

INFORMIERT UND SICHER KAUFEN

mat

CO
03

Verbraucher:innenbildung 8./9. Schulstufe





Einleitung

Kurzer Einstieg in den Themenbereich, der die Anliegen, Kompetenzen, Quellen und weiterführende Links übersichtlich darstellt.

Hintergründe für Lehrkräfte

Fachinformationen zum Themenbereich, die einen aktuellen Wissensstand zum Thema kurz zusammenfassen.

Informationen für Lehrkräfte und Schüler:innen

Konsumenten 1x1

Schritte zum sicheren Kauf

Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf

Methodenpool

Einführung

Methoden „Meine Käuferlebnisse“

Käuferlebnisse werden in einem Lehrer-Schüler-Gespräch gemeinsam näher beleuchtet.

Erarbeitung

Methoden „6 Fallbeispiele“

In Kleingruppen werden Fallbeispiele zu möglichen Alltagssituationen aus dem Konsumentenleben bearbeitet.

Methoden „Schritte zum sicheren Kauf“

Vorgegebene Aussagen zum Kaufprozess werden in Einzelarbeit der Systematik „vor dem Kauf - beim Kauf - nach dem Kauf“ zugeordnet.

Ergebnissicherung

Methoden „Wer gehört zu mir?“

Begriffe rund um das Konsumentenleben und deren Definitionen werden an die Klasse ausgeteilt und korrekt zugeordnet.

Unterrichtsvorschlag

Bietet eine Unterrichtsplanung für zwei bis drei Unterrichtseinheiten

Impressum

Dauer	Komplexität	Seite
		3
		5
		9
		9
		26
		31
		16
20' bis 30'	Einfach	16
50' bis 70'	Komplex	18
20' bis 30'	Mittel	24
30' bis 50'	Einfach	27
		33
		35



Vorwort	Täglich haben Konsument:innen eine Vielzahl an Entscheidungen zu treffen. Das betrifft den alltäglichen Einkauf genauso wie den sicheren Umgang mit Finanzen oder eine Bestellung im Internet. Sie sind gefordert, Produkte zu vergleichen, Angebote einzuholen, Kleingedrucktes zu lesen und bei Problemen ihre Rechte durchzusetzen.
Fächerbezug	Deutsch, Geografie und wirtschaftliche Bildung, Geschichte und Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung
Schulstufe	empfohlen für 8./9. Schulstufe
Kompetenzen siehe Grundsatzterlass Wirtschafts- und Verbraucher/innenbildung BMBWF, Juni 2015	<ul style="list-style-type: none"> 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.
Anliegen	<ul style="list-style-type: none"> Reflexion von (in der Vergangenheit) getätigten Einkäufen Bewusstmachen von Problemen, die bei Käufen auftreten können Austausch von persönlichen Erfahrungen beim Kaufen Heranführen an die Vertragswelt und Handlungsfähigkeit für zukünftige Vertragsabschlüsse stärken Kennenlernen der Kernthemen des Konsumentenschutzes und von Verbraucherorganisationen Stärkung der persönlichen Handlungskompetenz bei Problemstellungen Auseinandersetzung mit Rechten und Pflichten im Kaufprozess Definieren und unterscheiden Können wichtiger Begriffe rund um den Kaufprozess
Hintergründe für Lehrkräfte	<ul style="list-style-type: none"> Gewusst wie! – Wissen und Handeln macht stark!
Informationen in Einfacher Sprache	<ul style="list-style-type: none"> Verträge <p>Dieser und weitere Texte in Einfacher Sprache finden sich unter www.konsumentenfragen.at/einfachesprache</p>



Informationen für Lehrkräfte und Schüler:innen	<ul style="list-style-type: none"> • Konsumenten 1x1 • Schritte zum sicheren Kauf • Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf
Anschlussthemen	Spezielle Kaufsituationen, Alles Moped?, Shoppen im Internet, Medien & Falschinformationen
Quellen & Links	<p>Sozialministerium: www.sozialministerium.at</p> <p>AK-Portal/Konsumentenschutz: www.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz</p> <p>Verein für Konsumenteninformation (VKI)</p> <p>1. Startseite: https://vki.at</p> <p>2. Fachzeitschrift Konsument https://konsument.at</p> <p>3. Verbraucherrecht https://verbraucherrecht.at</p> <p>Robinsonliste: werbung@wko.at</p>

Mündige Konsument:innen

Täglich müssen Konsument:innen eine Vielzahl von Entscheidungen treffen. Das betrifft den alltäglichen Einkauf genauso wie den sicheren Umgang mit ihren Finanzen, den eigenen Wohnraum, die richtige Wahl von Versicherungs- oder Mobilfunkverträgen oder eine Bestellung im Internet.

Konsument:innen sind gefordert, Produkte zu vergleichen, Angebote einzuholen und Kleingedrucktes zu lesen und zu verstehen.

Die rasante technische Entwicklung und die Vielfalt des Marktes bringen es mit sich, dass den Konsument:innen unzählige Optionen zur Verfügung stehen und ihnen dadurch eine entscheidende Rolle am Markt zugesprochen wird. Allerdings braucht es viel Zeit, Geduld und vor allem Wissen um ihre Rechte und deren Durchsetzung.

Mündige Konsument:innen, die sich selbst informieren und die richtigen Kaufentscheidungen treffen, gelten als Leitbild der Europäischen Union.

Wer sind Konsument:innen oder Verbraucher:innen?

Hier gibt es unterschiedliche Definitionen:

- ⇒ Im ökologischen Sinn versteht man unter Konsument:innen im Allgemeinen Personen, die Güter verzehren oder verbrauchen.
- ⇒ Im wirtschaftlichen Sinn werden als Verbraucher:innen natürliche Personen bezeichnet, die Dienstleistungen und Waren zur eigenen Bedürfnisbefriedigung käuflich erwerben und konsumieren.
- ⇒ Im rechtlichen Sinn sind Konsument:innen Privatpersonen (natürliche Personen), die mit einem Unternehmen Geschäfte abschließen, ohne dabei selbst ein Unternehmen zu sein.

Wer ist Konsument:in?

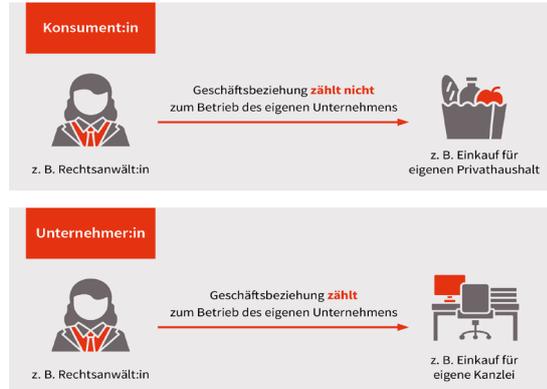


Bild: Sozialministerium/fridrich/oegevm

Was ist nun das eigentliche Problem?

