



Konsumentenschutz: Rechte und Pflichten

- 2–4** Auf einen Blick – fachdidaktisches Konzept
- 5–8** Unterricht konkret – Ablauf
- 9–21** Materialien
- 22** Lösungen
- 23–24** Anhang (Glossar und Quellen)

Auf einen Blick

Schwierigkeitsbarometer



Schwerpunkt	Konsumentenschutz, Konsumentenrechte; Konsumentenpflichten
Stichworte	Konsumentenrecht; Handynutzung; Geschäftsfähigkeit; Konsumfallen
Konkretisierung des Themas	<ul style="list-style-type: none"> • Benennung typischer Mängel von Pauschalreisen. • Vergleich von Beratungsleistungen des Vereins für Konsumenteninformation (VKI). • Reflexion der eigenen Konsumentenrolle. • Zusammenfassung gültiger Rechtsbestimmungen im Alltagsleben Minderjähriger und junger Erwachsener. • Zuordnung typischer Probleme von Konsumentinnen und Konsumenten zu möglichen Lösungsszenarios.
Dauer	Zwei Unterrichtsstunden á 50 Minuten
Schulstufe	7. Schulstufe
Schulform	MS und AHS-Unterstufe
Lehrplanbezug	„Erfassen von Möglichkeiten für die Wahrung von Verbraucherinteressen in der Marktwirtschaft.“
Groblernziel	Pflichte und Rechte von Verbrauchern und Verbraucherinnen, besonders jugendlicher Konsumenten und Konsumentinnen.
Feinlernziel	<p><u>Einheit 1: „Jugendliche als Konsumentinnen und Konsumenten“</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Schülerinnen und Schüler beschreiben assoziativ negative Erfahrungen aus Konsumentensicht (AFB II). • Die Schülerinnen bzw. Schüler fassen wichtige Gründe für Mängel von Urlaubsreisen übersichtlich zusammen (AFB II). • Die Lernenden vergleichen das Beratungsangebot des Vereins für Konsumenteninformation und bewerten es (AFB II). • Die Schülerinnen und Schüler bewerten den Wahrheitsgehalt von Aussagen zu Konsumentenrechten (AFB III).

	<p><u>Einheit 2: „Jugendliche als Konsumentinnen und Konsumenten“</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Jugendlichen ordnen Ereignisse und Handlungen gesetzlichen Altersregelungen zu (AFB II). • Die Lernenden finden für konsumentenrechtliche Problemstellungen mögliche Lösungen (AFB II).
<p>Kontext zur sozioökonomischen Bildung (theoretische Bezüge)</p>	<p>Die Unterrichtssequenz führt in zwei Einheiten in die Grundlagen des Konsumentenschutzes ein und klärt anhand persönlicher Konsumerfahrungen aus der Lebenswelt der Jugendlichen paradigmatisch Rechte und Pflichten minderjähriger Konsumentinnen und Konsumenten. Sie beurteilt kritisch die Handlungsweisen der beteiligten Akteure, klärt über Rechte, Pflichten und Beratungsmöglichkeiten durch den Verein für Konsumenteninformation (VKI) auf und verfolgt das Ziel einer kritischen, emanzipierten Konsumentenerziehung. Daher verfolgt sie kritische Zugänge zu den Inhalten und leitet zum mündigen Handeln an.</p>
<p>Methoden</p>	<p>a) Anzetteln Schmidt-Wulffen, W, (2013): Die besten Lehrmethoden im sozialwissenschaftlichen Unterricht. Klassen 5-10. Schüler aktivieren – Lernen individualisieren. Hamburg: AOL 2013, S. 55-56.</p> <p>b) Abtreppmethode Mattes, W. (2011): Methoden für den Unterricht. Kompakte Übersichten für Lehrende und Lernende. Braunschweig: Schöningh 2011, S. 142-143.</p> <p>c) Lernzirkel Mattes, W. (2011): Methoden für den Unterricht. Kompakte Übersichten für Lehrende und Lernende. Braunschweig: Schöningh, S. 170-171.</p> <p>d) Meinungsstrahl http://mohio.org/inhalte/methodenvielfalt/seminar-04-fairer-handel/, (22.7.2018)</p> <p>e) Der Außenseiter (modifiziert) Vankan, L., G. Rohwer & S. Schuler (2007): Diercke Methoden 1. Denken lernen mit Geographie. Braunschweig: Diercke, S. 7-18.</p> <p>f) Finde eine Wissende/einen Wissenden („Find someone who knows“) Ferrary, A. (2012): 111 Ideen für den geöffneten Unterricht. Organisationstipps und Methoden für den Schulalltag, S. 137-138.</p>

Vorbereitung

Einheit 1: „Jugendliche als Konsumentinnen und Konsumenten“

- Tafelstifte/Kreide; Klebestreifen o. ä. zum Clustern an Tafel; Tafel/Whiteboard & Beamer; Onlinezugang; Mobiltelefon mit Internetzugang; Kreppband; 6 leere A5-Blätter pro Zweiergruppe
- **M1:** Kopien in halber Klassenstärke, wenn kein Beamer vorhanden
- **M2:** Kopien in Klassenstärke
- **M3:** Folie beamen oder Kopien in Klassenstärke
- **M4:** Kopien in Klassenstärke
- **M5:** Arbeitsblatt in Klassenstärke
- **M6:** einfache Kopie (nur für Lehrperson)

Einheit 2: „Jugendliche als Konsumentinnen und Konsumenten“

- Tafelstifte/Kreide; Klebestreifen o. ä. zum Clustern an Tafel; Tafel/Whiteboard & Beamer; Onlinezugang; Mobiltelefon mit Internetzugang; Kreppband; 6 leere A5-Blätter pro Zweiergruppe
- **M7–9:** dreifach kopiert auf drei unterschiedlichen Papierfarben.
- **M10:** Kopien in Klassenstärke
- **M11:** einfache Kopie: zerschnittene Kärtchen (Problemstellung, Detailinformation) auf getrennten Stapeln, Kopien in Klassenstärke, evtl. A3-Format als Kopierformat wählen
- **M12:** einfache Kopie (nur für Lehrperson)

