



**verbraucherzentrale**  
*Baden-Württemberg*

# VERBRAUCHERRECHTE

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

### Eure Verbraucherrechte

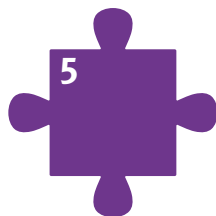
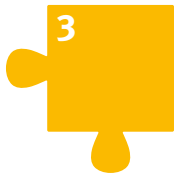
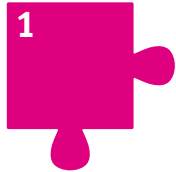
Ihr werdet alle zu Expertinnen und Experten für Verbraucherrechte.

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



### Ablauf:

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



	Frage 1	Frage 2	Frage 3	Frage 4
<b>Thema 1</b>				
<b>Thema 2</b>				
<b>Thema 3</b>				
<b>Thema 4</b>				
<b>Thema 5</b>				

**REALISIERUNG DER LEITPERSPEKTIVE VERBRAUCHERBILDUNG**

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

**EINORDNUNG IN DEN BILDUNGSPLAN**

<b>Kategorie</b>	<b>3.1.4</b>	Konsum
<b>Unterkategorie</b>	<b>3.1.4.5</b>	Verbraucherschutz
<b>Inhaltliche Kompetenz</b>	<b>(1)</b>	Relevante Verbraucherrechte beschreiben (Gewährleistung, Garantie, Stornierung von Kaufverträgen)
	<b>(4)</b>	Ausgewählte rechtliche Bestimmungen bei Onlinegeschäften nennen und deren Risiken beschreiben
<b>Konkretisierende/r Begriff/e</b>		Verbraucherrechte
<b>Bezug zu den prozessbezogenen Kompetenzen</b>	<b>2.1.3</b>	eigenständig Sach- und Fachinformationen mithilfe analoger und digitaler Medien beschaffen und auswerten
	<b>2.1.6</b>	Außerschulische Lernorte erkunden (zum Beispiel lebensmittelerzeugende,-verarbeitende Betriebe, soziale Einrichtungen, Verbraucherschutzinstitutionen)
	<b>2.1.8</b>	Erfahrungen, die inner- und außerhalb der Schule gewonnen wurden, fachbezogen auswerten
	<b>2.3.1</b>	Kriterien für verschiedene Produkte und Dienstleistungen im Alltag entwickeln und nutzen
	<b>2.4.9</b>	Auf den Haushalt und das Individuum bezogene Lösungen situationsgerecht entwickeln, erproben, reflektieren und optimieren

PROJEKT-/ UNTERRICHTSABLAUF	
<b>Zeitaufwand</b>	2 Schulstunden
<b>Materialart</b>	Gruppenpuzzle. Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten Fachwissen zum Thema Verbraucherrecht anhand von Problemstellungen. Die aufgeteilten Inhalte werden zunächst in Einzelarbeit eigenverantwortlich bearbeitet. Anschließend wird das Wissen in Expertengruppen ergänzt und vertieft. Dieses vermitteln die Schülerinnen und Schüler in einer nächsten Phase ihren Mitlernern in den Stammgruppen.
<b>Zusätzlich benötigtes Material</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Große Papierbögen (A2 oder größer)</li> <li>• Schreibstifte</li> <li>• Gruppentische</li> <li>• ggf. Internetzugang und internetfähiges Gerät</li> </ul>
<b>Einstieg</b>	<p>Methode „Sätze vervollständigen“ (ca. 10 min): Die Schülerinnen und Schüler sollen durch Satzanfänge zu einer themenzentrierten Reflexion und zum kreativen Formulieren und Denken angeregt werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Lehrkraft präsentiert an der Tafel oder auf dem Projektor den Schülerinnen und Schülern mehrere Satzanfänge zum Thema.</li> <li>• In freier Assoziation vervollständigen die Schülerinnen und Schüler diese Sätze und halten diese auf einer Moderationskarte oder auf Papier fest.</li> <li>• Das Aufgeschriebene wird reflektiert und kann zum Abgleich am Ende des Tages noch mal besprochen werden.</li> </ul> <p><b>Beispielsätze:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn ich etwas umtauschen will, dann ...</li> <li>• Wenn ein Gerät kaputt geht, mache ich ...</li> <li>• Zum Thema Taschengeld fällt mir ein ...</li> <li>• Verträge muss man ...</li> <li>• Wenn ich ein Problem mit einem Verkäufer habe, tu ich ...</li> </ul>