Die sehr schnelle wirtschaftliche und technologische Entwicklung birgt neben vielen Chancen auch große Risiken für Konsument:innen. Dazu kommt, dass eine Privatperson oftmals eine gewisse „Unterlegenheit“ gegenüber einem Unternehmen hat. Der Gesetzgeber geht davon aus, dass Unternehmen im Geschäfts- und Rechtsverkehr auf Grund ihrer wirtschaftlichen Erfahrungen und ihres Know-How den Verbraucher:innen zum Teil weitaus überlegen sind. In Österreich werden Konsument:innen gegen dieses Ungleichgewicht durch das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) geschützt.

Konsumentenschutzgesetz

Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) dient dem Schutz von Konsument:innen und bildet die rechtliche Grundlage für Geschäfte zwischen Verbraucher:innen und Unternehmen.

Es ist ein Bundesgesetz, das im Jahr 1979 in Kraft getreten ist. Es wurde seither in regelmäßigen Abständen geändert und aktualisiert, einerseits wegen des praktischen Bedarfs und andererseits wegen notwendiger Anpassungen an EU-Richtlinien.

Es gliedert sich in 3 Hauptstücke. Das 1. Hauptstück beschäftigt sich mit besonderen Bestimmungen, wie z.B. mit dem Rücktrittsrecht, der Gewährleistung, der vertraglichen Garantie, dem



Transparenzgebot der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Kostenvoranschlag und besonderen Vertragsarten (Werkverträge, Kautionen, Heimverträge ...).

Das 2. Hauptstück behandelt die Verbandsklage. Das 3. Hauptstück fügt noch ergänzende Bestimmungen, z.B. betreffend Maklervertrag oder Reiseveranstaltungen, hinzu.

Viele Vertragsabschlüsse

Im Laufe eines Konsument:innenlebens spielen viele verschiedene Vertragsarten eine Rolle – das können z.B. Leasing-, Miet-, Dienstleistungs-, Versicherungs- oder Werkverträge sein. Der häufigste Vertragstyp ist jedoch der Kaufvertrag. Nahezu täglich werden von uns Verträge eingegangen. Bei vielen Geschäften verlaufen diese Abschlüsse und deren Durchführung reibungslos. Es kann aber auch zu erheblichen Problemen rund um Verträge kommen.

Vertragsabschluss



Bild: Sozialministerium/fridrich/oegwm

Anmerkungen



Konsumentenschutzorganisationen

In Österreich gibt es verschiedene Einrichtungen, die sich solcher Problemstellungen annehmen. Ihre Aufgabe ist es, Konsument:innen zu beraten, deren Rechte durchzusetzen und an der Rechtsgestaltung teilzunehmen.

Schnelle und kompetente Hilfe

Die Konsumentenschutzeinrichtungen bieten durch ihre kompetente Beratung schnelle Hilfe. Spezialist:innen beschäftigen sich täglich damit, die von der Bevölkerung herangetragenen Problemstellungen zu lösen, neueste Angebote zu prüfen und Abzocke-Tricks aufzudecken. Gegebenenfalls werden auch rechtliche Schritte eingeleitet.

Institution	Aufgaben
Sozialministerium	⇒ Vernetzungs- und Koordinationsarbeit auf Bundes- und internationaler Ebene, Teilnahme am Gesetzgebungsprozess, Beauftragen von Gerichtsverfahren zur Förderung der Rechtsdurchsetzung, Verbraucher:innenbildung
Arbeiterkammern in Österreich	⇒ Beratung von und Information für Konsument:innen, Einbringen von konsumentenpolitischen Interessen in die öffentliche Diskussion, Durchführung von Gerichtsverfahren zur Förderung der Rechtsdurchsetzung
Verein für Konsumenteninformation (VKI)	⇒ Beratung von Konsument:innen (Wien, Innsbruck), österreichweite telefonische Beratung, Prüfung der Qualität von Waren und Dienstleistungen, Herausgeber der Fachzeitschrift „Konsument“, Durchführung von Gerichtsverfahren zur Förderung der Rechtsdurchsetzung
Europäisches Verbraucherzentrum	⇒ Beratung bei grenzüberschreitenden Verbrauchergeschäften
Single Issue-Einrichtungen (Autofahrerverbände, Schuldenberatungen, Patientenvertretungen, Mieterorganisationen ...)	⇒ Beratung für klar abgegrenzte Konsumbereiche

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://appool.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 ungebeten 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

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.

Preisauszeichnung



Im Schaufenster und Geschäft: leicht lesbar und den Waren zuordenbar

Bei Tankstellen: Treibstoffpreise von der Fahrbahn leicht lesbar

In Gastgewerbebetrieben: in der Nähe der Eingangstür von außen lesbar und auf der Speisekarte oder durch Preisauszeichnung im Lokal

Bei weiteren Dienstleistungsbetrieben: Preisliste im Schaufenster z.B. von Friseur:innen, Textilreinigungen

- Die Preise müssen immer **inklusive** der Umsatzsteuer und eventuell sonstiger Abgaben und Zuschläge angegeben werden.
- Das gilt auch für Werbung, wenn darin Preise angegeben werden.
- Verstöße und Mängel können an die Bezirksverwaltungsbehörden oder Magistrate gemeldet werden.

Bild: Sozialministerium/fridrich/oeqwm

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.

Vertrag – mündlich/schriftlich/ konkudent/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.
- ⇒ **Konkudent (= 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 vor dem 7. Geburtstag sind geschäftsunfähig. Eine kleine Ausnahme gibt es aber, den sogenannten Taschengeldparagrafen: Geringfügige Geschäfte sind möglich, wenn sie alterstypisch sind. Daher können Kleinigkeiten wie z.B. Süßigkeiten gekauft werden.
- ⇒ Kinder und Jugendliche zwischen dem 7. und dem Tag vor dem 14. Geburtstag gelten als unmündige Minderjährige und sind beschränkt geschäftsfähig. Sie dürfen altersübliche geringfügige Geschäfte wie z.B. Kauf von Büchern CDs etc. tätigen.
- ⇒ Jugendliche zwischen dem 14. Geburtstag

und dem Tag vor dem 18. Geburtstag 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.

- ⇒ Ab dem 18. Geburtstag ist man volljährig und damit voll geschäftsfähig.

AGB – Allgemeine Geschäftsbedingungen – oft „Kleingedrucktes“ genannt

Größere Unternehmen wie Banken, Versicherungen, Möbelhäuser oder Elektrohändlerketten 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. Möglicherweise sind auch gar nicht alle Bestimmungen in den AGB zulässig; auch hier können Konsumentenschutzorganisationen helfen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen



Bild: Sozialministerium/fridrich/oeqwm

Grundsätzlich muss ein Rücktritt schriftlich innerhalb von 14 Tagen ab der Übergabe der Ware oder der Ausfolgung einer Urkunde (= Muster-Widerrufsformular) 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.

