



Konsumentenschutz:

Gewährleistung – Garantie

- 2–3** Auf einen Blick – fachdidaktisches Konzept
- 4–5** Unterricht konkret – Ablauf
- 6–12** Materialien
- 13–15** Lösungen / Erwartungshorizont
- 16–17** Anhang (Quellen und Adaptionshinweise)

Auf einen Blick



Schwierigkeitsbarometer



Schwerpunkt	Konsumentenschutz; Rechte und Pflichten von Konsumenten
Stichworte	Garantie; Gewährleistung; Umtausch
Konkretisierung des Themas	<ul style="list-style-type: none">genaue Beschreibung eines typischen technischen Produktmangels, möglicher Ursachen und daraus folgender Auswirkungen.Zusammenfassung geltender Konsumentenrechtsregelungen in Bezug auf Gewährleistungsansprüche und Garantiezusagen.Anwendung der geltenden Konsumentenrechtsbestimmungen auf konkrete Situation.
Dauer	Eine Unterrichtsstunde 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 Verbraucher*innen, besonders jugendlicher Konsument*innen.
Feinlernziel	<i>Einheit 1: Gewährleistung und Garantie</i> <ul style="list-style-type: none">Die Schüler*innen beschreiben eine Problemsituation und stellen Hypothesen über Ursache und Lösung des Problems auf (AFB I).Die Lernenden ermitteln wichtige Inhalte eines Sachtexts und fassen die Kernaussagen zusammen (AFB I).Die Lernenden bewerten die Händlernaussagen in Bezug auf die rechtliche Korrektheit und begründen ihr Urteil (AFB III).Die Schüler*innen übertragen ihr Wissen auf eine Interview-Situation (AFB II).

<p>Kontext zur sozioökonomischen Bildung (theoretische Bezüge)</p>	<p>Die skizzierte Unterrichtseinheit erschließt den Schüler*innen die aktuell gültige Rechtslage im Konsumentenschutz, soweit dies für die Lebenswelt der Jugendlichen relevant ist. Sie schafft eine grundlegende Orientierung in Fragen der Gewährleistung und Garantie und versteht sich in Kombination mit Unterrichtsbeispiel 44 als Erweiterung der Grundlagen des Konsumentenschutzes.</p> <p>Die Übungen leiten zur individuellen Auseinandersetzung und Reflexion mit einem Sachtext an und vertiefen das Verständnis für alltagsrelevante Fragen und typische Konfliktsituationen. Sie schließen sowohl die Perspektive der Konsumierenden als auch der Anbietenden ein und berücksichtigen somit die Forderung nach Mehrperspektivität und Pluralismus im GW-Unterricht.</p>
<p>Methoden</p>	<p>a) Eine Geschichte zu einem Bild erzählen http://studienseminar.rlp.de/fileadmin/user_upload/studienseminar.rlp.de/gy-ko/Wahlmodule_16-18/2017.03.06._Bildverstehen/02_Methoden-Werkzeuge_fuer_die_Arbeit_mit_Bildern.pdf (23.7.2018).</p> <p>b) Drei-Trick-Methode Mattes, W. (2011): Methoden für den Unterricht. Kompakte Übersichten für Lehrende und Lernende. Braunschweig: Schöningh 2011, S. 208.</p> <p>c) Interview (zur Texterfassung) Ferrary, A. (2012): 111 Ideen für den geöffneten Unterricht. Organisationstipps und Methoden für den Schulalltag, S. 137-138.</p>
<p>Vorbereitung</p>	<p>Tafelstifte/Kreide; Tafel/Whiteboard & Beamer; Onlinezugang</p> <ul style="list-style-type: none">• M1: Foto als Datei für Beamer; alternativ: Kopien des Fotos in Klassenstärke• M2: Kopien in Klassenstärke• M3: Kopien in Klassenstärke• M4: Kopien in Klassenstärke• M5: Kopien in Klassenstärke oder Erläuterung durch Lehrperson

