

Handel:

Onlinehandel

- 2–4** Auf einen Blick – fachdidaktisches Konzept
- 5–7** Unterricht konkret – Ablauf
- 8–21** Materialien
- 23–23** Lösungen
- 24–25** Anhang (Quellen, Erfahrungen und Adaptionmöglichkeiten)

Auf einen Blick



Schwierigkeitsbarometer



Schwerpunkte	Haushalt – Konsum - Geld
Stichworte	Handel; Versandhandel; Onlineversand; Konsumentenrechte; Arbeitswelt; Arbeitsrechte
Konkretisierung des Themas	<ul style="list-style-type: none"> • Begründete und logische Verknüpfung acht verschiedener Elemente eines Wirkungsgefüges (Mystery), das kritisch die Rahmenbedingungen des Onlinehandels aufzeigt. • Vergleich, Analyse und sinnvolle Anordnung von Elementen eines Wirkungsgefüges, das den Onlinehandel aus Sicht der Arbeitswelt, des Marketings und der Konsumentenrechte kritisch darstellt und mit vertiefenden Informationen verknüpft. • Interpretation und Reflexion eines selbst erstellten Wirkungsgefüges. • Herstellung eines Kurztextes, der eine Ausgangsfrage im Detail sinnvoll und logisch beantwortet.
Dauer	2 Unterrichtseinheiten á 50 Minuten
Schulstufe	6. Schulstufe
Schulform	MS und AHS-Unterstufe
Lehrplanbezug	<p>Aktueller Lehrplan: „Dienstleistungen: Erkennen der Vielfalt des Dienstleistungsbereichs sowie Verständnis für seine zunehmende Bedeutung im Wirtschaftsleben.“</p> <p>Neuer Lehrplan lt. Entwurf: „Reflektierte Entscheidungen bei Bank-, Verkehrs- oder Handelsdienstleistungen treffen und diesbezügliche Auswirkungen der Digitalisierung beschreiben.“</p>
Großlernziel	Einsicht in die Zusammenhänge des Onlinehandels aus Sicht der Dienstleisterinnen und Dienstleister sowie aus Sicht der Konsumentinnen und Konsumenten



<p>Feinlernziele</p>	<p><u>Einheit 1: „Mit einem Klick zum Glück?“</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Schülerinnen und Schüler geben einen Textausschnitt – er behandelt einen typischen Verkaufsvorgang in einem Online-Versand – wieder (AFB I). • Sie ordnen den Textausschnitt in ein Wirkungsgefüge zum Thema Onlinehandel ein (AFB II). • Die Lernenden entwickeln eigene Hypothesen zur Beantwortung einer Leitfrage: „Warum verdient der Zusteller Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“ (AFB III). • Die Lernenden gestalten in Kleingruppen eigenständig ein Wirkungsgefüge zum Thema Onlinehandel (AFB III). • Die Lernenden bewerten die Zusammenhänge innerhalb des Wirkungsgefüges (AFB III). <p><u>Einheit 2: „Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Lernenden ordnen vertiefende Informationen den Inhalten ihres Wirkungsgefüges zu (AFB II). • Die Lernenden entwickeln gemeinsam aus dem Wirkungsgefüge einen informativen Kurztext (AFB III). • Die Lernenden stellen Vor- und Nachteile des Onlinehandels einander gegenüber und bewerten sie (AFB II / AFB III).
<p>Kontext zur sozioökonomischen Bildung (theoretische Bezüge)</p>	<p>Das Lehr-Lernarrangement führt die Lernenden kritisch an das Themenfeld Onlinehandel heran und nimmt direkt auf die Lebenswelt der Schülerinnen und Schüler Bezug. Es beinhaltet eine Vielzahl kritischer Zugänge, die die Haushalts-, Unternehmens- und Gesellschaftsebene einschließen und es macht Interessenskonflikte und -konstellationen erfahrbar. Die Konsumentenrechte von Jugendlichen finden ebenso Eingang wie arbeitsrechtliche (Scheinselbstständigkeit) und politische Aspekte des Onlinehandels (faire Entlohnung, Streik, Rolle der Gewerkschaften). Durch die Methodenwahl (Mystery) werden Präkonzepte und individuelle Lösungsansätze im Lehr-Lernarrangement berücksichtigt.</p>
<p>Methoden</p>	<p>Pantomime https://www.methodenkartei.uni-oldenburg.de/uni_methode/pantomime/ (6.2.2020)</p>