Unterricht konkret – Ablauf

Einheit 1: „Jugendliche als Konsumentinnen und Konsumenten“

Einstieg	„Der verpatzte Urlaub“ (Anzetteln)	<p>„Anzetteln“: Die Schülerinnen und Schüler arbeiten in Zweierteams. Jede Gruppe erhält sechs A5-Kärtchen. An der Tafel wird einleitend das Bild M1 gezeigt. (Wenn es keinen Beamer gibt, wird pro Gruppe eine Kopie von M1 ausgeteilt).</p> <p>Situation: Familie Schumann hat Fotos aus einem verpatzten Urlaub mitgebracht. Die Schülerinnen und Schüler erhalten den Auftrag, drei konkrete Probleme des Urlaubs anhand der Fotos zu benennen (ein Problem pro Kärtchen). Die Fragezeichen in der unteren Reihe deuten an, dass es noch mehr Probleme gab. Die Schülerinnen und Schüler notieren diese möglichen Probleme auf drei weiteren Kärtchen. Die Kärtchen werden eingesammelt und an der Tafel geclustert (also zusammengehörend angeordnet): Ähnliche Probleme werden mit einer passenden Überschrift versehen.</p>	M1	10 Min.
Erarbeitung	Konsumentenrechte im Urlaub (Abtreppmethode)	<p>Überleitend wird im Plenum die Frage gestellt, wohin man sich wenden kann, wenn man aus so einem Urlaub zurückkehrt. Die Schüler/innen lesen den Infotext M2. Die Leitfrage „Was sind die Haupttätigkeiten der Österreicherinnen und Österreicher im Urlaub?“ beantworten sie mithilfe der Abtreppmethode, die den Jugendlichen anhand eines Beispiels (M3) vorgestellt wird. Schließlich werden die Lernenden aufgefordert, die Methode selbst anzuwenden und dafür das Arbeitsblatt M4 zu verwenden.</p>	M2 M3 M4	10 Min. 10 Min.



Erarbeitung	Der Verein für Konsumenteninformation	<p>Anschließend wird den Schülerinnen und Schülern der Verein für Konsumentinneninformation (VKI) – er kommt im Artikel u. a. im letzten Absatz zur Sprache – vorgestellt. Als Einstieg wird das Imagevideo des Vereins für Konsumentenschutz gezeigt: https://www.youtube.com/watch?time_continue=53&v=C1xt2A71kSI</p>		7 Min.
Erarbeitung	Beratungsangebot des VKI	<p>Die Schülerinnen und Schüler recherchieren nun, welche Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit dem VKI bestehen. Tipp für schwächere Schülerinnen und Schüler: Bei Eingabe der Stichwörter „Beratungsangebot VKI“ in die Suchmaschine kommt man direkt auf die Seite https://vki.at/vki-beratungsangebot-im-ueberblick</p> <p>Die Lernenden sollen ein Ranking der Möglichkeiten vornehmen und dieses begründen (M5). Sie vergleichen die Ergebnisse mit den Partnerinnen / Partnern.</p>	M5	7 Min.
Abschluss	Konsument(en)innen (Meinungsstrahl)	<p>Im Klassenraum wird eine etwa 6-7 Meter lange Linie markiert (z. B. mit Kreppband). Die Schülerinnen bzw. Schüler stellen sich so auf, dass sie guten Zugang zur Linie haben.</p> <p>Nun liest die Lehrperson Aussagen (M6) vor. Die Schülerinnen und Schüler werden aufgefordert, sich zum Statement zu positionieren: Das eine Ende bedeutet Ablehnung, das andere Ende der Linie signalisiert Zustimmung. Auch der Zwischenraum soll genutzt werden, wenn keine eindeutige Positionierung möglich ist. Um die Übung aufzulockern, werden einzelne Schülerinnen oder Schüler nach dem Zufallsprinzip gebeten, ihre eingenommene Position zu begründen.</p>	M6	6 Min.



Einheit 2: „Jugendliche als Konsumentinnen und Konsumenten“

Einstieg	Geschäftsfähigkeit Jugendlicher	<p>Mini-Lernzirkel: Während im Klassenraum die auf drei unterschiedlichen Papierfarben ausgedruckten Infotexte M7-M9 dreifach ausgehängt werden, bereiten die Lernenden drei kleine Spickzettel vor. Die Schüler/innen gehen nun auf Kommando der Lehrperson in Zweier- oder Dreiergruppen zum ersten Text, der ihnen zugeordnet wird. Ohne zu sprechen, lesen die Schülerinnen bzw. Schüler die Infos zum Thema Geschäftsfähigkeit Jugendlicher und merken sich die wichtigsten Infos (Arbeitszeit: 2 Minuten pro Station). Danach werden sie aufgefordert, das Wichtigste auf einen Spickzettel zu notieren. Auf Kommando besuchen sie die nächste Station. Während der Übung darf nicht gesprochen werden, erst nach der dritten Runde ist die Übung beendet und die Spickzettel dürfen im Partnergespräch korrigiert und ergänzt werden.</p>	<p>M7 M8 M9</p>	8 Min.
Erarbeitung	Der Außenseiter	<p>Jede/r Lernende erhält eine Kopie von M10. Aus drei vorgegebenen Begriffen einer Zeile muss jener Begriff erkannt werden, der nicht zu den anderen beiden passt. Die Begründung nimmt immer Bezug auf eine konkrete Altersgruppe. Die Schüler folgen dabei dem vorgestellten Beispiel.</p>	M10	5 Min.