Unterricht konkret – Ablauf

Einheit 1: **Gewährleistung und Garantie**

Einstieg	Eine Geschichte zu einem Bild erzählen	<p>An die Tafel wird das Bild M1 projiziert (alternativ können davon auch Kopien in Klassenstärke angefertigt werden). Die Schüler*innen werden aufgefordert, eine <i>kurze</i>, kreative Erzählung zu schreiben, die zu Bild und Überschrift („Hilfe, der Bildschirm bleibt schwarz!“) passt. Die Geschichte soll alle W-Fragen (Wer? Was?, Wann?, Wo?, Wie?, Warum?) beantworten. In der Einstiegsübung geht es noch nicht darum, dass die Schüler*innen erkennen, dass es sich um einen Gewährleistungsfall handelt. Es gibt viele Ursachen für ein schwarzes Display, die mit Gewährleistungsschäden nichts zu tun haben. Wichtig ist, dass Schilderung auch ein logisches Ende hat. Für diese Aufgabe haben die Schüler*innen 5-10 Minuten Zeit und benutzen als Längenvorgabe das leere Blatt.</p>	M1	10 Min.
		<p>Im Anschluss werden die Geschichten weitergegeben und von einer anderen Person mithilfe des Rasters auf Arbeitsblatt M2 bewertet. Die Geschichten mit der besten Bewertung dürfen vorgelesen werden.</p> <p><i>Anmerkung: Der Zwischenschritt mit Bewertung und Vorlesen kann bei Zeitknappheit auch entfallen. Wichtig ist die Auseinandersetzung mit dem Impulsfoto.</i></p> <p>Danach wird die Erzählung aufgelöst und an der Tafel werden Ideen gesammelt, warum der oder die Händler*in das Notebook ersetzt.</p> <p>Frage an das Klassenplenum: Warum ist das so? Die Ideen werden an der Tafel gesammelt und nicht weiter kommentiert. Die Antworten, die am stärksten auf das Thema Gewährleistung Bezug nehmen, werden hervorgehoben.</p>	M2	5 Min.



<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Erarbeitung</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Garantie – Gewährleistung – Umtausch (Drei-Trick-Methode)</p>	<p>Die Schüler*innen lesen den Infotext M3 und verfahren dabei unter Anleitung der Lehrperson nach der „Drei-Trick-Methode“:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trick Nummer 1 (Schlüsselwörter): 3 Minuten • Trick Nummer 2 (Abschnitt zusammenfassen): 9 Minuten • Trick Nummer 3 (Kontrolle): 3 Minuten 	<p>M3</p>	<p>20 Min.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Erarbeitung und Sicherung</p>	<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Interview und Präsentation</p>	<p>Die Schüler*innen arbeiten nun in Zweiergruppen. Sie stellen sich vor Expert*innen zu sein, die von einem oder einer ORF-Journalist*in interviewt werden. Sie formulieren mithilfe des Infotextes M4 fünf bis sechs Fragen. Dabei sollen auch Fachbegriffe genau erklärt werden. Die Schüler*innen halten das Interview schriftlich im GW-Heft fest. Einen möglichen Einstieg finden die Schüler*innen am Arbeitsblatt M5.</p> <p>Zum Abschluss wird das Interview vor der Klasse von Freiwilligen vorgetragen und von den Klassenkolleg*innen bewertet.</p>	<p>M4 M5</p>	<p>15 Min.</p>



„Hilfe, der Bildschirm bleibt schwarz!“

M1 Eine Geschichte zum Bild erzählen

Arbeitsauftrag A:

Verfasse eine kreative und spannende Erzählung, die zur Überschrift passt.

– Formuliere in der Erzählung Antworten auf die W-Fragen
(Wer? Was? Wie?, Warum?, Wo?, Wann?)

Überlege: Was passierte vorher? Was danach?

Bilde eine Hypothese (Annahme) und beschreibe genau.

– Achte auf einen strukturierten Aufbau der Geschichte.



Auflösung der Erzählung und Ideensammlung

M2 Die Lehrperson löst im Anschluss die Erzählung auf

„Zu Martinas 13. Geburtstag (wann?) kaufen ihre Eltern (wer?) ein Notebook (was?).