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.

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.

Rücktritt



Bild: Sozialministerium/fridrich/oeqwm

Umtausch

Entgegen weit verbreiteter Meinung gibt es kein 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

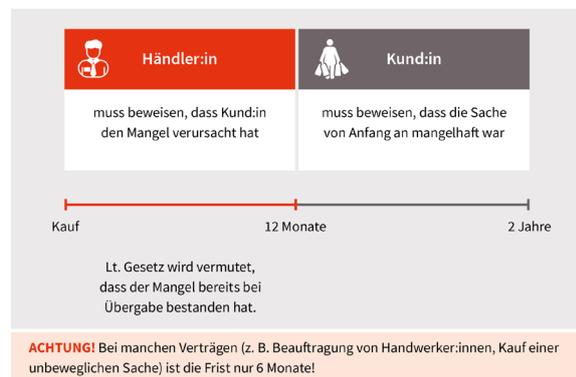
- ⇒ Reparatur oder
- ⇒ Austausch oder
- ⇒ Preisminderung oder
- ⇒ Rückgabe der Ware gegen Rückzahlung des Kaufpreises.

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 beweisen, dass der Mangel innerhalb dieser Zeitspanne 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 davor geltenden Regelung erfolgte die Beweislastumkehr zu Lasten der Käufer:innen bereits ab dem siebten Monat nach der Warenübergabe.

Wer muss den Beweis erbringen, dass der Mangel im Zeitpunkt der Übergabe vorhanden war?



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 Ver-

braucher: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 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.

Gewährleistung und Garantie

Gewährleistung	Garantie
 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ansprechperson ist Händler:in ▪ gesetzlich geregelt ▪ zwei Jahre bei beweglichen, drei Jahre bei unbeweglichen Sachen 	 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ansprechperson ist Hersteller:in ▪ zusätzliche freiwillige vertragliche Zusage ▪ Umfang und Dauer nicht gesetzlich geregelt
<p>Bei Mängeln →</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorrangig Anspruch auf Verbesserung durch Austausch oder Reparatur wenn nicht, dann: ▪ Preisminderung, bzw. ▪ Vertragsauflösung (Sache zurück, Geld zurück) 	<p>Bei Mängeln →</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiedauer und Garantiumfang von vertraglicher Zusage abhängig (z. B. nur Material, aber keine Arbeitszeit) ▪ Anspruch auf Behebung des Mangels ▪ keine Einschränkung der gesetzlichen Gewährleistung

Bild: Sozialministerium/fridrichjoegwm

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“.

Zahlungspflichtig bestellen

Bild: SCHULDNERHILFE ÖÖ

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 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://vki.at>, <https://konsument.at>,
<https://verbraucherrecht.at>

2. Arbeiterkammer:

www.arbeiterkammer.at

3. Internet-Ombudsstelle:

www.ombudsstelle.at

4. Sozialministerium:

www.sozialministerium.at

Schulstufe

- Empfohlen für 8./9. Schulstufe

Fächerbezug

- Geografie und wirtschaftliche Bildung, Geschichte und Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung

Unterrichtsphase

- Einführung

Komplexitätsgrad

- Einfach

Anliegen

- Einstieg ins Thema
- Reflexion von (in der Vergangenheit getätigten) Einkäufen
- Bewusstmachen von Problemen, die bei Käufen auftreten können
- Austausch von persönlichen Erfahrungen beim Kaufen
- Heranführen an die Vertragswelt und Handlungsfähigkeit für zukünftige Vertragsabschlüsse stärken

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Von persönlichen Einkäufen und Erfahrungen beim Einkauf berichten können.
- Mögliche Hindernisse beim Einkauf bestimmen und Vermeidungsstrategien ableiten 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

- Die Lehrkraft kann sich durch Lesen der Informationen *Konsumenten 1x1 [1-7]* vorinformieren und diese je nach Bedarf der Schüleranzahl entsprechend kopieren.

Ablauf

- Die Lehrkraft steigt in den Themenbereich mit folgenden Fragen ein:
 - ⇒ Was kauft ihr im Geschäft oder im Internet gerne/regelmäßig ein?
 - ⇒ In welchen Geschäften kauft ihr ein?
 - ⇒ Welche Käufe habt ihr in der Vergangenheit schon alleine getätigt?
 - ⇒ Welche Käufe gemeinsam mit euren Eltern habt ihr getätigt?
- Die Ergebnisse dieses Brainstormings sammelt die Lehrkraft auf einem Flipchart oder an der Tafel.
- Anschließend werden im Plenum zwei bis drei Käufe aus dieser Sammlung näher betrachtet. Dabei können folgende Gesichtspunkte beleuchtet werden:
 - ⇒ Welche Hindernisse/Stolpersteine können auftreten, z.B. keine Lieferung, hat nicht gepasst, gefällt mir nicht?
 - ⇒ Sind euch selbst schon einmal welche passiert? Wenn ja, welche?
 - ⇒ Wie kann man diese lösen bzw. bereits im Vorfeld vermeiden? Welche Tipps könnt ihr hier weitergeben?
- Auch diese Ergebnisse werden durch die Lehrkraft wieder zusammengeführt und festgehalten.

Schulstufe

- Empfohlen für 8./9. Schulstufe

Fächerbezug

- Deutsch, Geografie und wirtschaftliche Bildung, Geschichte und Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung

Unterrichtsphase

- Erarbeitung

Komplexitätsgrad

- Komplex

Anliegen

- Kennenlernen von Kernthemen des Konsumentenschutzes und von unterstützenden Organisationen
- Entwickeln von Handlungsstrategien bei auftretenden Problemstellungen

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Finden und Entwickeln von Lösungen und Lösungsstrategien für die vorbereiteten Fallbeispiele, mit besonderem Fokus auf konsumentenrechtlichen Grundlagen
- Anführen von unterstützenden Konsumentenschutzorganisationen, je nach Problemstellung können diese Organisationen beurteilt und ausgewählt werden

Dauer

- 50 bis 70 Min.

Unterrichtsmittel

- Material 6 Fallbeispiele – Aufgabe [1–3]
- Material 6 Fallbeispiele – Lösungen [1–2]

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

- Material 6 Fallbeispiele – Aufgabe [1–3] entsprechend der Schüleranzahl kopieren und schneiden.