Erarbeitung	Rechte von Konsument(en)innen	<p>Finde einen Wissenden / eine Wissende:</p> <p>Vorbereitend wird das Arbeitsblatt „Konsumenten- und Konsumentinnenrechte: Finde einen Wissenden“ (M11) zerschnitten und auf zwei Stapel (Problemstellung bzw. Detailinformation) aufgeteilt, die durchmischt werden.</p> <p>Gruppenarbeit (2-3 Lernende pro Gruppe):</p> <p>Jede Gruppe zieht einen Abschnitt „Problemstellung“ und einen Abschnitt „Detailinformation“. Die beiden Kärtchen passen nicht zusammen. Die Schülerinnen erhalten den Auftrag, zunächst die Problemstellung durchzulesen und gemeinsam Vermutungen anzustellen, wie das hier beschriebene Problem gelöst werden kann. Anschließend lesen sie das Kärtchen „Detailinformation“ und versuchen, es mündlich möglichst genau in eigenen Worten wiederzugeben. Dafür haben die Gruppen 5 Minuten Zeit. Erst wenn alle Gruppen sicher sind, dass sie ihre Detailinformation ausreichend gut wiedergeben können, verteilen sie sich im Klassenraum.</p> <p>Auf Kommando der Lehrperson versuchen nun die Gruppen Antworten auf ihre offenen Fragen bei anderen Gruppen zu bekommen. Unabhängig davon, ob Detailinformation und Problem zusammenpassen, hören die Gruppen einander aufmerksam zu. Sie werden die Info später noch benötigen. Wenn eine Gruppe die gesuchte Information bei einer anderen Gruppe gefunden hat, hat sie noch immer die Aufgabe, ihre Detailinformation an eine Gruppe weiterzugeben, die danach sucht. Erst wenn alle Gruppen sich mündlich ausgetauscht haben und ein Lösungsweg gefunden wurde, nehmen die Schülerinnen bzw. Schüler wieder Platz.</p> <p><i>Im Plenum werden Probleme und Lösungswege präsentiert.</i></p>	M11	22 Min.
Sicherung	Ampelspiel	<p>Die Schülerinnen und Schüler arbeiten paarweise und halten pro Paar einen grünen, einen gelben und einen roten Gegenstand bereit. Die Lehrperson liest Aussagen (M12) vor, die Schülerpaare halten nach einer kurzen Beratungspause den roten Gegenstand in die Höhe, wenn sie der Meinung sind, dass die Aussage falsch ist. Mit grün signalisieren sie ihre Zustimmung zu der Aussage, gelb bedeutet, dass sie sich nicht einigen konnten.</p> <p>An der Tafel wird mithilfe von Strichlisten der Score festgehalten. Gewonnen hat die Gruppe mit den meisten Punkten.</p>	M12	5 Min.



Der verpatzte Urlaub

M1 Gruppenarbeit in Zweiertteams

Arbeitsauftrag A:

Familie Schumann war auf Urlaub und hat einen Horrortrip erlebt.

Arbeitet in Zweiertteams und notiert anhand der Fotos drei Probleme, die es im Urlaub gab (ein Kärtchen pro Problem). Es gab noch drei weitere Probleme, die nicht fotografiert wurden. Benennt die Probleme und haltet die Ergebnisse auf drei weiteren Kärtchen fest.

Soluvo (2011): Bagger am Strand. https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/6/6a/Bagger_am_Strand_Sylt_01.jpg

Keefe, Matthew (2014): Old hotel. <https://www.flickr.com/photos/mkeefe/15367398317>

Arrivals		19:33:28	
Flight	From	Time	Remarks
air LG 8256	Nice	18:25	Delayed 22.45
air LH 2322	Munich	19:25	Arrived 19:25
air SK 2583	Copenhagen	19:35	Delayed 20.05
air TP 678	Porto	19:35	Delayed 19.55
air BA 418	London-Heathrow	19:55	Delayed
air LG 9738	Munich	20:40	
air LG 4602	London-City	20:50	
air LG 7982	Dublin	21:15	
air LG 9474	Berlin-Tegel	21:40	
air LG 5436	Copenhagen	21:45	
air LG 4598	London-City	21:50	
air LG 9564	Hamburg	21:55	
air LG 784	Faro	21:55	On time

Jwh (2015): Luxembourg airport flight information. https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Luxembourg_airport_flight_information-103.jpg



Ärgernisse im Sommerurlaub

M2 Bericht

Arbeitsauftrag B:

Die ersten Urlauber und Urlauberinnen sind wieder zurück – ihr Urlaub gab jedoch nicht nur Anlass zur Freude. Fast jeder zweite Urlauber hatte Probleme mit dem Flug. Davon mühten sich rund zwei von drei Betroffenen mit gestrichenen, verspäteten oder überbuchten Flügen ab – hauptsächlich ging es dabei um die Fluglinien Austrian Airlines und Eurowings.

Rund 17 Prozent wandten sich mit den unterschiedlichsten Anliegen an die KonsumentenschützerInnen: Pleite eines Reiseveranstalters [...], fehlende und falsche Buchungsbestätigungen sowie Doppelbuchungen, Probleme mit der Reiseversicherung.

Rund jeder Zehnte war verstimmt wegen Änderungen vor der Abreise – hier waren in erster Linie Pauschalreisen betroffen. Dabei handelte es um erhebliche Flugzeitenverschiebungen, Änderungen der Abfahrtszeiten sowie nachträgliche Änderungen von Hotelunterkünften. So hob etwa ein für 16.50 Uhr gebuchter Flieger erst nach Mitternacht ab.

Nicht wie versprochen: Für rund neun Prozent hielt der Urlaubsort eine unangenehme Überraschung bereit. So war etwa das gebuchte Hotel überbucht, verschmutzt oder gar noch eine Baustelle, was Lärm und Dreck mit sich zog. Defekte Ausstattungen und schlechtes Essen waren ebenfalls ein Aufreger. [...]

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) wertete im Auftrag der Arbeiterkammer eingegangene Urlauberbeschwerden von Mitte Juni bis Ende Juli aus. Es kamen 367 Konsument und Konsumentinnen mit rund 400 Problemen. [...] Die Anfragen betrafen vorwiegend die Urlaubsländer Spanien, Deutschland, Portugal, Griechenland und Italien. „Konsumenten haben Rechte, zum Beispiel, wenn ihr Flug verspätet ist oder gar nicht abhebt, oder das Hotel nicht so war, wie im Prospekt versprochen“, sagt AK-Konsumentenschützerin Gabriele Zgubic. Die Arbeiterkammer gibt Tipps.

