

Handel:

Onlinehandel

- 2–4 Auf einen Blick – fachdidaktisches Konzept
- 5–7 Unterricht konkret – Ablauf
- 8–21 Materialien
- 22–23 Lösungen
- 24–25 Anhang (Quellen, Erfahrungen und Adaptionmöglichkeiten)

Autor: Wolfgang Winklehner-Kreutzer

Auf einen Blick



Schwierigkeitsbarometer



Schwerpunkte	„Privathaushalt und Konsum“, „Geld und Finanzen“, „Arbeitswelt und Unternehmen“
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 Kurztexes, der eine Ausgangsfrage im Detail sinnvoll und logisch beantwortet.
Dauer	2 Unterrichtseinheiten á 50 Minuten
Schulstufe	6. Schulstufe
Schulform	MS und AHS-Unterstufe
Lehrplan-Bezug	<p><u>Lehrplan 2023:</u> Kompetenzbereich <i>Vernetztes Wirtschaften zwischen Produktion und Konsum</i> „Die Schülerinnen und Schüler können reflektierte Entscheidungen bei der Nutzung von Bank-, Verkehrs- oder Handelsdienstleistungen treffen und diesbezügliche Auswirkungen der Digitalisierung beschreiben.“</p>
Zentrale fachliche Konzepte	Vernetzung und Märkte Ökonomische Prinzipien und Entscheidungsfindung
Groblernziel	Die Schüler*innen erarbeiten wesentliche Einsichten in die Zusammenhänge



	des Onlinehandels aus Sicht der Dienstleister*innen sowie aus Sicht der Konsument*innen.
Feinlernziele	<p><u>Einheit 1: „Mit einem Klick zum Glück?“</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Schüler*innen geben einen Textausschnitt – er behandelt einen typischen Verkaufsvorgang in einem Online-Versand – wieder (AFB I). • Die Schüler*innen ordnen den Textausschnitt in ein Wirkungsgefüge zum Thema Onlinehandel ein (AFB II). • Die Schüler*innen entwickeln eigene Hypothesen zur Beantwortung einer Leitfrage: „Warum verdient der Zusteller Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“ (AFB III). • Die Schüler*innen gestalten in Kleingruppen ein Wirkungsgefüge zum Thema Onlinehandel (AFB III). • Die Schüler*innen 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 Schüler*innen ordnen vertiefende Informationen den Inhalten ihres Wirkungsgefüges zu (AFB II). • Die Schüler*innen entwickeln gemeinsam aus dem Wirkungsgefüge einen informativen Kurztext (AFB III). • Die Schüler*innen stellen Vor- und Nachteile des Onlinehandels gegenüber und bewerten sie (AFB II / AFB III).
Kontext zur sozioökonomischen Bildung (theoretische Bezüge)	Das Lehr-Lernarrangement führt die Schüler*innen kritisch an das Themenfeld Onlinehandel heran und nimmt direkt auf die Lebenswelt der Schüler*innen 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 (Scheinselbständigkeit) und politische Aspekte des Onlinehandels (faire Entlohnung, Streik, Rolle der Gewerkschaften). Durch die Methodenwahl (Mystery) werden Präkonzepte und individuelle Lösungsansätze im Lehr-Lernarrangement berücksichtigt.
Methoden	Pantomime

	<p>https://www.methodenkartei.uni-oldenburg.de/uni_methode/pantomime/ (3.11.2023)</p> <p>Mystery 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 (3.11.2023)</p> <p>Angel and Demon (Variante) https://lehrerfortbildung-bw.de/u_sprachlit/englisch/gym/bp2004/fb1/sprechen/methoden/dia/ (3.11.2023)</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 Stück) in Kuvert für Gruppen (pro Gruppe drei Schüler*innen) 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 Stück) 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 Schüler*innen werden aufgefordert, sich in Paaren im Klassenraum zu verteilen. Die Lehrperson liest eine Szene (M1) vor, die die Schüler*innen wechselweise pantomimisch darstellen.</p> <p><i>Anmerkung:</i> Damit die Schüler*innen 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 Schüler*innen 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 Schüler*innen bilden danach 8 Gruppen. Jede Gruppe erhält <i>einen</i> der acht Texte von M2 (A4-Ausdruck). Die Schüler*innen 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 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 Schüler*innen 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 Schüler*innen 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 Schüler*innen haben 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 Schüler*innen 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 Schüle*rinnen 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 Schüler*innen 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 Schüler*innen bekommen nun zehn weitere (graue) Kärtchen (M4), die weitere 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 Schüler*innen in den Gruppen Platz genommen haben, werden sie dazu aufgefordert, die Ausgangsfrage ausführlich schriftlich zu beantworten. Dafür notieren sie im GWB-Heft unter dem Titel „Der Onlinehandel“ die Leitfrage: „Warum verdient Jamaal so wenig, obwohl er 12 Stunden pro Tag arbeitet?“</p> <p>Die Schüler*innen 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. einen Textestieg (M5).</p>	M5	20 Min.
Sicherung	Angel and Demon	Zwei Schüler*innen, 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 Schüler*innen dürfen sich jederzeit einschalten und neue Pro- und Contra-Argumente ergänzen. Die Lehrperson – die „ <i>balance</i> “ – verfolgt das Gespräch und gibt den Gesprächspartner*innen 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, sie zu verpacken und die Pakete mit Adressetiketten zu bekleben.