Ablauf

- Es werden in der Klasse 6 Gruppen gebildet.
- Die Lehrkraft gibt ohne vorherige Einführung je ein Fallbeispiel an eine Gruppe aus.
- Der Auftrag lautet, Antworten auf die jeweiligen Fragen zu finden.
- Nach einer Bearbeitungszeit von ca. 5 Min. stellt eine Gruppe nach der anderen ihren Fall und die gefundene Lösung vor. Die Lösungen der jeweiligen Gruppe werden sogleich gemeinsam besprochen und etwaige andere Ansätze mitaufgenommen.
- Nach der Fallpräsentation ergänzt die Lehrkraft noch evtl. fehlende Details aus den Fallauflösungen.
- Die Lösungen der verschiedenen Gruppen werden von der Lehrkraft an der Tafel mitgeschrieben.
- Im Anschluss wird den Schüler:innen das Material 6 Fallbeispiele – Lösungen ausgegeben.
- Die Lehrkraft verweist auf die hilfegebenden Konsumentenschutzorganisationen. Welche gibt es und was sind ihre Hauptaufgaben?
- Sehr zu empfehlen ist der Besuch der Websites der Organisationen, damit die Schüler:innen einen realistischen Überblick über die Angebote bekommen.

Anmerkungen



Fallbeispiel 1

Tina und der Kalender

Tina bekommt mit der Post einen Kalender zugeschickt. In dem Brief, der bei dem Päckchen dabei ist, steht, dass Tina entweder den Kalender mit einem Zahlschein bezahlen muss oder ihn an die Firma zurückschicken soll. Tina kennt die Firma, die den Kalender geschickt hat, nicht. Sie kann nicht verstehen, warum sie den Kalender überhaupt bekommen hat.

Fragen:

- ⇒ Was würdet ihr an Tinas Stelle tun? Schreibt alle Möglichkeiten auf, die euch einfallen.
- ⇒ Wo und bei wem kann sich Tina erkundigen, wie sie sich verhalten soll?



Bild: www.haushaltsgeld.net/pixelto.de



Fallbeispiel 2

Karim und das Abo

Karim ist 16 Jahre alt und macht eine Lehre. Er wird auf der Straße von 2 jungen Menschen angesprochen. Sie stellen ihm eine Zeitschrift vor und ihm wird ein Abo zu einem Sonderpreis von € 16,00 im Monat angeboten. Karim fühlt sich unter Druck gesetzt, deshalb unterschreibt er den Vertrag schließlich und bestellt somit das Abo. Schon als Karim daheim ist, bereut er seine Entscheidung. Eigentlich braucht er diese Zeitschrift nicht und will das Abo rückgängig machen.

Fragen:

- ⇒ Was würdet ihr an Karims Stelle tun? Schreibt alle Möglichkeiten auf, die euch einfallen.
- ⇒ Wo und bei wem kann sich Karim erkundigen, was er nun tun kann?



Bild: pixabay.com





Fallbeispiel 3

Selina und die WhatsApp-Abzocke

Selina hat eine WhatsApp-Nachricht von einer Bekannten erhalten. Der Nachricht zu Folge müsse sie, um ein gratis iPhone gewinnen zu können, den in der Nachricht angeführten Link aufrufen. Darüber hinaus wird von ihr gefordert, die Nachricht an zehn weitere WhatsApp-Kontakte zu schicken. Durch das Aufrufen des Links kommt Selina auf eine Website, auf der ihr drei Quizfragen gestellt werden. Die richtigen Antworten zu geben fällt ihr leicht und somit scheint sie dem Gewinn bereits sehr nahe zu sein. Im Anschluss heißt es, dass lediglich das Angeben der Kreditkartendaten für die Übernahme der Zustellungskosten noch ausstehe. Kurz darauf erhält Selina per WhatsApp die Infomation, ein kostenpflichtiges Abo abgeschlossen zu haben.



Bild: pixabay.com

Fragen:

- ⇒ Was würdet ihr an Selinas Stelle tun? Schreibt alle Möglichkeiten auf, die euch einfallen.
- ⇒ Wo und bei wem kann sich Selina erkundigen, was in ihrem Fall die beste Vorgehensweise ist?



Fallbeispiel 4

Gerald und die neuen Kopfhörer

Gerald ist 14 Jahre alt und hat sich im Internet neue Kopfhörer bestellt, obwohl seine Eltern dagegen waren und er nicht genug Geld hat, um sie zu bezahlen. Um die Bestellung durchführen zu können, gibt Gerald ein falsches Geburtsdatum an und macht sich dadurch älter, als er wirklich ist. Er hofft, dass er so keine Probleme mit der Bestellung bekommt. Gerald denkt sich, dass ihm seine Eltern sicher beim Bezahlen der Kopfhörer helfen werden, wenn sie erst einmal da sind.

Fragen:

- ⇒ Was haltet ihr von Gerald's Vorgehen? Macht euch Notizen.
- ⇒ Wo und bei wem kann sich Gerald informieren, wenn es bei seiner Vorgehensweise zu Problemen kommt?



Bild: pixabay.com





Fallbeispiel 5

Herr Gebhard und der beschädigte Motorroller

Herr Gebhard hat seinem Sohn zum Geburtstag einen Motorroller gekauft. Als sie den Motorroller beim Händler abholen wollen, bemerken sie, dass der Lack einen mächtigen Kratzer beim Transport abbekommen hat.

Fragen:

- ⇒ Was würdet ihr in dieser Situation tun? Schreibt alle Möglichkeiten auf, die euch einfallen.
- ⇒ Wo und bei wem kann sich Herr Gebhard erkundigen, was in seinem Fall die beste Vorgehensweise ist?



Bild: Marc Tollas/pixelio.de



Fallbeispiel 6

Kim und die neue Handyhülle

Kim kauft sich eine neue Handyhülle. Auf dem Schild am Regal steht, dass die Handyhülle € 12,90 kostet. Als Kim an der Kasse bezahlen will, verlangt die Verkäuferin € 15,90.

Fragen:

- ⇒ Was würdet ihr an Kims Stelle tun? Schreibt alle Möglichkeiten auf, die euch einfallen.
- ⇒ Wo und bei wem kann sich Kim erkundigen, was sie in einer solchen Situation tun kann?



Bild: pixabay.com



Fallbeispiel 1 Tina und der Kalender – Auflösung



Tina muss den Kalender nicht bezahlen, wenn sie ihn nicht bestellt hat. Sie ist aber auch ⁽¹⁾ nicht verpflichtet, diese unerwünschte Zusendung zurückzuschicken.

Sie kann den Kalender also auch einfach behalten oder ins Altpapier geben.

Weitere Informationen erhält Tina bei Konsumentenschutzorganisationen.

Fallbeispiel 2 Karim und das Abo – Auflösung



Da Karim das Abo nicht in einem Geschäft, sondern auf der Straße bestellt hat, kann ⁽²⁾ er binnen 14 Tagen vom Kauf

zurücktreten. Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden, aber Schriftform ist aus Beweisgründen zu empfehlen. Zusätzliche Gebühren für die Auflösung dieses Vertrages muss Karim dabei nicht bezahlen. Hinweis: Wer zwischen 14 und 17 Jahre alt ist, darf Geschäfte dieser Art abschließen, wenn man über ein eigenes Einkommen (z.B. das Lehrlingseinkommen) verfügt und dadurch die Befriedigung der eigenen Lebensbedürfnisse nicht eingeschränkt werden. Ab dem 18. Geburtstag ist man volljährig und damit voll geschäftsfähig. Bei Konsumentenschutzorganisationen kannst du mehr darüber erfahren.