	<p>Mystery</p> <p>Fridrich, C. (2015): Kompetenzorientiertes Lernen mit Mysterys – didaktisches Potenzial und methodische Umsetzung eines ergebnisoffenen Lernarrangements. In: GW- Unterricht 140 (4/2015), S. 50-62. http://www.gw-unterricht.at/images/pdf/gwu_140_50_62_fridrich.pdf (6.2.2020)</p> <p>Angel and Demon (Variante)</p> <p>https://lehrerfortbildung-bw.de/u_sprachlit/englisch/gym/bp2004/fb1/sprechen/methoden/dia/ (6.2.2020)</p>
<p>Vorbereitung</p>	<p><u>Einheit 1: „Mit einem Klick zum Glück?“</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Tafel, Beamer, Klebestreifen (Tixo); leere A3-Blätter; Kleber; Farbstifte• M2: Klassen-Mystery: Ausdruck der acht Texte in A4• M3: Mystery Onlinehandel: Ausdruck der Vorlage M3, Zerschnittene Story-Kärtchen (weiß, 15 Stk.) in Kuvert für Gruppen (pro Gruppe drei Lernende) bereitstellen. <p><u>Einheit 2: „Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Plakate der vorangehenden Einheit und Klebeband• M4: Info-Kärtchen (grau, 10 Stk.) in Gruppenstärke ausdrucken, zerschneiden und in eigenes Kuvert geben• M5: Hilfstext mit Verständnisfragen zur Unterstützung der Beantwortung der Fragestellung.

Unterricht konkret – Ablauf

Einheit 1: „Mit einem Klick zum Glück?“

Einstieg	Pantomime	<p>Die Lernenden werden aufgefordert, sich in Paaren im Klassenraum zu verteilen. Die/Der Lehrende liest eine Szene (M1) vor, die die Schülerinnen und Schüler wechselseitig pantomimisch darstellen.</p> <p><i>Anmerkung:</i> Damit die Schülerinnen und Schüler einander nicht gegenseitig stören, empfiehlt es sich, ausreichende Abstände zwischen den Gruppen einzufordern.</p>	M1	10 Min.
Erarbeitungsphase 1	Klassen-Mystery Onlinehandel (Erlernen der Methode)	<p>Nun werden die Lernenden mit der Methode „Mystery“ vertraut gemacht: Mit Hilfe von Textkärtchen sollen sie eine Geschichte rekonstruieren, die eine übergeordnete Fragestellung („Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden arbeitet?“) beantwortet. Die Klasse erarbeitet die Methode in der ersten Einheit und bearbeitet ein weiteres, ausführliches Mystery im Anschluss in Kleingruppen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bilden danach 8 Gruppen. Jede Gruppe erhält <i>einen</i> der acht Texte von M2 (A4-Ausdruck). Die Schülerinnen und Schüler werden aufgefordert, ihren Text in der Gruppe zu lesen.</p> <p>Eine Gruppe beginnt mit dem Vorlesen ihres Textes. Dieser wird danach an der Tafel mit Klebeband befestigt. Nun melden sich jene Gruppen, die dazu passende Texte haben. Sie dürfen ihre Texte dort anbringen, wo sie am besten dazu passen. Die Gruppen erklären, warum sie mit ihrem Text anschließen. Zusammengehöriges wird nahe beieinander montiert. So entsteht an der Tafel ein Cluster („Wirkungsgefüge“). Elemente, die stark aufeinander Bezug nehmen, werden am Schluss von der Lehrperson mit Linien verbunden.</p> <p>Die Lösung zu M2 (S. 23) bietet eine Hilfestellung an (Vier Felder, die grau markiert sind, bieten sich zum Starten an.)</p> <p><i>Anmerkung 1:</i> Einen einfachen Einstieg in das gemeinsame Clustern ermöglicht das Kärtchen „Freundinnen und Freunde erzählen...“</p> <p><i>Anmerkung 2:</i> Im Klassengespräch wird darauf hingewiesen, dass die hier beschriebenen Umstände durchaus bezeichnend für die Entwicklungen der vergangenen Jahre sind. In Deutschland fanden in den letzten sechs Jahren die beschriebenen Streiks in Amazon-Verteilerzentren statt. Engpässe wurden z.T. durch Lieferungen aus polnischen Standorten kompensiert.</p>	M2	20 Min.