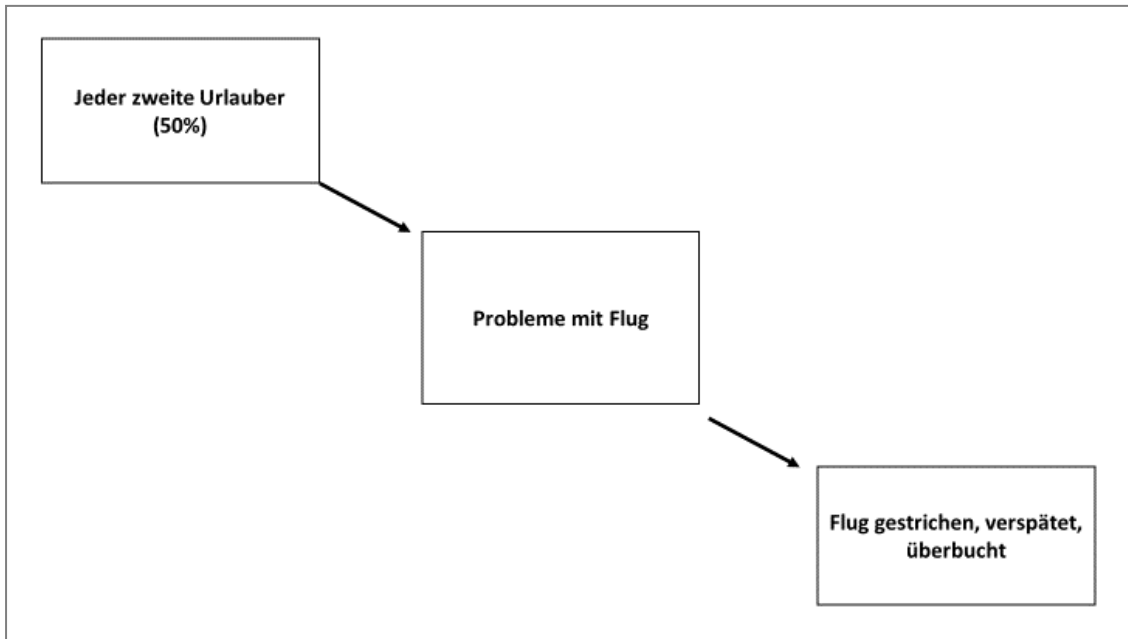
Kleine Zeitung, 24.8.2018, https://www.kleinezeitung.at/wirtschaft/5485020/Auswertung-der-AK_Probleme-mit-Fluegen-sind-2018-das, 1.9.2018



Ärgernisse im Urlaub

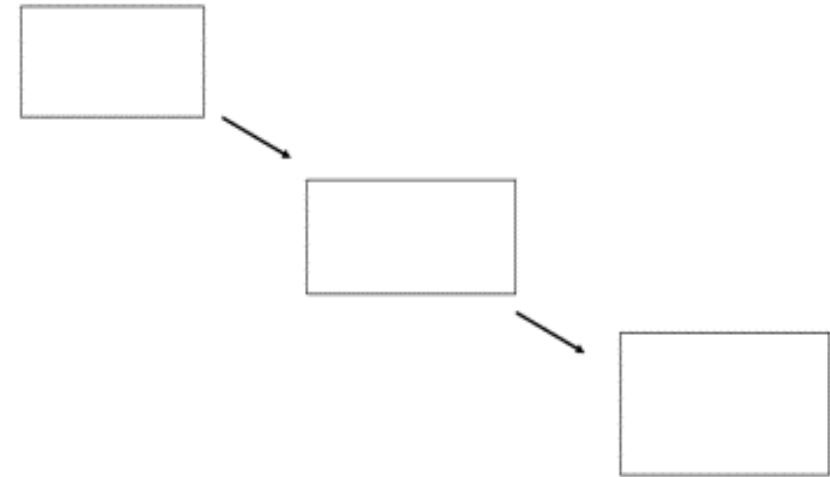
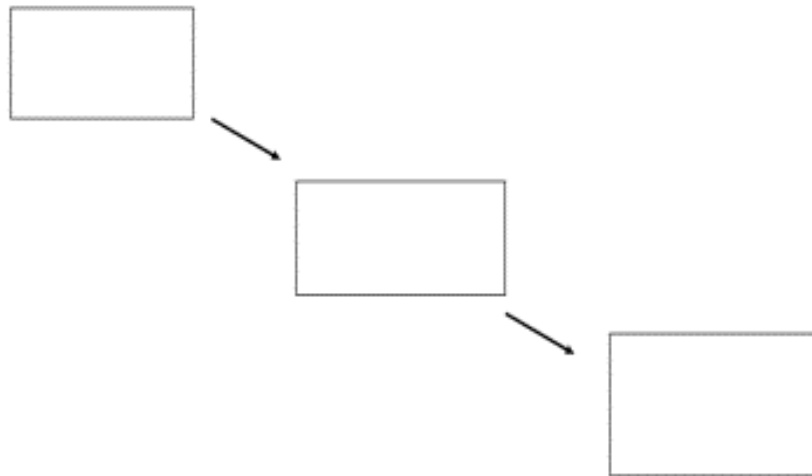
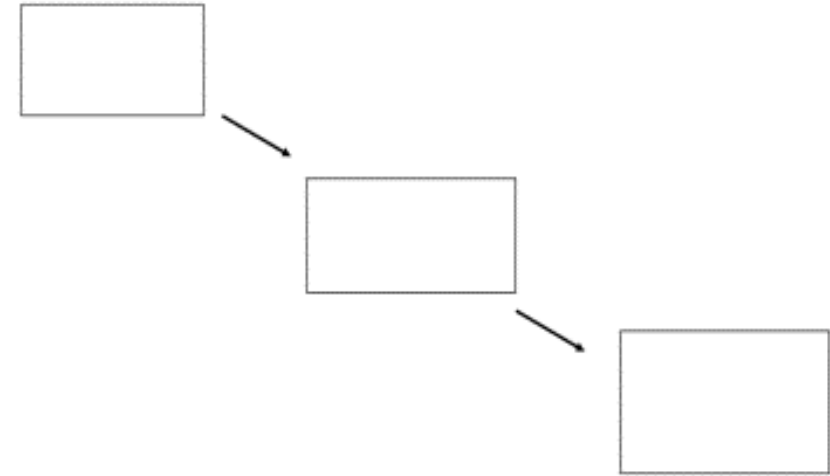
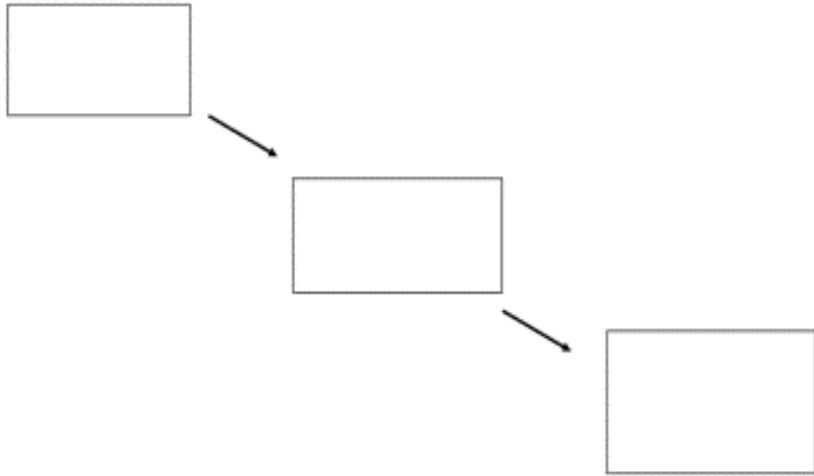
M3 Beispiel

