien.

Alle Rechte bleiben vorbehalten.

Ein Nachdruck ist ausschließlich zu nichtkommerziellen Zwecken und nur unter Quellenangabe gestattet.

Bildnachweis:
Wie jeweils angeführt:
Alle Rechte vorbehalten. (Auch Titelbild.)

Haftungsausschluss:
Die Informationen der Unterlagen wurden sorgfältig geprüft und recherchiert. Es wird jedoch keine Gewährleistung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte übernommen.

Haftung für Links:
Es wird darauf hingewiesen, dass wir auf Inhalte angeführter Links keinen Einfluss haben und daher auch keine Haftung dafür übernehmen können. Diese Links wurden sorgfältig geprüft und werden regelmäßig aktualisiert. Jedoch kann keine Gewährleistung dafür übernommen werden, dass alle Angaben zu jeder Zeit vollständig, richtig und in letzter Aktualität dargestellt sind. Dies gilt insbesondere für alle Verbindungen („Links“) zu anderen Websites, auf die direkt oder indirekt verwiesen wird.

*Copyright: Alle Rechte vorbehalten.
Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Websites anderer Betreiber:innen. Das Einrichten von Links auf diese Website ist jedoch ausdrücklich gestattet.*