Als sie es zu Hause (wo?) auspackt, bleibt der Monitor schwarz (wie?). Es handelt sich offensichtlich um einen Produktionsfehler (warum?), denn am Gehäuse sind keine weiteren Schäden zu erkennen. Martina kehrt ins Geschäft zurück und ihre Eltern reklamieren das neue Gerät. Sie bekommt sofort ein neues Gerät.“

Frage an das Klassenplenum: Warum wird das Gerät sofort ausgetauscht?

Die Ideen werden an der Tafel gesammelt und nicht weiter kommentiert.



Gewährleistung – Garantie — Umtausch

M3 Infotext

Kaputtes Handy? Gebrochener Duschkopf? Undichter Fahrradreifen nach der Reparatur? Beim Kauf von Produkten und Dienstleistungen kommt es vor, dass das Gekaufte fehlerhaft ist. Das bedeutet zum Beispiel, dass die Ware nicht funktioniert oder einfach schadhaft ist.

Konsument*innen haben das Recht, Waren und Dienstleistungen fehlerfrei zu kaufen. Wenn aber ein Mangel (Fehler) nach dem Kauf auftritt, so muss der oder die Verkäufer*in Lösungen anbieten. Das ist gesetzlich so geregelt, also keine freiwillige Leistung und man bezeichnet das als **GEWÄHRLEISTUNG**. Die Gewährleistung gilt nicht nur für Neues, sondern auch für Waren, die man schon in Verwendung hat und Dienstleistungen, die nicht dem Auftrag entsprechen. Im digitalen Zeitalter ist es wichtig, dass Verbraucher*innen auch für digitale Geräte wie E-Books, für Apps, Software, Streamingdienste, Haushaltsgeräte mit wichtiger Software usw. einen Schutz durch die Gewährleistung haben. Auch Verträge (wie zum Beispiel für die Anfertigung eines Kleiderstücks oder mit einem Fitnessstudio) fallen unter Gewährleistung. Eine weitere wichtige Neuerung ist seit 1.1.2022 auch eine kostenlose Updateverpflichtung. Sie gilt für die Dauer des abgeschlossenen Vertrages bzw. für einen Zeitraum, der für die Verbraucher*innen üblicherweise angenommen wird (meist 2 Jahre).

Wie gehen Verkäufer*innen vor, wenn man ihnen die Ware zurückbringt oder zurücksendet? Voraussetzung für die Gewährleistung ist das Vorliegen eines Mangels. Das bedeutet, dass eine Ware nicht die Beschaffenheit aufweist oder nicht die Eigenschaften hat, die zwischen Verkäufer*innen und Käufer*innen vereinbart wurden. Aber auch dann, wenn die Ware nicht wie üblich verwendet werden oder nicht so benützt werden kann, wie man es vernünftigerweise erwarten kann.

Der oder die Verkäufer*in kann das Produkt eintauschen. Das passiert sehr häufig bei Elektrogeräten. Er oder sie kann es aber auch reparieren (lassen). Wenn beides nicht möglich ist, muss der Preis an den oder die Konsument*in zurückerstattet werden. Es gibt Produktionsfehler, die nicht der oder die Händler*in verursacht hat (zum Beispiel ein schlecht verarbeitetes Wasserbett mit einem Loch, eine Slackline, die eine fehlerhafte Schnalle hat oder ein Zelt, das zu wenige Verankerungen (Zeltheringe) hat). Auch können Waren beim Transport beschädigt werden, das passiert manchmal im Versandhandel (Online-Käufe). In jedem Fall sind die Händler*innen verpflichtet, dem oder der Kund*in ein fehlerfreies und funktionierendes Produkt zur Verfügung zu stellen. Bei digitalen Leistungen kann das Unternehmen immer wählen, wie es den mangelfreien Zustand herstellt.

Achtung: es gibt eine unterschiedlich lange Geltungsdauer von Gewährleistungen. Sie kann im Internet recherchiert werden (siehe Internetadresse am Ende von **M3**).

Gewährleistungen werden von vielen verwechselt mit **GARANTIEN**. Das sind *freiwillige* Zusagen des oder der Händler*in, einen späteren Mangel oder Fehler zu beheben. Dabei entscheidet der oder die Garantiegeber*in selbst, was er garantiert. Die Garantie muss nicht immer kostenlos sein. Garantien müssen jedenfalls immer schriftlich gemacht werden. Auch Garantien, auf die in der Werbung hingewiesen wird, müssen eingehalten werden.