Fasse Schritt für Schritt die Inhalte des Textes M2 zusammen. Die Informationen werden stichwortartig in Treppenform auf dem Arbeitsblatt M4 notiert (Überschrift: „Ärgernisse im Urlaub“). Du gestaltest für jeden Absatz eine eigene Treppe, die von links oben nach rechts unten führt (siehe Beispiel M3). Fasse nun Absatz für Absatz selbst zusammen.



Ärgernisse im Urlaub

M4 Arbeitsblatt



Das Beratungsangebot des Vereins für Konsumenteninformation

M5 Arbeitsblatt

Arbeitsauftrag C:

Familie Schumann wohnt in Tirol. Sie möchte nach ihrem Urlaub wissen, wie sie sich gegen die vielen Pannen wehren kann und welches Recht sie hat. Dafür benötigt sie dringend Beratung.

Hilf der Familie und suche im Internet nach den Beratungsmöglichkeiten des Vereins für Konsumenteninformation. Benutze dafür eine Online-Suchmaschine. Vergleiche in der Tabelle M6 drei Beratungsmöglichkeiten, die für Familie Schumann in Frage kommen. Welcher Beratungsform würdest du an Stelle der Familie den Vorrang geben? Begründe und benutze dafür die Spalte „Vorteile“!

Beratungsangebot	Vorteile



Konsumentinnen und Konsumenten in Not

M6 Meinungsstrahl

Arbeitsauftrag D:

Die Aussagen werden vorgelesen und die SchülerInnen und Schüler positionieren sich auf dem Meinungsstrahl.

- Aussage 1:** Konsumentin bzw. Konsument ist, wer Waren oder Dienstleistungen zum privaten Gebrauch erwirbt (= kauft).
(Lösung: richtig)
- Aussage 2:** Konsumentinnen und Konsumenten haben keinerlei Rechte, aber viele Pflichten, wenn sie Waren und Dienstleistungen konsumieren.
(Lösung: falsch)
- Aussage 3:** KonsumentInnen sind ausschließlich Erwachsene, die hohe Summen ausgeben.
(Lösung: falsch)
- Aussage 4:** Ich bin täglich Konsumentin bzw. Konsument.
(Lösung: richtig)
- Aussage 5:** Ich habe schon negative Erfahrungen bei Einkäufen gemacht.
(Lösung: offen; Beispiele nennen lassen)
- Aussage 6:** Es gibt Firmen, die Konsumenten nicht ausreichend informieren, obwohl sie das müssten.
(Lösung: richtig; Beispiele nennen lassen)
- Aussage 7:** Werbung zielt auf das Verhalten von Konsumentinnen und Konsumenten ab.
(Lösung: richtig)
- Aussage 8:** Man kann sich über negative Erfahrungen mit Verkäufern bzw. Anbietenden (z.B. Fluglinie, Hotel, Elektrogeschäft etc.) bei keiner Stelle beschweren.
(Lösung: falsch. Hinweis auf Verein für Konsumenteninformation VKI)
- Aussage 9:** Der Verein für Konsumenteninformation führt für seine Mitglieder sogar Gerichtsprozesse, wenn es grobe Mängel bei Produkten oder Services gibt.
(Lösung: richtig. Hinweis auf VW-Klage nach Abgasskandal; Klage gegen Amazon etc.)
- Aufgabe 10:** Ich denke mich bei Käufen manchmal in die Rolle des Anbietenden und kann ihr Verhalten besser verstehen.
(Lösung: offen)
- Aufgabe 11:** Ich habe schon erlebt, dass ich als Konsumentin oder Konsument beabsichtigt ausgetrickst wurde.
(Lösung: offen)
- Aufgabe 12:** Mir fällt mindestens ein Beispiel für eine sehr großzügige Behandlung seitens der Händlerin bzw. des Händlers ein.
(Lösung: offen)



Geschäftsfähigkeiten: 0–18-Jährige

M7–9 Arbeitsblatt

Arbeitsauftrag E:

M7 Geschäftsfähigkeit von Kindern unter 7 Jahren

Was du einkaufen darfst und welche Verträge du unterschreiben darfst, das hängt von deinem Alter ab. Kinder unter 7 Jahren dürfen gar keine Geschäfte abschließen. Ausgenommen sind kleine Tauschhandlungen, die dem Alter entsprechen (Tausch eines Jausenbrottes oder eines Stickers). Auch kleine Käufe sind möglich (Eis, Schokolade), sofern sie typischerweise von dieser Altersgruppe getätigt werden („Taschengeldgesetz“/ „Taschengeldparagraf“). Würde ein sechsjähriges Mädchen etwa einen Flug buchen, so wäre dieses Geschäft nicht gültig.

M8 Geschäftsfähigkeit von Kindern zwischen 7 und 14

Was du einkaufen darfst und welche Verträge du unterschreiben darfst, das hängt von deinem Alter ab. Kinder und Jugendliche zwischen 7 und 14 werden als „unmündige Minderjährige“ bezeichnet. Das bedeutet, dass sie Geschäfte abschließen dürfen, die nicht die Höhe ihres Taschengelds übersteigen.

Wenn ein Jugendlicher aber zum Beispiel einen In-App-Kauf von mehr als 20 Euro vornimmt, dann gilt dieser Kauf als „schwebend unwirksam“. Das bedeutet, dass er noch nachträglich von den Eltern für ungültig erklärt werden kann, wenn diese nicht zustimmen. Um Komplikationen zu vermeiden, sollten Käufe, die die Summe des monatlichen Taschengelds übersteigen, in jedem Fall mit den Eltern abgesprochen werden.