Fallbeispiel 3 Selina und die WhatsApp-Abzocke – Auflösung



Selina muss dem betrügerischen Unternehmen eine ⁽³⁾ Nachricht schicken und versuchen, das Abo zu kündigen.

Der Abo-Anbieter hat gegen gesetzliche Bestimmungen verstoßen und daher ist auch kein gültiger Abo-Vertrag zu Stande gekommen.

Konsument:innen müssen im Rahmen des Kaufvorganges ausdrücklich bestätigen, dass sie von der mit der Bestellung verbundenen Zahlungspflicht Kenntnis haben. So muss, sollte im Zuge des Kaufvorganges eine Schaltfläche (Button) aktiviert werden, dieser mit der Aufschrift „zahlungspflichtig bestellen“ o.ä. versehen sein. Das Unternehmen ist seiner Verpflichtung hier nicht nachgekommen. Bereits abgebuchte Beträge müssen daher rückerstattet werden.

Sollte Selina keine Antwort erhalten, kann sie sich mit ihrem Kreditkarteninstitut in Verbindung setzen und ihre Lage erklären. Nach § 67 Zahlungsdienstegesetz 2018 sind Zahlungsdienstleister (darunter Kreditkarteninstitute) dazu verpflichtet, Beträge, die ohne Zustimmung des Karteninhabers abgebucht wurden, zurückzuerstatten.

Um weitere Abbuchungen zu verhindern, kann zudem eine Sperre der Kreditkarte nötig sein. Weitere Informationen erhält Selina bei Konsumentenschutzorganisationen.

Fallbeispiel 4 Gerald und die neuen Kopfhörer – Auflösung



Wenn Gerald das richtige Geburtsdatum angegeben hätte, dann hätte er ohne die ⁽⁴⁾ Zustimmung seiner Eltern keine Geschäfte dieser Art abschließen dürfen, da er ja das Geld nicht angespart hat.

In diesem Fall könnten die Eltern verlangen, dass die Kopfhörer von der Firma zurückgenommen werden. Nachdem aber Gerald ein gefälschtes Geburtsdatum angegeben hat, kann es sein, dass er große Probleme mit der Firma bekommt. Diese Firma kann ihn nämlich wegen Betrugs anzeigen. Gerald ist 14 Jahre alt, somit strafmündig und muss für sein Verhalten voll einstehen. Bei Konsumentenschutzorganisationen kann er sich dazu Hilfe holen.

Fallbeispiel 5

Herr Gebhard und der beschädigte Motorroller – Auflösung



Händler:innen müssen Waren in einwandfreiem Zustand übergeben. Wenn Käufer:innen bemerken, dass etwas schad-

haft ist, dann müssen Händler:innen den Mangel ohne zusätzliche Kosten für Herrn Gebhard beheben. Dieses Recht nennt man Gewährleistung. Konsumentenschutzorganisationen können dir in diesem Fall weiterhelfen.

Fallbeispiel 6

Kim und die neue Handyhülle – Auflösung



Kim hat leider kein Recht darauf, die Handyhülle zu diesem billigeren Preis zu bekommen.

(2) D.h., wenn Kim den höheren Preis nicht bezahlen will, dann muss sie die Handyhülle an der Kasse zurückgeben. Nur in einzelnen Fällen zeigt sich der:die Geschäftspartner:in kulant (= entgegenkommend) und die Ware wird ausnahmsweise zum falsch angeschriebenen günstigeren Preis verkauft.

Für nähere Informationen stehen dir die Konsumentenschutzorganisationen zur Verfügung.

Anmerkungen

Schulstufe

- Empfohlen für 8./9. Schulstufe

Fächerbezug

- Deutsch, Geografie und wirtschaftliche Bildung, Geschichte und Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung

Unterrichtsphase

- Erarbeitung

Komplexitätsgrad

- Mittel

Anliegen

- Gezielte Auseinandersetzung mit den drei Phasen eines Kaufprozesses
- Kennenlernen der Rechte und Pflichten von mündigen Konsument:innen
- Reflektieren des eigenen Verhaltens in Bezug auf die Rechte und Pflichten einer Konsumentin bzw. eines Konsumenten

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Zuordnen von vorgegebenen Aussagen zu den Bereichen „VOR dem Kauf“ – „BEIM Kauf“ – „NACH dem Kauf“

Dauer

- 20 bis 30 Min.

Unterrichtsmittel

- Arbeitsblatt *Schritte zum sicheren Kauf [1]*
- Informationen *Schritte zum sicheren Kauf [1]*

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 Arbeitsblatt und die Informationen *Schritte zum sicheren Kauf [1]* der Schüleranzahl entsprechend kopieren.

Ablauf

- Die Lehrkraft erklärt, dass der Kaufprozess in 3 Schritte gegliedert werden kann:
 - ⇒ Vor dem Kauf
 - ⇒ Beim Kauf
 - ⇒ Nach dem Kauf
- Das Arbeitsblatt *Schritte zum sicheren Kauf* wird an die Schüler:innen ausgegeben und diese machen in ihr Heft 3 Spalten: „VOR dem Kauf“, „BEIM Kauf“ und „NACH dem Kauf“.
- Die Aussagekarten des Arbeitsblattes werden dann von den Jugendlichen ausgeschnitten.

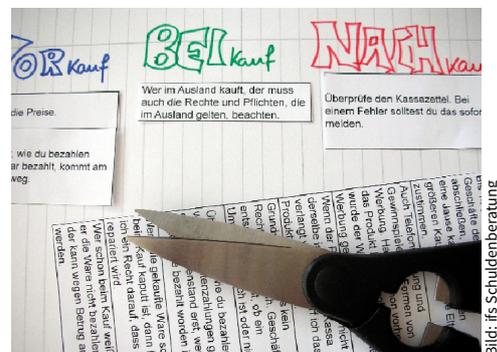


Bild: ifs Schuldenberatung

- Nun versuchen sie in Einzelarbeit die Aussagen den 3 Spalten zuzuordnen. Als kleine Hilfe kann erwähnt werden, dass zu jeder Spalte 5 Aussagen gehören. Mehrfachzuordnungen sind möglich.
- Gemeinsam werden die Zuordnungen überprüft und abschließend in die Schulhefte geklebt.
- Abschließend teilt die Lehrkraft die Informationen *Schritte zum sicheren Kauf* aus.



Aufgabe

Mache in deinem Heft 3 Spalten: „VOR dem Kauf“ – „BEIM Kauf“ – „NACH dem Kauf“. Schneide nun diese Aussagen aus und ordne sie den richtigen Spalten zu.