Auch der **UMTAUSCH** ist ein *freiwilliges* Angebot vieler Firmen. Sie sind nicht dazu verpflichtet, Waren umzutauschen, machen das aber oft großzügiger Weise „in Kulanz“, also freiwillig. Das bedeutet, dass ihnen die Zufriedenheit der Kund*innen sehr wichtig ist. Waren, die reduziert über den Ladentisch gehen (z. B. Sommerschlussverkauf), werden in aller Regel nicht umgetauscht.

Link:

https://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Rund_um_den_Vertrag/Nach_dem_Kauf/Gewahrleistung_und_Garantie.html (06.10.2022)



3-Trick-Methode

M4 Arbeitsblatt

Arbeitsauftrag B:

Bearbeite den Text nach der 3-Trick-Methode:

- **Trick 1:** Suche im Text nach Schlüsselwörtern und markiere sie mit einem Stift.
Schlüsselwörter sind oft Hauptwörter, du wirst sie also unter den großgeschriebenen Wörtern finden.

DIE ÜBERSCHRIFT HILFT DIR, DEN TEXT BESSER ZU VERSTEHEN!

- **Trick 2:** Lies den Text noch einmal Abschnitt für Abschnitt.
Lege nach jedem Abschnitt eine Pause ein und überlege genau, worum es geht.
Fasse dann die Aussage des Abschnitts nach folgender Vorlage im Heft zusammen
(1-2 Sätze pro Absatz):

Der Abschnitt ... handelt von _____.

Der Abschnitt ... handelt von _____.

- **Trick 3:** Kontrolliere nochmal dein Ergebnis.

Zusatzaufgabe:

Kund*innen, die Mängel aufgezeigt haben, erhielten folgende Antworten.

- Beurteile, ob sie mit dem Konsumentenrecht, das in **M3** beschrieben wurde, in Einklang stehen.
- Begründe dein Urteil.

„Bei getragener Textilware gibt es grundsätzlich kein Rückgaberecht.“

„Wenden Sie sich bitte an den Hersteller/an die Servicefirma X. Diese sind doch zuständig.“

„Das Gerät hat ja eine Zeit lang funktioniert. Der Defekt hat nichts mit Gewährleistung zu tun.“

„Dass die Ware abfärbt, ist ganz normal, da kann man als Verkäufer*in nichts machen.“

Verein für Konsumenteninformation (2015): <https://www.konsument.at/gew%C3%A4hrleistung?pn=15>, 23.7.2018

Umtausch, Rücktritt, Garantie und Co.

M5 Interview

Arbeitsauftrag C:

Du arbeitest nun in einem Zweierteam: Für ein ORF-Fernsehinterview zum Thema „Weihnachtsgeschenke“ befragt ein oder eine ORF-Journalist*in einen oder eine Expert*in zum Thema „Gewährleistung – Garantie – Umtausch nach den Weihnachtsfeiertagen“. Gestaltet nun gemeinsam ein Interview, das ihr schriftlich im GW-Heft festhaltet. Das Interview enthält fünf bis sechs Fragen.

Einen möglichen Interviewbeginn findet ihr hier:

Der Weihnachtsmann war da: Umtausch, Rücktritt, Garantie und Co.

ORF-Reporter*in: Alle Jahre wieder - trifft nicht jedes Geschenk ins Schwarze. Welche Möglichkeiten bestehen, wenn das Geschenk nicht gefällt? Was kann man unternehmen, wenn das Tablet schadhaft ist oder die Uhr schon nach kurzer Verwendung den Geist aufgibt?

Ich habe einen oder eine Expert*in, Frau _____ / Herrn _____ interviewt:



Zusatzmaterial

M5 mit Vertiefungs- und Erweiterungsmöglichkeiten inklusive Arbeitsaufträgen

Erklärvideo zu Gewährleistung seit 01.01.2022:

<https://www.w24.at/Sendungen-A-Z/Alles-klar/Uebersicht?video=23954> ab 0:50

Sieh dir das Video an. Erarbeitet in Partnerarbeit 2-4 Fragen, die man nur beantworten kann, wenn man das Video genau verfolgt hat. Im Anschluss stellt ihr diese Fragen einem anderen Team und umgekehrt.