Szene 3:

Du bist Paketzusteller*in 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 Kund*innen, 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 Mitarbeiter*innen 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 Lagerarbeiter*innen des Onlineversand - Hauses 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 des Einzelhandels.



Um sich zu organisieren, schließen sich die Mitarbeiter*innen des Konzerns zusammen. Sie werden dabei von Gewerkschaften unterstützt. Das sind Organisationen, die sich für die Rechte der Arbeitnehmer*innen 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 Mitarbeiter*innen eines bekannten Online-versandhauses 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 im Streik sind. Es kommt zu Verzögerungen beim Versand der Pakete.</p>	<p>Die Lagerarbeiter*innen des Onlineversandhauses bekommen zu wenig Geld für ihre Arbeit. Die Bezahlung liegt deutlich unter der Bezahlung vergleichbarer Berufe im Handel.</p>
<p>Freundinnen 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 Mitarbeiter*innen 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 wenn gerade viel Arbeit anfällt: vor Weihnachten, Ostern... 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 andere Kolleg*innen pro Tag bis zu 200 Pakete zu. Manche Kolleg*innen werden nach zugestellten Paketen bezahlt (Akkordarbeit). Das ist aber illegal (ungesetzlich).</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 Lagermitarbeiter*innen.</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 Onlineversandhändler*innen.</p>	<p>Viele Zustellfirmen lagern die Arbeit an Selbstständige aus. Das heißt, sie beauftragen Fahrer*innen mit der Lieferung, ohne sie 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 bekommt 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 Kund*innen 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 einer Debitkarte. 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 Kund*innen 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 „Scheinselbstständigkeit“. 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 Kund*innen 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 Käufer*innen 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 Kund*innen das Recht, zugestellte Ware innerhalb von 14 Tagen nach der Zustellung zurückzuschicken. Den Preis erhalten die Käufer*innen zurück.</p>

Onlinehandel

M5 Ankreuzübung und Textestieg

Kreuze an, ob die Aussage richtig oder falsch ist:

	RICHTIG	FALSCH
Als Konsument*in hat man das Recht, online bestellte Artikel zurückzuschicken.		
Der Bewertung von Produkten sollte man nicht immer glauben, weil sie nicht immer stimmt.		
Mitarbeiter*innen 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?

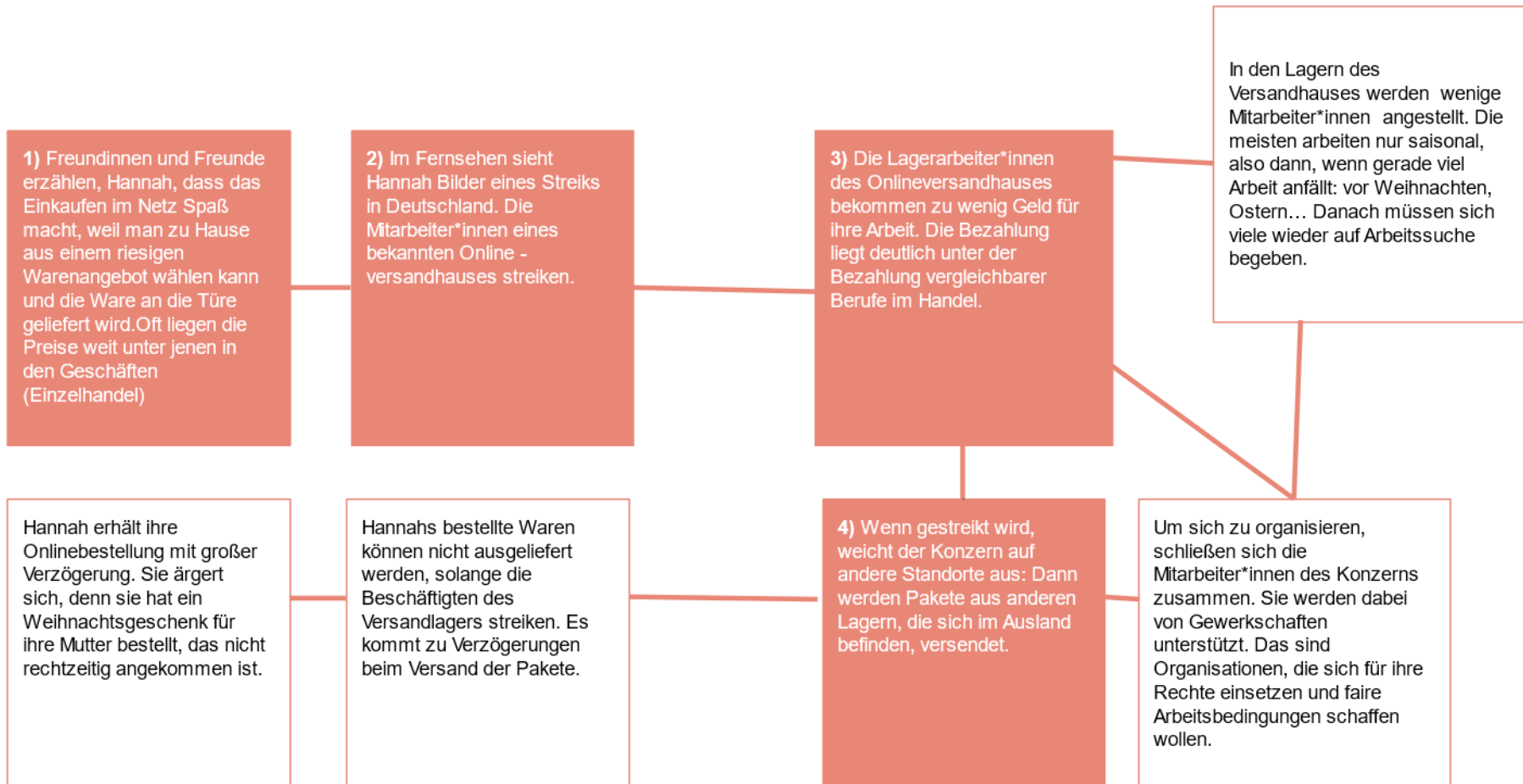
Schreibe nun einen kurzen Text, in dem du diese Frage beantwortest und benutze diesen Textanfang:

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 Konsument*in hat man das Recht, online bestellte Artikel zurückzuschicken.	x	
Der Bewertung von Produkten sollte man nicht immer glauben, weil sie nicht immer stimmt.	x	
Mitarbeiter*innen 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:

APA (2012): Wallraff stößt bei GLS auf moderne „Sklaverei“. Standard
<https://apps.derstandard.at/privacywall/story/1336698345711/mitten-in-deutschland-wallraff-stoesst-bei-gls-auf-moderne-sklaverei> (4.11.2023)

Bruckner, R. (2019): Hoher Druck, schlechte Bezahlung: raue Zeiten für Paketzusteller. Standard
<https://apps.derstandard.at/privacywall/story/2000099486342/ueber-die-hackordnung-bei-paketzustellern> (4.11.2023)

Kurier (2019): Paket-Zusteller im Dauerstress: Bis zu 200 Packerl täglich
<https://kurier.at/wirtschaft/paket-zusteller-im-dauerstress-bis-zu-200-packerl-taeglich/400696397> (4.11.2023)

Nikolai, B. (2012): Im Reich der Paketsklaven geht es ruppig zu. Welt plus
<https://www.welt.de/wirtschaft/article106399050/Im-Reich-der-Paket-Sklaven-geht-es-ruppig-zu.html> (4.11.2023)

ORF (2020): Bessere Bedingungen für Paketzusteller gefordert
<https://vorarlberg.orf.at/stories/3032224/> (4.11.2023)

Schamall, S. (2017): Paketbote: Lange Tage, karger Lohn.
<https://apps.derstandard.at/privacywall/story/2000052725527/paketbote-lange-tage-karger-lohn> (4.11.2023)

Stepanek, M. J. (2020): Warum die Paketbranche so kaputt ist. „Futurezone“ Newsletter
<https://futurezone.at/b2b/warum-die-paketbranche-so-kaputt-ist/400735191> (4.11.2023)

Zum Thema Onlinemarketing:

AK (2019): AK warnt vor Preisunterschieden im Onlinehandel
<https://kaernten.orf.at/v2/news/stories/2982722/> (4.11.2023)

Kickinger, H. (2020): Unzustellbare Pakete landen im Müll. wien.ORF.at
<https://wien.orf.at/stories/3031402/> (4.11.2023)

Marktcheck SWR (2019): Fake-Bewertungen. So werden Amazon-Kunden getäuscht.
<https://www.youtube.com/watch?v=27Av1-0qHJ8> (4.11.2023)

Schmidt, V. und T. Freudenthaler (2019): Black Friday: Umsätze gehen ins Ausland. noe.ORF.at
<https://noe.orf.at/stories/3023787/> (4.11.2023)

Zum Thema Konsumentenrecht und Onlinehandel:

Stocker, M. (2017): Was man bei Retouren beachten muss. ORF.Help-Magazin
<https://help.orf.at/stories/2870649/> (4.11.2023)



Erfahrungen

Werden nachgereicht.