Erarbeitungsphase 2	Gruppen-Mystery Onlinehandel	<p>Im Anschluss werden die Lernenden dazu aufgefordert, neue Gruppen zu drei oder vier Personen zu bilden. Die Gruppe verfährt nun ähnlich wie in der Einstiegsübung. Es gibt allerdings wesentlich mehr Story-Kärtchen (M3).</p> <p>Eine Leitfrage soll den Lernenden bei der Anordnung der Textelemente helfen: „Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“ Sie kann an die Tafel gebeamt oder angeschrieben werden. Die Lernenden haben ab nun die Aufgabe, dieser Frage nachzugehen und mit Hilfe des Mysterys eine schlüssige Antwort darauf zu finden. An dieser Stelle betont die Lehrperson, dass es <u>viele</u> Arten gibt, diese Frage zu beantworten. Es gibt nicht nur eine Lösung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler legen nun die 15 Story-Kärtchen (weiß) verkehrt auf den Tisch. Danach ziehen sie reihum ein Kärtchen und lesen es der Gruppe vor. Beim Anordnen gehen sie so vor, wie sie es gelernt haben: Jede neue Karte muss begründet positioniert und angebracht werden.</p> <p>Etwa zehn Minuten vor Unterrichtsende beginnen die Gruppen, das Wirkungsgefüge auf ein vorbereitetes A3-Blatt zu kleben. Abschließend zeichnen die Gruppenmitglieder Verbindungen ein, die Zusammenhänge verdeutlichen.</p> <p><i>Anmerkung: Wenn Schülerinnen und Schüler Probleme haben, die Kärtchen anzuordnen, kann man sie darauf hinweisen, dass sich viele Kärtchen in die chronologische Reihenfolge einer Bestellung (Auswählen – bezahlen- bestellen – Lieferung verfolgen – Öffnen der Lieferung – Retoursendung) gliedern lassen. Das ist <u>eine</u> von mehreren möglichen Lösungen.</i></p>	M3	30 Min.
---------------------	---------------------------------	--	-----------	------------

Einheit 2:

„Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“

Einstieg	Rundgang	Die Lernenden hängen ihre zuletzt erstellten A3-Plakate in der Klasse aus. Es findet ein kurzer Rundgang durch die Klasse statt, der einerseits einen Vergleich der Ergebnisse ermöglicht, andererseits die Inhalte des Mysterys in Erinnerung ruft. Die Plakate werden wieder den Gruppen, die sie erstellt haben, zurückgegeben.		10 Min.
Erarbeitung	Vertiefung	Die Lernenden bekommen nun zehn weitere (graue) Kärtchen (M4), die vertiefende Informationen zum Thema „Onlinehandel“ enthalten. Reihum werden die Informationen vorgelesen, bevor sie an jene Stellen des Plakats geklebt werden, an denen sie am besten zu den weißen Story-Kärtchen passen. Die Gruppe entscheidet gemeinsam darüber, wo die ergänzenden Kärtchen zu platzieren sind.	M4	10 Min.
Erarbeitung	Die Antwort	<p>Nachdem die Schülerinnen und Schüler in den Gruppen Platz genommen haben, werden sie dazu aufgefordert, die Ausgangsfrage ausführlich schriftlich zu beantworten. Dafür notieren sie im GWK-Heft unter dem Titel „Der Onlinehandel“ die Leitfrage: „Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler haben 20 Minuten Zeit, um die Frage in einem ausführlichen Text zu beantworten. Alternativ gibt es als Unterstützung zur Beantwortung dieser Frage eine Verständnisüberprüfung bzw. ein Textestieg (M5).</p>	M5	20 Min.
Sicherung	Angel and Demon	Zwei Schülerinnen und Schüler, die sich freiwillig zur Verfügung stellen, diskutieren gemeinsam die Frage: Welche Vor- und Nachteile hat der Einkauf im Onlineversandhaus? Eine Person nimmt die Rolle des <i>demon</i> ein, der die negativen Aspekte hervorhebt, eine andere Person bringt ausschließlich positive Aspekte vor („ <i>angel</i> “). Andere Schülerinnen und Schüler dürfen sich jederzeit einschalten und neue Pro- und Contra-Argumente ergänzen. Die Lehrperson – die „ <i>balance</i> “ – verfolgt das Gespräch und gibt den Gesprächspartnern Feedback. Sie entscheidet, wer die besten Argumente am überzeugendsten vorgebracht hat.		10 Min.