Wer im Urlaub, z.B. in Italien, etwas kauft, für den gelten die Rechte und Pflichten, die in diesem Land gültig sind. Wichtig ist, sich zu informieren.	Vergleiche die Preise, bevor du dich zum Kauf entscheidest.
Jugendliche unter 14 Jahren dürfen nur Geschäfte des täglichen Lebens abschließen, z.B. eine Jause kaufen. Für einen größeren Kauf müssen die Eltern zustimmen.	Überprüfe gleich nach dem Kauf den Kassazettel. Bei einem Fehler solltest du das sofort melden und klären.
Telefonwerbung und Gewinnspiele sind Formen von Werbung. Überlege, ob es dir auch schon einmal so ergangen ist, dass der Wunsch nach einem Produkt erst durch eine Werbung entstanden ist.	Überlege dir frühzeitig, wie du bezahlen willst. Jede Zahlungsform hat ihre Vor- und Nachteile.
Wenn der Preis am Regal ein anderer ist, als an der Kasse verlangt wird, dann darf man das Produkt zurückgeben.	Wer auf der Straße angesprochen wird und einen Vertrag unterschrieben hat, hat das Recht, innerhalb einer gewissen Frist vom Vertrag zurückzutreten.
Grundsätzlich gibt es kein Recht auf Umtausch. Unternehmen entscheiden selbst, ob ein Umtausch möglich ist oder nicht.	Grundsätzlich gilt: Die bei einem Kauf eingegangenen Rechte und Pflichten müssen eingehalten werden.
Überlege dir vor dem Kauf, wie du bezahlen willst. Bei Ratenzahlungen gehört dir der Gegenstand meist erst, wenn die letzte Rate bezahlt worden ist.	Ein Kauf ist immer ein Vertrag. Auch eine mündliche Zusage ist ein Vertrag, weil sich der:die Verkäufer:in und der:die Käufer:in über etwas einigen.
Wenn die gekaufte Ware schon beim Kauf einen Mangel hat, dann hast du ein Recht darauf, dass sie repariert oder umgetauscht wird oder du das Geld zurück bekommst.	Warum willst du das Produkt kaufen? Denk vorher nach, ob du den Gegenstand wirklich brauchst. Oder ob Werbung dich beeinflusst hat.
Wer schon beim Kauf weiß, dass er die Ware nicht bezahlen kann, der kann wegen Betrugs angezeigt werden.	

Der Kaufprozess kann in 3 Teile gegliedert werden. In jedem Abschnitt gibt es für dich als Konsument:in wichtige Dinge zu beachten.

VOR dem Kauf

- Vergleiche die Preise, bevor du dich zum Kauf entscheidest.
- Überlege dir frühzeitig, wie du bezahlen willst. Jede Zahlungsform hat ihre Vor- und Nachteile.
- Überlege dir vor dem Kauf, wie du bezahlen willst. Bei Ratenzahlungen gehört dir der Gegenstand erst, wenn die letzte Rate bezahlt wurde. Außerdem müssen oft Zinsen bezahlt werden. Wer kein Einkommen hat, darf keinen Ratenkauf machen.
- Warum willst du das Produkt kaufen? Denk vorher nach, ob Werbung dich beeinflusst hat. Brauchst du den Gegenstand wirklich?
- Telefonwerbung und Gewinnspiele sind Formen von Werbung. Überlege, ob es dir auch schon einmal so ergangen ist, dass der Wunsch nach einem Produkt erst durch eine Werbung entstanden ist.

BEIM Kauf

- Ein Kauf ist immer ein Vertrag. Wenn sich der:die Verkäufer:in und der:die Käufer:in über etwas einigen, dann ist das ein mündlicher Vertrag und muss eingehalten werden. Man sagt dazu: „Der Vertrag ist verbindlich.“
- Wenn der Preis am Regal falsch angegeben wurde, dann darf man das Produkt an der Kassa zurückgeben, wenn man den richtigen Preis nicht zahlen will.
- Wer schon beim Kauf weiß, dass er die Ware nicht bezahlen kann, der kann wegen Betrugs angezeigt werden. Das gilt auch für Ratenkäufe.
- Wer im Urlaub, z.B. in Italien, etwas kauft, für den gelten auch die Rechte und Pflichten, die im Ausland gültig sind. Wichtig ist, sich zu informieren.

- Jugendliche unter 14 Jahren dürfen nur Geschäfte des täglichen Lebens abschließen, zum Beispiel eine Jause kaufen. Für einen größeren Kauf müssen die Eltern zustimmen.

NACH dem Kauf

- Überprüfe gleich nach dem Kauf den Kassazettel. Bei einem Fehler solltest du das sofort melden.
- Grundsätzlich gilt: Die bei einem Kauf eingegangenen Rechte und Pflichten müssen eingehalten werden.
- Wer auf der Straße angesprochen wurde und etwas gekauft hat, der hat das Recht, innerhalb einer gewissen Frist vom Kauf zurückzutreten. Ausnahmen: Wenn etwas auf einer Messe, einem Markt oder in einem Geschäft gekauft wurde.
- Grundsätzlich gibt es kein Recht auf Umtausch. Unternehmen entscheiden selbst, ob ein Umtausch möglich ist oder nicht.
- Wenn die Ware schon beim Kauf Mängel hat, dann habe ich ein Recht darauf, dass sie repariert oder ersetzt wird oder dass ich das Geld zurück bekomme. Das nennt man Gewährleistung.

Anmerkungen

Schulstufe

- Empfohlen für 8./9. Schulstufe

Fächerbezug

- Deutsch, Geografie und wirtschaftliche Bildung, Geschichte und Politische Bildung, Ernährung und Haushalt, Haushaltsökonomie und Ernährung

Unterrichtsphase

- Ergebnissicherung

Komplexitätsgrad

- Einfach

Anliegen

- Wiederholen und Festigen der erarbeiteten Begriffe und Definitionen zum Thema Konsumentenschutz

Kenntnisse und Fertigkeiten

- Definieren von wichtigen Begriffen rund um den sicheren Kauf

Dauer

- 30 bis 50 Min.

Unterrichtsmittel

- Material *Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf [1–3]*
- Informationen *Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf [1–2]*
- A4-Papier

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

- Material *Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf [1–3]* ausdrucken und die einzelnen Karten ausschneiden. Es empfiehlt sich, etwas stärkeres Papier zu verwenden.
- Informationen *Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf [1–2]* entsprechend der Schüleranzahl kopieren.