<p><b>Erarbeitungsphase I</b></p>	<p>Einzelarbeit in Stammgruppen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Lehrkraft erklärt den Ablauf und stellt eine zeitliche Übersicht auf der Tafel oder dem Projektor dar.</li> <li>• Die Klasse wird in Stammgruppen aufgeteilt.</li> <li>• Die Fallbeispiele mit dazugehörigen Arbeitsaufträgen werden in den Stammgruppen verteilt.</li> <li>• Der jeweilige Arbeitsauftrag wird in Einzelarbeit bearbeitet.</li> <li>• Nach 20 min gibt die Lehrkraft das Signal zum Wechsel in die Expertengruppe(n).</li> </ul> <p><b>Benötigtes Material:</b> Pro Stammgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ablaufplan, Fallbeispiele, Strukturblatt</li> </ul> <p>Pro SuS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infoblatt</li> <li>• Schreibmaterial (Block, Stift)</li> </ul>
<p><b>Erarbeitungsphase II</b></p>	<p>Austausch, Ergänzung und Vertiefung in Expertengruppen (ca. 15 min):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Expertengruppen treffen sich. Die Fragen und Antworten werden abgeglichen und ein gemeinsames Ergebnis erörtert.</li> <li>• Nach ca. 15 min wird diese Phase von der Lehrkraft beendet und die Experten gehen wieder in die Stammgruppe zurück.</li> </ul>
<p><b>Erarbeitungsphase III</b></p>	<p>Verknüpfung der Unterthemen in den Stammgruppen (ca. 20 min):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Stammgruppen kommen wieder zusammen.</li> <li>• Nach festgelegter Reihenfolge (Thema 1, dann Thema 2 usw.) stellen die Experten den anderen Stammgruppenmitgliedern ihr Fallbeispiel vor und erörtern die bearbeitete Problemstellung. Anschließend werden die Gemeinsamkeiten und die Bedeutung des Gesamtthemas herausgearbeitet.</li> </ul>
<p><b>Kontrollphase</b></p>	<p>Die Ergebnisse der einzelnen Stammgruppen werden auf Richtigkeit geprüft (ca. 10 min):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Lehrkraft geht im Plenum die Ergebnisse der Fragen mit den Stammgruppen durch und gleicht diese mit der Lösung in der Handreichung ab.</li> </ul>

<b>Ergebnissicherung</b>	Zur Ergebnissicherung erstellt jede Stammgruppe ein Plakat mit den fünf Themenbereichen und den wichtigsten Aussagen (Antworten der Fragen). Dies kann in freier Form geschehen oder mit Hilfe des Strukturblatts (ca. 15 min).
<b>Fächerübergreifende Aspekte</b>	Das Unterrichtsmaterial „Willenserklärungen und Kaufverträge“ kann anschließend zur Vertiefung durchgeführt werden.
<b>Kommentar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Die Gruppengrößen sollten sich zwischen 3 und 6 Teilnehmer/innen bewegen.</li><li>• Die Gruppenzahl der Stammgruppen und Expertengruppen müssen nicht gleich sein.</li><li>• Ist eine Expertengruppe zu groß, kann diese geteilt werden.</li><li>• Geht die Anzahl der Teilnehmer/innen nicht mit den vorbereiteten Aufgabenteilen auf, so kann ein einzelnes Thema auch doppelt in der Stammgruppe vergeben werden</li><li>• Die SuS können zusätzlich auch die Videos über die Links anschauen.</li></ul>

## MUSTERLÖSUNG

### Fallbeispiel 1: Der kaputte Fernseher

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

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

##### ...❖ AUFGABE 1

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

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

##### ...❖ AUFGABE 2

Was können Anna und ihr Vater von der Händlerin verlangen?

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

##### ...❖ AUFGABE 3

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

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

##### ...❖ AUFGABE 4

Was ist das Besondere an der Garantie?

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



## MUSTERLÖSUNG

### Fallbeispiel 2: Die unbequemen Schuhe

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

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

##### ...❖ AUFGABE 1

Welche gesetzlichen Möglichkeiten, um etwas zurückzugeben, gibt es?

Im stationären Handel gibt es kein Recht auf Rückgabe von Waren. Hier hat man die Möglichkeit im Gespräch mit Händlerin oder Händler zu vereinbaren, dass man die gekaufte Ware, z. B. bei Nichtgefallen eines Beschenkten, zurückgeben kann. Bei Fernabsatzverträgen (also beispielsweise im Internet oder am Telefon) und bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen (z. B. in der eigenen Wohnung) geschlossen werden, hat man ein 14-tägiges Widerrufsrecht.

##### ...❖ AUFGABE 2

Darf der Händler auch einen Gutschein anstelle von Geld anbieten? Begründe deine Antwort.  
Ja, da der Händler hier freiwillig handelt, darf er auch die Bedingungen festlegen.

##### ...❖ AUFGABE 3

Wie hätte Sarah sich absichern können?