Pantomime

M1 Szenenbeschreibungen

Szene 1:

Du scrollst auf dem Handy und suchst in einem Onlineshop ein Geburtstagsgeschenk, das du dir schon lange wünschst. Als du es endlich gefunden hast, rufst du begeistert eine Person herbei, die dir diesen Wunsch erfüllen soll.

Szene 2:

Du arbeitest in einem Warenlager eines Onlineversandhauses. Du hast die Aufgabe, möglichst schnell Waren aus Regalen zu holen und in Paketen zu verpacken, die mit Adressetiketten beklebt werden müssen.

Szene 3:

Du bist Paketzustellerin/Paketzusteller und steigst schweißgebadet über viele Stiegen in den vierten Stock eines Wohnhauses. Dort angekommen, läutest du an einer Wohnungstüre. Als nach wiederholtem Läuten und Warten niemand öffnet, hinterlässt du das Paket bei einer Nachbarin.

Szene 4:

Die bestellten Schuhe sind zu klein. Also trägst du das Paket ins Postamt und schickst es an den Onlinehändler bzw. an die Onlinehändlerin zurück. Im Postamt wartet eine lange Schlange verärgerter Kunden und Kundinnen, die ebenfalls Pakete in der Hand halten. Endlich bist du an der Reihe...



Klassen-Mystery

M2 Texte

Im Fernsehen sieht Hannah Bilder eines Streiks in Deutschland. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines bekannten Onlineversandhauses streiken. Sie protestieren gegen die Arbeitsbedingungen im Versandlager.



Hannah erhält ihre Onlinebestellung mit großer Verzögerung. Sie ärgert sich, denn sie hat ein Weihnachtsgeschenk für ihre Mutter bestellt, das nicht rechtzeitig angekommen ist.



Hannahs bestellte Waren können nicht ausgeliefert werden, solange die Beschäftigten des Versandlagers streiken. Es kommt zu Verzögerungen beim Versand der Pakete.



Die Lagerarbeiterinnen und Lagerarbeiter des Onlineversandhauses bekommen zu wenig Geld für ihre Arbeit. Die Bezahlung liegt deutlich unter der Bezahlung vergleichbarer Berufe im Handel.



Freundinnen und Freunde erzählen Hannah, dass Einkaufen im Netz Spaß macht, weil man zu Hause aus einem riesigen Warenangebot wählen kann und die Ware an die Türe geliefert wird. Oft liegen die Preise weit unter jenen in den Geschäften (Einzelhandel).



Um sich zu organisieren, schließen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Konzerns zusammen. Sie werden dabei von Gewerkschaften unterstützt. Das sind Organisationen, die sich für die Rechte der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer einsetzen und faire Arbeitsbedingungen schaffen wollen.



In den Lagern des Versandhauses werden wenige Mitarbeiter/innen angestellt. Die meisten arbeiten nur saisonal, also dann, wenn gerade viel Arbeit anfällt: vor Weihnachten, Ostern, Muttertag usw. Danach müssen sich viele wieder auf Arbeitssuche begeben.



Wenn gestreikt wird, weicht der Konzern auf andere Standorte aus: Dann werden Pakete aus anderen Lagern, die sich im Ausland befinden, versendet. Man versucht, damit Verzögerungen zu vermeiden.



M2 Übersicht der Texte

<p>Im Fernsehen sieht Hannah Bilder eines Streiks in Deutschland. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eines bekannten Onlineversandhauses streiken. Sie protestieren gegen die Arbeitsbedingungen im Versandlager.</p>	<p>Hannah erhält ihre Onlinebestellung mit großer Verzögerung. Sie ärgert sich, denn sie hat ein Weihnachtsgeschenk für ihre Mutter bestellt, das nicht rechtzeitig angekommen ist.</p>	<p>Hannahs bestellte Waren können nicht ausgeliefert werden, solange die Beschäftigten des Versandlagers streiken. Es kommt zu Verzögerungen beim Versand der Pakete.</p>	<p>Die Lagerarbeiterinnen und Lagerarbeiter des Onlineversandhauses bekommen zu wenig Geld für ihre Arbeit. Die Bezahlung liegt deutlich unter der Bezahlung vergleichbarer Berufe im Handel.</p>
<p>Freundinnen und Freunde erzählen, Hannah, dass Einkaufen im Netz Spaß macht, weil man zu Hause aus einem riesigen Warenangebot wählen kann und die Ware an die Türe geliefert wird. Oft liegen die Preise weit unter jenen in den Geschäften (Einzelhandel).</p>	<p>Um sich zu organisieren, schließen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Konzerns zusammen. Sie werden dabei von Gewerkschaften unterstützt. Das sind Organisationen, die sich für ihre Rechte einsetzen und faire Arbeitsbedingungen schaffen wollen.</p>	<p>In den Lagern des Versandhauses werden wenige Mitarbeiter/innen angestellt. Die meisten arbeiten nur saisonal, also dann, wenn gerade viel Arbeit anfällt: vor Weihnachten, Ostern, Muttertag... Danach müssen sich viele wieder auf Arbeitssuche begeben.</p>	<p>Wenn gestreikt wird, weicht der Konzern auf andere Standorte aus: Dann werden Pakete aus anderen Lagern, die sich im Ausland befinden, versendet. Man versucht, damit Verzögerungen zu vermeiden.</p>