Ablauf

- Die Lehrkraft gibt allen Schüler:innen eine Karte, auf der entweder ein Begriff oder eine Definition steht. Jeweils ein Begriff und eine Definition gehören zusammen und bilden so ein Paar.
- Alle Jugendlichen gehen im Klassenzimmer umher und suchen sich jenen:jene Mitschüler:in mit der passenden Karte. Somit wird jedem Begriff die korrekte Erklärung zugeordnet.
- Die Paare, die sich gefunden haben, stellen sich gemeinsam vor die Tafel.
- Wenn alle einen:eine Partner:in gefunden haben, werden die Begriffe und Definitionen vorgelesen.
 - ⇒ Stimmen alle Paare?
 - ⇒ Wo sind sich die Schüler:innen unsicher?
 - ⇒ Kann gemeinsam die Lösung gefunden werden?
 - ⇒ Welche Begriffe sind noch unklar?
- Abschließend werden die Informationen *Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf* ausgeteilt.

Anmerkungen



<h2>Konsument:in/ Verbraucher:in</h2>	<p>⇒ Ist eine Person, die Güter verbraucht oder verzehrt.</p> <p>⇒ Ist eine Person, die Waren oder Dienstleistungen kauft bzw. in Anspruch nimmt.</p> <p>⇒ Ist eine Person (eine Privatperson), die mit einem Unternehmen Geschäfte abschließt, ohne selbst ein Unternehmen zu sein.</p>
<h2>Konsumenten- schutz- organisationen</h2>	<p>Verein für Konsumenteninformation, Sozialministerium, Arbeiterkammer Österreich, Internet-Ombudsstelle etc.</p> <p>Diese Einrichtungen bieten dir kompetente Beratung und schnelle Hilfe an, wenn du Fragen zum Thema Konsumentenschutz hast oder diesbezüglich ein Problem aufgetaucht ist.</p>
<h2>Unbestellte Zusendung</h2>	<p>Wenn du etwas geschickt bekommst (z.B. einen Kalender), das du nicht bestellt hast, dann bist du nicht verpflichtet, es zurückzuschicken. Du darfst es, ohne es zu bezahlen, behalten oder auch wegwerfen. Das steht ausdrücklich im Gesetz.</p>
<h2>Preis- auszeichnung</h2>	<p>Damit man Waren und Dienstleistungen besser vergleichen kann, müssen dafür die Preise angegeben werden. Sie müssen inklusive der Umsatzsteuer und in Euro so angebracht sein, dass du sie möglichst leicht sehen und der Ware oder Dienstleistung (z.B. Haarschnitt beim Friseur) zuordnen kannst.</p>
<h2>Barkauf</h2>	<p>Du bezahlst sofort den gesamten Preis einer Ware mit Bargeld. Das ist die günstigste Art zu kaufen, da keine zusätzlichen Kosten anfallen. Im Gegenteil, manche Unternehmen gewähren dir bei dieser Art der Zahlung sogar einen Preisnachlass (Skonto).</p>



<h2>Vertrag</h2>	<p>Mindestens 2 Personen treffen über einen bestimmten Gegenstand oder eine Leistung eine mündliche oder schriftliche Abmachung. Diese Vereinbarung ist bindend, d.h. du kannst sie nicht einfach wieder auflösen, ohne dass ein gesetzlicher Rücktrittsgrund vorliegt. Solche Abmachungen darfst du ab 14 Jahren in kleinem Umfang tätigen. Ab 18 Jahren musst du für alles gerade stehen, was du mit jemandem vereinbart hast.</p>
<h2>AGB</h2>	<p>Größere Unternehmen, wie z.B. Möbelhäuser oder Banken, verwenden in der Regel vorformulierte Vertragsbedingungen. Diese werden Allgemeine Geschäftsbedingungen genannt. Sie sind oft schwer leserlich, wenig verständlich und klein gedruckt. Daher wird oft vom „Kleingedruckten“ gesprochen. Wichtig ist, dass du sie immer vor der Unterschrift liest und dir Hilfe holst, wenn du sie nicht verstehst.</p>
<h2>Rücktritt von Kaufverträgen</h2>	<p>Grundsätzlich gilt, dass Verträge eingehalten werden müssen. Ein Rücktritt innerhalb von 14 Tagen ist dann möglich, wenn du ein Geschäft an deiner Haustür, durch Ansprechen auf der Straße, bei Werbefahrten oder bei Verkaufspartys abgeschlossen hast. Auch von den meisten Internet-Verträgen kannst du zurücktreten.</p>
<h2>Stornierung</h2>	<p>Grundsätzlich gilt, dass Verträge eingehalten werden müssen. Eine Auflösung des Vertrages ist nur mit der Zustimmung der Vertragspartnerin bzw. des Vertragspartners möglich. In der Regel musst du dafür eine Stornogebühr bezahlen. Eine Vereinbarung dazu findest du meistens in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.</p>
<h2>Umtausch</h2>	<p>Du hast kein Recht darauf! Ob du etwas zurückgeben kannst, was dir nicht gefällt oder passt, hängt ganz alleine von dem:der Händler:in ab, bei dem du die Dinge gekauft hast.</p>



<h2>Gewährleistung</h2>	<p>Wenn eine gekaufte Ware bereits bei der Übergabe einen Mangel hatte (der nicht erkennbar war), muss der:die Händler:in die Ware entweder reparieren, sie umtauschen oder sie dir preisreduziert geben. Wenn die Reparatur oder ein Umtausch nicht möglich ist, dann bekommst du den Kaufpreis zurück. Im Gegenzug musst du dem:der Händler:in die Ware wieder zurückgeben. Darauf hast du einen gesetzlichen Anspruch.</p>
<h2>Garantie</h2>	<p>Sie ist eine Art Werbeinstrument und eine freiwillige Zusage, für Mängel einzustehen, die in der Regel von dem:der Hersteller:in gegeben wird. So etwa kann eine Garantie enthalten, dass man bei Mängeln 3 Jahre lang kostenlose Ersatzteile bekommt. Sie kann aber nur zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung gegeben werden und es gibt kein Recht darauf.</p>



Konsument:in/Verbraucher:in

- ⇒ Ist eine Person, die Güter verbraucht oder verzehrt.
- ⇒ Ist eine Person, die Waren oder Dienstleistungen kauft bzw. in Anspruch nimmt.
- ⇒ Ist eine Person (eine Privatperson), die mit einem Unternehmen Geschäfte abschließt, ohne selbst ein Unternehmen zu sein.

Verbraucherschutzorganisationen

Verein für Konsumenteninformation, Sozialministerium, Arbeiterkammer Österreich, Internet-Ombudsstelle, etc.

Diese Einrichtungen bieten dir kompetente Beratung und schnelle Hilfe an, wenn du Fragen zum Thema Konsumentenschutz hast oder diesbezüglich ein Problem aufgetaucht ist.

Unbestellte Zusendung

Wenn du etwas geschickt bekommst (z.B. einen Kalender), das du nicht bestellt hast, dann bist du nicht verpflichtet, es zurückzuschicken. Du darfst es, ohne es zu bezahlen, behalten oder auch wegwerfen. Das steht ausdrücklich im Gesetz.