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

## MUSTERLÖSUNG

### Fallbeispiel 3: Vertrag oder doch kein Vertrag?

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

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

##### ...❖ AUFGABE 1

Wer ist eine Verbraucherin oder ein Verbraucher?

Eine Verbraucherin oder ein Verbraucher ist jede Person (natürliche Person), die ein Rechtsgeschäft (Vertrag) zu überwiegend privaten Zwecken abschließt.

##### ...❖ AUFGABE 2

Was ist ein Kaufvertrag?

Ein Kaufvertrag verpflichtet die Verkäuferin, dem Käufer eine Sache zu übergeben. Die Sache muss dabei frei von Mängeln sein. Der Käufer ist zugleich verpflichtet, den vereinbarten Kaufpreis zu zahlen und die Sache abzunehmen.

##### ...❖ AUFGABE 3

Wie können Kaufverträge abgeschlossen werden?

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

Verträge können mündlich, schriftlich oder konkludent abgeschlossen werden.

## MUSTERLÖSUNG

### Fallbeispiel 4: Im Supermarkt

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

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

##### ...❖ AUFGABE 1

Darf Leon die Shampoo-Flaschen öffnen, um daran zu riechen? Begründe deine Antwort.  
Wenn dabei weder die Verpackung noch das Produkt beschädigt wird, dann darf er die Verpackung öffnen.

##### ...❖ AUFGABE 2

Darf die Kassiererin den Rucksack durchsuchen? Begründe deine Antwort.  
Nein, darf sie nicht! Nur die Polizei darf einen Privatbereich (den Schulranzen) durchsuchen.

##### ...❖ AUFGABE 3

Was muss man bei der Rückgabe von Pfandflaschen beachten?  
Die Regeln für Einweg- und Mehrwegpfandflaschen sind unterschiedlich. Größere Supermärkte (mehr als 200 qm<sup>2</sup>) müssen alle Einwegflaschen annehmen. Bei kleineren Märkten und Mehrwegflaschen muss nur das eigene Sortiment angenommen werden.

##### ...❖ AUFGABE 4

Kann die Kassiererin das Bezahlen mit Kleingeld verweigern? Begründe deine Antwort.  
Die Kassiererin darf das Bezahlen mit Kleingeld nur verweigern, wenn mehr als 50 Münzen aufgewendet werden.

## MUSTERLÖSUNG

### Fallbeispiel 5: Neulich im Internet

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

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

##### ...❖ AUFGABE 1

Darf Leyla die Hose einfach so zurückschicken? Begründe deine Antwort.  
Ja, denn bei Fernabsatzverträgen besteht ein zweiwöchiges Widerrufsrecht.  
Sie muss dies auch nicht begründen.

##### ...❖ AUFGABE 2

Was sind Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)?  
Die AGBs sind vorher festgelegte Vertragsbedingungen, welchen man zustimmen muss und die damit Vertragsbestandteil in dem abgeschlossenen Vertrag werden.

##### ...❖ AUFGABE 3

Was muss Leyla tun, um die Hose zurückzuschicken, und wie lange ist das überhaupt möglich?  
Leyla muss formlos ohne Angabe von Gründen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware den Kaufvertrag widerrufen. Aus Beweisgründen macht sie das am besten schriftlich. Danach muss sie die Hose unverzüglich zurückschicken, spätestens jedoch innerhalb von 14 Tagen.

##### ...❖ AUFGABE 4

Welche Sachen kann man nicht zurückschicken?  
Ausgenommen vom Widerrufsrecht sind auf die Käuferin oder den Käufer persönlich zugeschnittene Waren wie Maßkleidung, digitale Inhalte wie Hörbücher oder schnell verderbliche Ware, z. B. Lebensmittel. Auch das Entfernen von Siegeln, z. B. an CDs, durch den Käufer oder die Käuferin hebt das Widerrufsrecht auf.

## IMPRESSUM

Das Unterrichtsmaterial wurde Ihnen von der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg zur Verfügung gestellt.

Mehr Informationen zur Finanzierung unserer Unterrichtsmaterialien:  
[www.vz-bw.de/transparenzerklaerung](http://www.vz-bw.de/transparenzerklaerung)

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

### KONTAKT

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V.  
Team Verbraucherbildung  
Paulinenstraße 47  
70178 Stuttgart

[bildung@vz-bw.de](mailto:bildung@vz-bw.de)  
[www.vz-bw.de/verbraucherbildung-bw](http://www.vz-bw.de/verbraucherbildung-bw)

Gefördert durch das Ministerium für Ernährung, Ländlichen Raum  
und Verbraucherschutz Baden-Württemberg

Gefördert  
durch



Baden-Württemberg  
Ministerium für Ernährung,  
Ländlichen Raum und Verbraucherschutz

**verbraucherzentrale**

*Baden-Württemberg*