Mystery

Leitfrage

Leitfrage:

„Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“

Gruppenaufgabe: Im Kuvert findet ihr Kärtchen, die ihr wie in der gemeinsam erarbeiteten Grafik sinnvoll verbindet.

- a) Lest euch gegenseitig die Kärtchen vor und sortiert sie.
- b) Es soll ein Wirkungsgefüge entstehen, das logisch Informationen verknüpft. Dafür bringt ihr die Story-Kärtchen in Verbindung und legt Zusammengehörendes nebeneinander auf.
- c) Das Wirkungsgefüge klebt ihr dann auf ein Plakat.
- d) Zum Schluss stellt ihr zwischen den zusammengehörenden Informationen Verbindungen her, indem ihr Linien zieht.



Mystery

M3 Jamaals Geschichte (Story-Kärtchen)

<p>Jamaal verdient 4,50 Euro pro Stunde. Er stellt so wie ca. 8.000 seiner Kolleginnen und Kollegen pro Tag bis zu 200 Pakete zu. Manche seiner Kolleginnen und Kollegen werden nach zugestellten Paketen bezahlt (Akkordarbeit). Das ist aber illegal.</p>	<p>Das Paket, das Jamaal in der Hand hält, ist zwar nicht schwer, der Weg in den dritten Stock fällt ihm aber am Ende eines anstrengenden Arbeitstages schwer.</p>	<p>Das bestellte Paket kann mit Hilfe eines Codes verfolgt werden: Hannah weiß immer genau, wo sich die bestellte Ware befindet. Ihr fällt auf, dass das bestellte Paar Schuhe auch nach vier Tagen das Lager noch nicht verlassen hat. Zufällig erfährt sie von einem Streik der Lagermitarbeiterinnen und Lagermitarbeiter.</p>
<p>Hannah wohnt am Land, weit weg von Geschäftsstraßen und genießt es, von zu Hause in Ruhe Kleidung und Schuhe auszusuchen. Dafür besucht sie regelmäßig die Websites von Onlineversandhändlern bzw. Onlineversandhändlerinnen.</p>	<p>Viele Zustellfirmen lagern die Arbeit an Selbstständige aus. Das heißt, sie beauftragen Fahrer und Fahrerinnen mit der Lieferung, ohne sie in ihrem Unternehmen anzustellen.</p>	<p>Nach 12 Stunden und 176 zugestellten Paketen fährt Jamaal zurück ins Lager. Wenn er nach Hause kommt, ist es bereits 20 Uhr 30. Das nächste Mal möchte Hannah mehrere Modelle bestellen. Sie weiß, dass es ein Rückgaberecht auf Waren gibt, die online bestellt wurden. Das bedeutet, der Versand muss bestellte Waren zurücknehmen.</p>
<p>Die Sneakers, die Hannah (13 Jahre) schon seit Längerem kaufen möchte, sind nur heute im Angebot. Sie kosten statt 77 nur 55 Euro. Angeblich sind nur mehr 4 Paar dieses Modells auf Lager. Die Aktion ist zeitlich begrenzt und dauert noch 2 Stunden und 13 Minuten.</p>	<p>Hannah werden bei ihrer Suche Produkte angeboten, die Firmen sponsern. Die Firmen zahlen also dafür, weit oben auf der Website angezeigt zu werden. Viele Leute schlagen sofort zu, ohne zu vergleichen.</p>	<p>Das Warten hat sich gelohnt: Nach sieben Tagen erhält Hannah das Paket von ihrer Nachbarin. Sie hat es entgegengenommen, weil Jamaal sie verzweifelt darum ersucht hat. Der Bote hatte es sehr eilig...</p>
<p>Viele Kundinnen und Kunden informieren sich beim Onlinekauf von Elektrogeräten über Qualitäts- und Preisunterschiede und vergleichen auf Plattformen Preise. Der Markt leidet unter dem hohen Preisdruck. Mit den großen Onlinekonzernen können nur wenige mithalten.</p>	<p>Neben den Sneakers werden Hannah auch Sportsocken, ein Pulsmesser und ein Fitness-Stirnband angeboten. Sie kann sich aber nur die Schuhe leisten. Allerdings ist der Versand bei Bestellungen ab 20 Euro kostenlos.</p>	<p>Leider passen die Schuhe nicht und die Farbe wirkt grell. Hannah erfährt von einer Freundin, dass bestellte Onlineware kostenlos zurückgeschickt werden kann. Dafür muss sie den Adressaufkleber ausdrucken.</p>
<p>Das Onlineversandhaus bietet unterschiedliche Arten der Bezahlung an: Die Zahlung mit Kreditkarte ist genauso möglich wie mit Bankomatkarte. Hannah muss ihre Eltern auch diesmal um Hilfe bitten.</p>	<p>Auch wenn Jamaals Fersen schon brennen, muss er bis 19 Uhr 30 durchhalten. Bei 15 Kunden und Kundinnen hat die Zustellung heute nicht geklappt. Unzustellbare Ware muss er bei einem benachbarten Haushalt bzw. in einem Shop in der Nähe hinterlegen oder ins Lager zurückbringen.</p>	<p>Der Onlineversand, für den Jamaal täglich arbeitet, möchte Geld sparen. Daher zahlt die Firma für Jamaal weder Geld in eine Pensionskasse noch in eine Krankenversicherung (Sozialversicherung). Das Onlineversandhaus ist der Meinung, dass Jamaal diese Risiken selbst tragen muss, obwohl er nur für diese Firma Pakete zustellt. Man nennt dies „Scheinselbständigkeit“. Sie ist in Österreich verboten. Trotzdem halten sich viele Firmen nicht an die Regeln.</p>