Preisauszeichnung

Damit man Waren und Dienstleistungen besser vergleichen kann, müssen dafür die Preise angegeben werden. Sie müssen inklusive der Umsatzsteuer und in Euro so angebracht sein, dass du sie möglichst leicht sehen und der Ware oder der Dienstleistung (z.B. Haarschnitt beim Friseur oder der Friseurin) zuordnen kannst.

Barkauf

Du bezahlst sofort den gesamten Preis einer Ware mit Bargeld. Das ist die günstigste Art zu kaufen, da keine zusätzlichen Kosten anfallen. Im Gegenteil, manche Unternehmen gewähren dir bei dieser Art der Zahlung sogar einen Preisnachlass (Skonto).

Vertrag

Mindestens 2 Personen treffen über einen bestimmten Gegenstand oder eine Leistung eine mündliche oder schriftliche Abmachung. Diese Vereinbarung ist bindend, d.h. du kannst sie nicht einfach wieder auflösen, ohne dass ein gesetzlicher Rücktrittsgrund vorliegt. Solche Abmachungen darfst du ab 14 Jahren in kleinem Umfang tätigen. Ab 18 Jahren musst du für alles gerade stehen, was du mit jemandem vereinbart hast.

AGB

Größere Unternehmen, wie z.B. Möbelhäuser oder Banken, verwenden in der Regel vorformulierte Vertragsbedingungen. Diese werden Allgemeine Geschäftsbedingungen genannt. Sie sind oft schwer leserlich, wenig verständlich und klein gedruckt. Daher wird oft vom „Kleingedruckten“ gesprochen. Wichtig ist, dass du sie immer vor der Unterschrift liest und dir Hilfe holst, wenn du sie nicht verstehst.

Rücktritt von Kaufverträgen

Grundsätzlich gilt, dass Verträge eingehalten werden müssen. Ein Rücktritt innerhalb von 14 Tagen ist nur dann möglich, wenn du ein Geschäft an deiner Haustür, durch Ansprechen auf der Straße, bei Werbefahrten oder bei Verkaufspartys abgeschlossen hast. Auch von den meisten Internet-Verträgen kannst du zurücktreten.

Stornierung

Grundsätzlich gilt, dass Verträge eingehalten werden müssen. Eine Auflösung des Vertrages ist nur mit der Zustimmung der Vertragspartnerin bzw. des Vertragspartners möglich. In der Regel musst du dafür eine Stornogebühr bezahlen. Eine Vereinbarung dazu findest du meistens in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.



Umtausch

Du hast kein Recht darauf! Ob du etwas zurückgeben kannst, was dir nicht gefällt oder passt, hängt ganz alleine von dem:der Händler:in ab, bei dem du die Dinge gekauft hast.

Gewährleistung

Wenn eine gekaufte Ware bereits bei der Übergabe einen Mangel hatte (der nicht erkennbar war), muss der:die Händler:in die Ware entweder reparieren, sie umtauschen oder sie preisreduziert weitergeben. Wenn die Reparatur oder ein Umtausch nicht möglich ist, dann bekommst du den Kaufpreis zurück. Im Gegenzug musst du dem:der Händler:in die Ware wieder zurückgeben. Darauf hast du einen gesetzlichen Anspruch.

Garantie

Sie ist eine Art Werbeinstrument und eine freiwillige Zusage, für Mängel einzustehen, die in der Regel von dem:der Hersteller:in gegeben wird. So etwa kann dir der:die Hersteller:in deines Mopeds garantieren, dass du bei Mängeln 3 Jahre lang kostenlose Ersatzteile bekommst. Sie kann aber nur zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung gegeben werden und es gibt kein Recht darauf.

Anmerkungen



Zeit	Ablauf/Methode	Unterrichtsmittel
50' bis 70'	<p>1. 6 Fallbeispiele</p> <p>Anhand verschiedener Fallbeispiele lernen die Jugendlichen einige Kernthemen des Konsumentenschutzes kennen. Es wird angeregt, eigene Lösungsstrategien für konstruierte Situationen zu erarbeiten. Dadurch werden relevante Beratungsfelder hilfegebender Organisationen aufgegriffen und Informationen vermittelt.</p> <p>☺ Die Schüler:innen werden in Gruppen eingeteilt und bearbeiten verschiedene Fallbeispiele. Sie suchen nach Lösungen und diskutieren diese im Plenum. Schließlich werden die verschiedenen Organisationen und ihre Beratungsfelder als Anlaufstelle kurz vorgestellt.</p>	<p>Methode:</p> <p>⇒ 6 Fallbeispiele [1]</p> <p>Material:</p> <p>⇒ 6 Fallbeispiele – Aufgabe [1–3]</p> <p>⇒ 6 Fallbeispiele – Lösungen [1–2]</p>
	<p>Ende der ersten Einheit/Pause</p>	
20' bis 30'	<p>2. Schritte zum sicheren Kauf</p> <p>Mit dieser Methode soll der Blick der Schüler:innen auf die Gesamtheit des Kaufprozesses gerichtet werden. Die Phasen „vor dem Kauf“, „beim Kauf“ und „nach dem Kauf“ werden im Detail beleuchtet. Durch die Einzelarbeit werden die Jugendlichen angeregt, sich Gedanken über die sinnvolle Kategorisierung zu machen, und lernen gleichzeitig wichtige Begriffe und rechtliche Grundlagen kennen.</p> <p>☺ In Einzelarbeit werden Aussagen, die sich auf die drei Phasen „vor dem Kauf“, „beim Kauf“ und „nach dem Kauf“ des Kaufprozesses beziehen, geordnet und anschließend ins Heft eingeklebt.</p>	<p>Methode:</p> <p>⇒ Schritte zum sicheren Kauf [1]</p> <p>Arbeitsblatt:</p> <p>⇒ Schritte zum sicheren Kauf [1]</p> <p>Informationen:</p> <p>⇒ Schritte zum sicheren Kauf [1]</p>



Zeit	Ablauf/Methode	Unterrichtsmittel
30' bis 50'	<p>3. Wer gehört zu mir?</p> <p>Anhand eines Spiels werden im Konsumentenschutzgesetz vorkommende neue Begriffe erarbeitet und bereits bekannte wiederholt, indem die passenden Definitionen gefunden werden müssen. Diese Sequenz bildet den Abschluss und stellt gleichzeitig auch eine Form der Wiederholung dar.</p> <p>😊 Die Jugendlichen bewegen sich frei im Klassenzimmer und suchen das passende Gegenstück zu der eigenen Karte. Wenn sie alle Paare gefunden haben, werden die Definitionen gemeinsam überprüft.</p>	<p>Methode:</p> <p>⇒ <i>Wer gehört zu mir?</i> [1]</p> <p>Material:</p> <p>⇒ <i>Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf [1-3]</i></p> <p>Informationen:</p> <p>⇒ <i>Wichtige Begriffe und Definitionen rund um den sicheren Kauf [1-2]</i></p>

**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.