Außerdem dürfen „unmündige Minderjährige“ Geschenke (zum Beispiel ein Werbegeschenk einer Firma) annehmen, wenn daraus keine weiteren Verpflichtungen und Kosten entstehen.

M9 Geschäftsfähigkeit von 14- bis 18-Jährigen

Was du einkaufen darfst und welche Verträge du unterschreiben darfst, das hängt von deinem Alter ab. Jugendliche zwischen 14 und 18 bezeichnet man als „mündige Minderjährige“. Sie dürfen einerseits kleinere Arbeiten annehmen (Aushilfen in Familienbetrieb ab 14, Babysitten, Ferienjob ab dem 15. Lebensjahr), andererseits dürfen sie selbst über ihr Taschengeld entscheiden.

Wenn du allerdings eine große Summe Geld beim Einkauf ausgibst und damit die „Befriedigung der Lebensbedürfnisse“ gefährdet ist, gilt der Kauf nur eingeschränkt: er ist „schwebend unwirksam“, das bedeutet, er ist erst gültig, wenn deine Eltern zugestimmt haben. Theoretisch ist es möglich, mit 15 Jahren einen Mietvertrag zu unterschreiben, etwas auf Raten zu kaufen oder einen Kredit aufzunehmen. In der Praxis wird bei all diesen Geldgeschäften die Zustimmung eines Erziehungsberechtigten verlangt. Kannst du die Miete oder die Raten nicht bezahlen, müssen die Erziehungsberechtigten einspringen.

Ab 18 Jahre bist du voll geschäftsfähig und bist für deine Geldgeschäfte verantwortlich. Die Erziehungsberechtigten haften nicht mehr, das gilt auch für Einkäufe im Internet.



Der Außenseiter

M10 Tabelle

Arbeitsauftrag F:

Lies die Begriffe einer Zeile und überlege, welcher Begriff nicht zu den anderen passt.

Streiche diesen Begriff durch. Begründe deine Entscheidung stichwortartig in der letzten Spalte.

Begriff 1	Begriff 2	Begriff 3	Begründung
Ende der Schulpflicht (ca. 16)	eigenständiger Wohnungskauf	Teilnahme an Wahlen (ab 16)	Altersgruppe 14-18
Stickertausch	Volksschule	Kredit	
Konsum von Alkohol und Tabak (ab 18)	Ausziehen von Zuhause	Mittelschule/ Unterstufe	
mündige Minderjährige	Radfahren im Straßenverkehr (ab 12)	unmündige Minderjährige	
Ausgehen unbegrenzt erlaubt (ab 16)	Mopedführerschein (ab 15)	unmündige Minderjährige	

Finde eine Wissende / einen Wissenden

M11 Arbeitsblatt

Arbeitsauftrag F:

<p>Problemstellung</p> <p>Oma hat dir 50 Euro zum Geburtstag geschenkt, damit willst du dir einen Traum erfüllen und ein Skateboard kaufen.</p> <p>Leider ist das Fachgeschäft geschlossen, als du hinfährst. Du stehst vor der Auslage und siehst ein Skateboard, das dir gefällt. Die Angabe des Preises findest du nicht.</p> <p>Überprüfe, ob Kunden/Kundinnen immer das Recht haben, den Preis eines Produkts sofort zu erfahren.</p>	<p>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</p> <p>„Alle Waren müssen ein Preisschild tragen. Egal, ob sie in Schaufenstern, Schaukästen, auf Verkaufsständen, innerhalb oder außerhalb der Geschäftsräume zum Verkauf stehen. Das Unternehmen ist verpflichtet, auf dem Preisetikett den Bruttopreis (alles inklusive Steuern) anzugeben. [...] Leider locken manchmal Waren im Schaufenster mit kleineren Preisen als dann an der Kassa verrechnet werden. In solchen Fällen hat man bedauerlicherweise keinen Anspruch auf den billigeren Preis“ (AK Wien 2017).</p>
<p>Problemstellung</p> <p>Deine Eltern beschließen, den Balkon ihrer Wohnung von einer Firma fachmännisch verglasen zu lassen. So können sie ihn als Wintergarten nutzen.</p> <p>Sie rechnen mit hohen Kosten und holen Pläne und Preisvorschläge bei einer Glaserei ein.</p> <p>Informiere dich, wie diese Vorschläge bezeichnet werden und überprüfe, welche Regeln dafür gelten.</p>	<p>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</p> <p>Bei teuren Ausgaben sollten <i>mehrere</i> Kostenvoranschläge von Firmen eingeholt werden. Z.B.: Wenn eine teure Autoreparatur anfällt, kann man Angebote von mehreren Reparaturwerkstätten einholen. Der sogenannte Kostenvoranschlag ist kostenlos. (Ausnahme: wenn das Unternehmen vorher auf Kosten hinweist, sind diese zu bezahlen.) Der Kostenvoranschlag ist verbindlich, das bedeutet, die Firma muss sich daranhalten und darf den Preis um maximal 15% überschreiten. Wenn das der Fall ist, muss sie den Kunden/die Kundin darüber informieren.</p>



<p>Problemstellung</p> <p>Deine Eltern buchen im Internet einen Flug nach London. Sie besuchen die Website einer Fluglinie und klicken dort auf „Reise buchen“. Während Papa den Button klickt, sieht er einen kleinen Hinweis auf eine Reisesstornoversicherung. (Das bedeutet, dass man die Ticketkosten zurückbekommt, wenn man plötzlich nicht reisen kann. Zum Beispiel, weil man erkrankt ist.) Das Kästchen „Reisesstornoversicherung“ ist bereits angehakt. Da Papa zu schnell geklickt hat, hat er auch irrtümlich eine Versicherung abgeschlossen. „Verflixt“, denkt sich dein Papa, „die brauch ich doch gar nicht“.</p> <p><i>Informiere dich, wie diese Vorschläge bezeichnet werden und überprüfe, welche Regeln dafür gelten.</i></p>	<p>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</p> <p>Wenn man irrtümlich beim Einkauf im Internet ein zusätzliches Service kauft, dann ist das halb so schlimm. Oft findet man bei Bestellungen von Flügen schon im Voraus angehakte Häkchen. Das ist aber nicht automatisch eine ausdrückliche Zustimmung zu diesem Service. Man ist deshalb zu keiner Zahlung verpflichtet (AK Wien 2017).</p>
<p>Problemstellung</p> <p>Du möchtest ein Zeitschriftenabo abschließen und sollst dafür einen Vertrag unterschreiben. Beim genauen Lesen des Vertrags fällt dir folgende Formulierung auf: „Das Jahres-Abo verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf kündigen.“</p> <p><i>Informiere dich, was passiert, wenn du vergisst, den Vertrag zu kündigen.</i></p>	<p>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</p> <p>Viele Unternehmen verwenden vorformulierte Vertragsbedingungen. Man nennt sie Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB). Manchmal findet man in solchen AGBs allerdings Klauseln, die im Widerspruch mit dem Konsumentenschutzgesetz stehen.</p> <p>So verlängert sich das Abo einer Zeitschrift oder einer Fitnessclub-Mitgliedschaft nicht automatisch, wenn man es nicht rechtzeitig kündigt. Das Unternehmen muss dich nämlich vor Beginn der Kündigungsfrist nochmals extra auf die Vertragsverlängerung hinweisen, wenn du nicht rechtzeitig kündigst.</p>