Mystery

M4 Was man noch wissen sollte... (Info-Kärtchen)

<p>Paketmengen: Pro Jahr werden 230 000 000 Pakete in Österreich zugestellt (Stand: 2019). Man erwartet dank des Versandhandels eine Verdopplung dieser Menge in den kommenden Jahren.</p>	<p>Geschäftsfähigkeit Jugendlicher: Personen zwischen 7 und 14 Jahren gelten als unmündige Minderjährige, das bedeutet, sie dürfen nur altersübliche, geringfügige Geschäfte des täglichen Lebens abschließen (CD, Kosmetika, Schuhe...)</p>
<p>Verkaufstricks des Onlinehandels I: Ein Countdown zeigt Kundinnen und Kunden an, dass der Angebotspreis nur mehr für wenige Stunden gilt. Dieser Trick erzeugt künstlichen Druck und lädt zu schnellem Kauf per Mausclick ein.</p>	<p>Verkaufstricks des Onlinehandels II: Die angezeigten Preise können sich mehrmals pro Tag verändern, manchmal sogar im Minutentakt. Je öfter nach dem Artikel gesucht wird, desto höher die Wahrscheinlichkeit, dafür mehr zu bezahlen zu müssen. (Lösung: Leeren des Cache-Speichers, Cookies löschen).</p>
<p>Verkaufstricks des Onlinehandels III: „Nur mehr drei Stück auf Lager“. Onlineversandhäuser setzen auch auf künstliche Verknappung der Lagerbestände. Dieser Trick verführt die Kaufwilligen zu irrationalen Handlungen, also zu Kaufentscheidungen, die sie unter Druck (Mangel) fällen.</p>	<p>Produktbewertung: Die Kundenzufriedenheit drückt sich in einer guten Bewertung anderer Käuferinnen und Käufer aus. Tatsächlich lassen viele Firmen gefälschte Rezensionen (Kurzberichte) schreiben, um die Zahl der positiven Bewertungen zu erhöhen.</p>
<p>Upselling: Will man Interessierte dazu verlocken, ein hochwertigeres Produkt zu kaufen, so bezeichnet man dies als „Upselling“.</p>	<p>Cross-Selling: Die Hinweise „wird oft gekauft mit“, „andere Kunden und Kundinnen kauften auch“... verfolgen das Ziel, die Bestellung um andere Produktgruppen (z.B. Zubehör) zu erweitern und den Umsatz zu steigern.</p>
<p>Retourware: Für den Versandhandel ist die Überprüfung der Retourware sehr teuer. Mehrere Versandhäuser vernichten Rücksendungen, weil sie nicht wieder verkauft werden können oder weil ihre Überprüfung zu teuer ist. Damit landen alleine in Deutschland rund 20 Millionen Artikel pro Jahr auf dem Müll.</p>	<p>Rückgaberecht: In Österreich haben Kundinnen und Kunden das Recht, zugestellte Ware innerhalb von 14 Tagen nach der Zustellung zurückzuschicken. Den Preis erhält die Käuferin bzw. der Käufer zurück.</p>