<p>Problemstellung</p> <p>Du hast bei einem Online-Versandhändler die vollständige Staffel einer TV-Serie auf DVD gekauft. Schon nach der ersten Folge ist dir klar, dass dir die Serie nicht gefällt und du willst die DVDs zurückschicken. Die Originalverpackung ist angebrochen, da du beim Entnehmen die eingeschweißten DVDs öffnen musstest. Du hast gehört, dass man online-Bestellungen zurücksenden kann. Am liebsten würdest du das sofort tun.</p> <p>Informiere dich, welche Möglichkeiten du hast, das Problem zu lösen.</p>	<p>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</p> <p>Wenn du Waren bei einem Versandhändler online bestellst, hast du ein Rücktrittsrecht. Das bedeutet, dass du die Waren an den Verkäufer zurücksenden kannst, sofern sie nicht deinen Vorstellungen entsprechen.</p> <p>ACHTUNG: Bei Software, Video- oder Musikaufnahmen, die entsiegelt wurden, hast du dieses Recht nicht mehr. Du kannst die Ware nicht zurückgeben.</p>
<p>Problemstellung</p> <p>In deinem Lieblingsschuhgeschäft findest du Sneakers, die dir auf Anhieb gefallen. Zuhause kommst du drauf, dass sie doch eine Nummer zu klein gewählt sind.</p> <p>Informiere dich, ob du die Schuhe umtauschen kannst. Informiere dich, welche Möglichkeiten du hast, das Problem zu lösen.</p>	<p>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</p> <p>Entgegen der landläufigen Meinung gibt es – anders als im online-Versandhandel – im Fall von Einkäufen im Handel kein Recht auf einen Umtausch oder eine Rückgabe. Viele Unternehmen bieten jedoch unter gewissen Voraussetzungen freiwillig ein Umtausch- oder Rückgaberecht mit Geld-zurück-Garantie an.</p>



<p>Problemstellung</p> <p>Da du unter einer Erdnuss-Allergie leidest, möchtest du wissen, ob das Schokoeis im Tiefkühlregal des Supermarktes Nüsse enthält. Du hast die Erfahrung gemacht, dass schon geringe Mengen von Erdnüssen schwere allergische Reaktionen auslösen können. Daher ist deine Sorge groß, dass du zum falschen Produkt greifst.</p> <p>Informiere dich, wie du das Problem lösen kannst.</p>	<p>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</p> <p>Verpackte Lebensmittel müssen innerhalb der EU standardgemäß unter anderem folgende Informationen aufweisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zutatenliste • Allergene und Unverträglichkeiten auslösende Stoffe • Gewicht („Nettofüllmenge“) • Mindesthaltbarkeitsdatum • Herkunftsbezeichnung
<p>Problemstellung</p> <p>Du stehst vor dem Supermarkt-Kühlregal und suchst nach einem Erdbeerjoghurt, das möglichst billig sein soll. Bei genauer Betrachtung stellst du fest, dass die Verpackungsmenge variiert: es gibt Packungen mit 150 Gramm, welche mit 250 Gramm, andere, die nur 125 Gramm oder aber 500 Gramm enthalten.</p> <p>Als Kundin bzw. Kunde möchtest du das beste Preis-Leistungsverhältnis.</p> <p>Informiere dich, wie du das Problem am schnellsten lösen kannst.</p>	<p>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</p> <p>„Wer Preise vergleicht, muss auch unterschiedliche Packungsgrößen berücksichtigen. Nicht immer sind größere Packungen im Verhältnis günstiger als kleine. Der „Grundpreis“ stellt die leichte Vergleichbarkeit sicher. Um den Vergleich zu erleichtern, ist bei Lebensmitteln und bei einigen weiteren Produkten neben dem Preis des konkreten Produkts auch der sogenannte „Grundpreis“ anzugeben. Dabei handelt es sich um den Preis je Einheit (in der Regel Kilogramm, Liter, Meter, Quadrat- oder Kubikmeter)“ (konsumentenfragen.at (2018),</p>

Quelle: sofern nicht anders angegeben stammen die Detailinformationen aus: AK Wien (2019) (Hrsg.): Konsumentenrechte. Hilfreiche Tipps rund um den Einkauf. Online verfügbar unter: https://media.arbeiterkammer.at/wien/PDF/Publikationen/Konsumentenrechte_2018_05.pdf (30.8.2018)



Ampelspiel

M12 Zusatzübung

Arbeitsauftrag G:

Arbeitet im Zweierteam: Haltet einen roten, einen gelben und einen grünen Gegenstand bereit. Ihr hört nun Aussagen deines Lehrers/deiner Lehrerin. Signalisiert mit rot, dass ihr nicht zustimmt, mit grün Zustimmung und mit gelb, dass ihr euch nicht sicher seid. Für jede richtige Antwort gibt es einen Punkt. Sieger ist das Team, das am meisten Punkte gesammelt hat.