Onlinehandel

M5 Ankreuzübung und Textestieg

Kreuze an, ob die Aussage richtig oder falsch ist:

	RICHTIG	FALSCH
Als Konsumentin/Konsument hat man das Recht, online bestellte Artikel zurückzuschicken.		
Der Bewertung von Produkten sollte man nicht immer glauben, weil sie nicht immer stimmt.		
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Onlineversandhäusern arbeiten oft unter sehr harten Bedingungen und werden schlecht bezahlt.		
Immer weniger Menschen bestellen in Onlineversandhäusern, weil es oft Streiks gibt.		
Im Onlineversandhaus gelten die üblichen Öffnungszeiten, sie sind also zum Beispiel nachts oder am Wochenende geschlossen.		

Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?

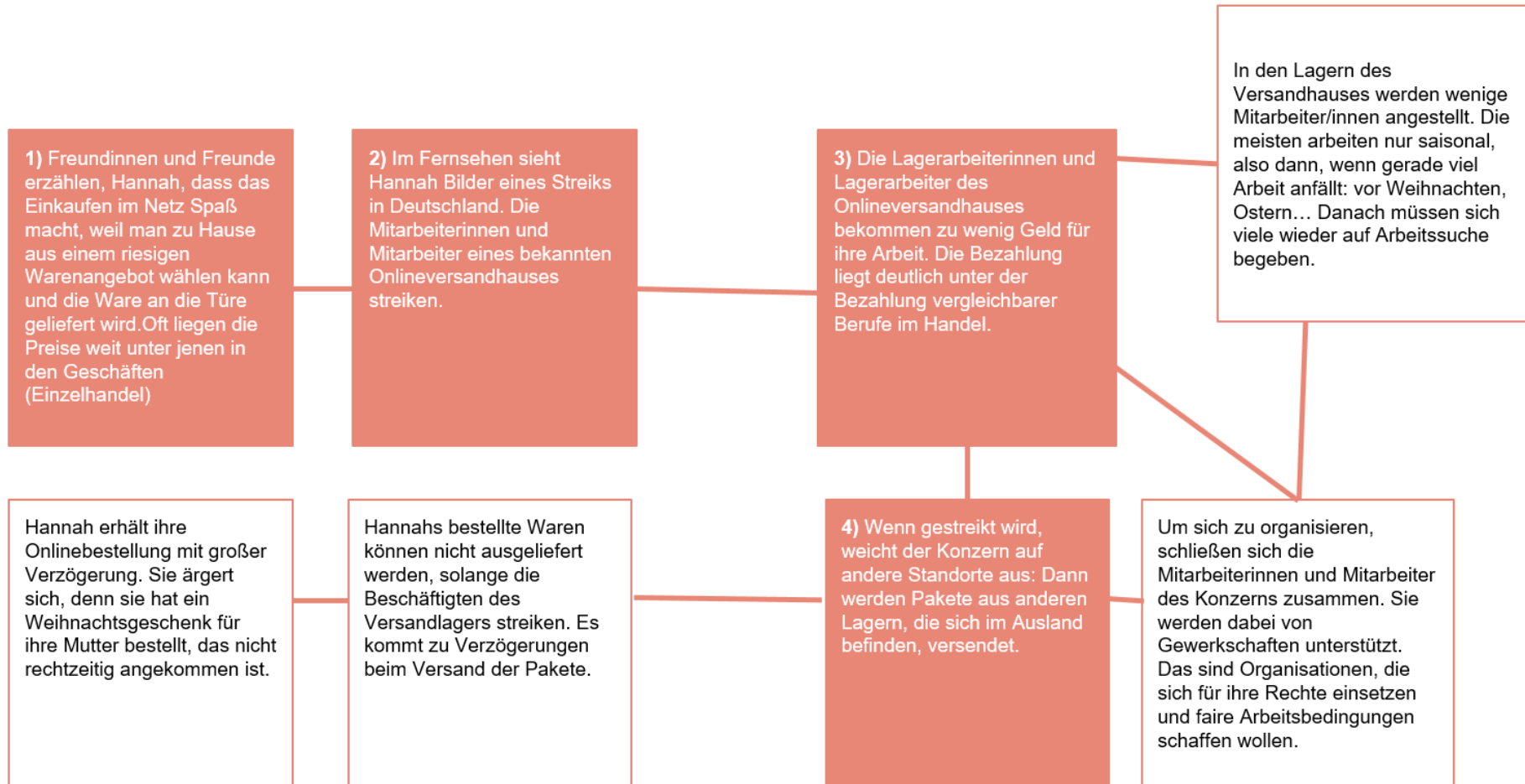
Schreibe nun einen kurzen Text, in dem du diese Frage beantwortest und benutze diesen Textanfang:

Jamaal arbeitet als Zusteller und liefert Waren aus, die Menschen online bestellt haben. Seine Arbeit ist besonders hart, weil...



Lösungen

M2 Klassen-Mystery (Lösungsbeispiel)



M5

Ankreuzübung und TextEinstieg

Kreuze an, ob die Aussage richtig oder falsch ist:

	RICHTIG	FALSCH
Als Konsumentin/Konsument hat man das Recht, online bestellte Artikel zurückzuschicken.	x	
Der Bewertung von Produkten sollte man nicht immer glauben, weil sie nicht immer stimmt.	x	
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Onlineversandhäusern arbeiten oft unter sehr harten Bedingungen und werden schlecht bezahlt.	x	
Immer weniger Menschen bestellen in Onlineversandhäusern, weil es oft Streiks gibt.		x
Im Onlineversandhaus gelten die üblichen Öffnungszeiten, sie sind also zum Beispiel nachts oder am Wochenende geschlossen.		x



Anhang

Quellen / Literaturhinweise

Zum Thema Arbeitsbedingungen der Paketzusteller:

<https://kurier.at/wirtschaft/paket-zusteller-im-dauerstress-bis-zu-200-packerl-taeglich/400696397> (6.2.2020)

<https://vorarlberg.orf.at/stories/3032224/> (6.2.2020)

<https://apps.derstandard.at/privacywall/story/2000052725527/paketbote-lange-tage-karger-lohn> (6.2.2020)

<https://orf.at/stories/3102967/> (6.2.2020)

<https://futurezone.at/b2b/warum-die-paketbranche-so-kaputt-ist/400735191> (6.2.2020)

<https://www.wienerzeitung.at/nachrichten/wirtschaft/oesterreich/2041438-Paketzusteller-unter-enormem-Zeitdruck.html> (6.2.2020)

<https://www.welt.de/wirtschaft/article106399050/Im-Reich-der-Paket-Sklaven-geht-es-ruppig-zu.html> (6.2.2020)

<https://apps.derstandard.at/privacywall/story/1336698345711/mitten-in-deutschland-wallraff-stoesst-bei-gls-auf-moderne-sklaverei> (6.2.2020)

<https://apps.derstandard.at/privacywall/story/2000099486342/ueber-die-hackordnung-bei-paketzustellern> (6.2.2020)

Zum Thema Onlinemarketing:

<https://www.youtube.com/watch?v=27Av1-0qHJ8> (1.6.2020)

<https://noe.orf.at/stories/3023787/> (6.2.2020)

<https://wien.orf.at/stories/3031402/> (6.2.2020)

<https://kaernten.orf.at/v2/news/stories/2982722/> (6.2.2020)

<https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/online-handel-zalando-muss-psycho-tricks-stoppen-1.2628386> (6.2.2020)

Zum Thema Konsumentenrecht und Onlinehandel:

<https://help.orf.at/stories/2870649/> (6.2.2020)

<https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Geschaeftsfaehigkeit-bei-Kindern-und-Jugendlichen.html> (6.2.2020)



Erfahrungen

Werden nachgereicht.