Firmen sind zu einem Kostenvoranschlag verpflichtet. (falsch)
Sabine hat online Schuhe eingekauft, deren Farbe nicht ihren Vorstellungen entspricht. Sie darf sie kostenfrei zurücksenden. (falsch: Rücknahme ist gewährleistet, nicht aber die Übernahme des Portos. Manche Firmen bieten diesen Service aber an.)
Der Vergleich von Preisen für Getränke im Supermarkt wird von Firmen erschwert, weil sie unterschiedlich große Verpackungen anbieten. (richtig)
Tim ist 13 und wünscht sich ein neues Headset. Wird der Kauf von seiner Mutter abgeschlossen, ist er gültig. Kauft Tim das Headset selbst ein, kann er rückgängig gemacht werden. (richtig)
Das Mindesthaltbarkeitsdatum muss auf Lebensmittelverpackungen aufgedruckt werden. Lebensmittel können danach nicht mehr unbedenklich konsumiert werden. (falsch: Das Mindesthaltbarkeitsdatum wird oft mit dem Verfallsdatum gleichgesetzt.)
Am Wochenmarkt ist der Preis für Kirschen nicht ausgeschildert. Das ist egal, denn es genügt, wenn der Händler bzw. die Händlerin den Preis auf Anfrage nennen kann. (falsch)
Nach den Weihnachtsfeiertagen tauschen viele ihre Geschenke um. Das ist ein grundlegendes Konsumentenrecht. (falsch: Der Handel bietet es als freiwillige Serviceleistung an. Meist werden Gutschriften ausgestellt.)

Lösungen /Erwartungshorizont

M4 Ärgernisse im Urlaub

17% - unterschiedliche Anliegen – Pleite Reiseveranstalter, fehlende/falsche Buchungsbestätigungen etc.

10% - Änderungen vor der Abreise – Flugzeitenverschiebungen, Änderungen der Abfahrtszeiten, nachträgliche Änderungen von Unterkünften

9% - Probleme am Urlaubsort – Überbuchtes Hotel, Baustellen, Schmutz, Lärm

Verein für Konsumenteninformation – sammelt Urlaubsbeschwerden – Spanien, Deutschland, Portugal, Griechenland, Italien.

M5 Das Beratungsangebot des Vereins für Konsumenteninformation

Eine mögliche Lösung könnte so aussehen:

Beratungsangebot	Vorteile
Onlineberatung	rund um die Uhr möglich; keine Anreise; keine Kosten
Telefonische Beratung	Detailfragen können sofort geklärt werden; weniger Missverständnisse;
Persönliche Beratung	Anreise notwendig; persönliches Gespräch

M10 Der Außenseiter

Begriff 1	Begriff 2	Begriff 3	Begründung
Ende der Schulpflicht (ca. 16)	eigenständiger Wohnungskauf	Teilnahme an Wahlen (ab 16)	Altersgruppe 14-18
Stickertausch	Volksschule	Kredit	Altersgruppe >7
Konsum von Alkohol und Tabak (ab 18)	Ausziehen von Zuhause	Mittelschule/ Unterstufe	Altersgruppe 18+
mündige Minderjährige	Radfahren im Straßenverkehr (ab 12)	unmündige Minderjährige	Altersgruppe 7-14
Ausgehen unbegrenzt erlaubt (ab 16)	Mopedführerschein (ab 15)	unmündige Minderjährige	Altersgruppe 14-18

M11 Finde eine Wissende / einen Wissenden

Lösung entspricht der Anordnung der Kopiervorlage

Anhang

Quellen / Literaturhinweise

Arbeiterkammer Wien (Hg.): Konsumentenrechte. Hilfreiche Tipps rund um den Einkauf.

https://media.arbeiterkammer.at/wien/PDF/Publikationen/Konsumentenrechte_2018_05.pdf (21.7.2018)

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (Hg.): Konsumentenfragen

<http://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Startseite/> (16.7.2018)

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (Hg.): Geschäftsfähigkeit Jugendlicher.

<https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=116> (20.7.2018)

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich (Hg.): Große Geschäfte von kleinen Leuten? Was Minderjährige kaufen und bestellen dürfen.

http://europakonsument.at/sites/europakonsument.at/files/Beihefter_Geschaeftsfaehigkeit_%20Minderjaehriger_2014_DE.pdf (16.7.2018)

Lurger, B. (2018). Die hohe Informationslast beim Abschluss von Verträgen: Wie entscheiden Verbraucherinnen und Verbraucher wirklich und wie könnte sie das Recht dabei besser unterstützen? – In: Nessel, S., Tröger, N., Fridrich, C. & Hübner, R. (Hrsg.), Multiperspektivische Verbraucherforschung. Ansätze und Perspektiven. Wiesbaden Springer VS, S. 113-137.

Verein für Konsumenteninformation (VKI) (Hg.): Schülerwettbewerb „Jetzt teste ich“.

<https://vki.at/jetzt-teste-ich-2018> (16.7.2018)

Verein für Konsumenteninformation (VKI) (Hg.): KONSUMENT-Arbeitsblätter für den Unterricht.

<https://www.konsument.at/cs/Satellite?pagename=Konsument/MagazinArtikel/Detail&cid=318896154729> (16.7.2018)

WienXtra (Hg.): Recht für junge Leute. <https://www.wienextra.at/jugendinfo/infos-von-az/info-topic/recht-fuer-junge-leute/> (20.7.2018)

Wirtschaftsmuseum Wien (Hg.): <https://cocolab.wirtschaftsmuseum.at/> (16.7.2018)



Erfahrungen

wird nachgereicht

Adaptionshinweise

M4 Ärgernisse im Urlaub – Abtreppmethode

Die Übung kann einfacher gestaltet werden, wenn das erste Kästchen schon ausgefüllt ist.

Zusatzmaterial mit Vertiefungs- und Erweiterungsmöglichkeiten inklusive Arbeitsaufträgen
(zu den Anforderungsbereichen 2 und / oder 3)

Musterbrief des VKI:

<https://vki.at/musterbriefe> (8.9.2018)

Wie du weißt, war Familie Schumanns Urlaubsflug verspätet (siehe Arbeitsauftrag 1 (M1)). Wähle aus den Musterbriefen, die auf der Website des VKI zur Verfügung gestellt werden, einen passenden Musterbrief aus, den Familie Schumann an die Fluglinie schicken kann. Die notwendigen Daten erfindest du.

Kostenlose Arbeitsblätter zu ausgewählten Themen:

<https://www.konsument.at/cs/Satellite?c=MagazinArtikel&cid=318896154729&pagename=Konsument%2FMagazinArtikel%2FDetail> (8.9.2018)