Musterbrief zur Geltendmachung des Gewährleistungsanspruchs:

https://media.arbeiterkammer.at/wien/PDF/musterbriefe/MB_Reklamation.pdf

(Gewährleistung und Reklamation ab 1.1.2022)

Aufgabe:

Verfasse einen Musterbrief, der typisch für einen Gewährleistungsfall sein könnte.

Überlege, welche Angaben man hier einsetzen muss und erfinde realitätsnahe Daten.



Lösungen / Erwartungshorizont

M1 „Hilfe, mein Bildschirm bleibt schwarz!“

Arbeitsauftrag A: Eine Geschichte zum Bild erzählen. Titel: „Hilfe, der Bildschirm bleibt schwarz!“

- Die Erzählung soll die Lernenden neugierig machen und in einer kreativen Übung Szenarien entwerfen lassen.
- Die Beurteilung, ob die Erzählung der Angabe entspricht (W-Fragen, logisch, kreativ) übernehmen die Schüler*innen mittels Feedbackbogen.

M2 Auflösung der Erzählung und Ideensammlung

Die Lehrperson löst im Anschluss die Erzählung mithilfe des Lösungstexts auf. Antworten auf die Frage ans Klassenplenum, warum das Gerät sofort ausgetauscht wird, werden an der Tafel gesammelt. Abschließend werden Ideen, die ins Thema Gewährleistung – Garantie führen, besonders hervorgehoben und daran angeknüpft.

Gewährleistung: *Recht des oder der Konsument*in auf funktionierende Ware/Dienstleistung.*

M3 Gewährleistung – Garantie — Umtausch

Infotext – Mögliche Schlüsselwörter wurden markiert:

Kaputtes Handy? Gebrochener Duschkopf? Undichter Fahrradreifen nach der Reparatur? Beim Kauf von Produkten und Dienstleistungen kommt es vor, dass **das Gekaufte fehlerhaft** ist. Das bedeutet zum Beispiel, dass die Ware nicht funktioniert oder einfach schadhaft ist.

Konsument*innen haben das **Recht, Waren und Dienstleistungen fehlerfrei zu kaufen**. Wenn aber ein Mangel (Fehler) nach dem Kauf auftritt, **so muss der oder die Verkäufer*in Lösungen anbieten**. Das ist **gesetzlich** so geregelt, also keine freiwillige Leistung und man bezeichnet das als **GEWÄHRLEISTUNG**. Die Gewährleistung gilt **nicht nur für Neues, sondern auch für Waren, die man schon in Verwendung hat und Dienstleistungen, die nicht dem Auftrag entsprechen**. Im digitalen Zeitalter ist es wichtig, dass Verbraucher*innen **auch für digitale Geräte wie E-Books, für Apps, Software, Streamingdienste, Haushaltsgeräte mit wichtiger Software usw.** einen Schutz durch die Gewährleistung haben. Auch Verträge (wie zum Beispiel für die Anfertigung eines Kleiderstücks oder mit einem Fitnessstudio) fallen unter Gewährleistung. Eine weitere wichtige Neuerung ist seit 1.1.2022 auch eine **kostenlose Updateverpflichtung**. Sie gilt für die Dauer des abgeschlossenen Vertrages bzw. für einen Zeitraum, der für die Verbraucher*innen üblicherweise angenommen wird (meist 2 Jahre).

Wie gehen Verkäufer*in vor, wenn man ihnen die Ware zurückbringt oder zurücksendet? Voraussetzung für die Gewährleistung ist das **Vorliegen eines Mangels**. Das bedeutet, dass eine Ware nicht die Beschaffenheit aufweist oder nicht die Eigenschaften hat, die zwischen Verkäufer*innen und Käufer*innen vereinbart wurden. Aber auch dann, wenn die Ware nicht wie üblich verwendet werden oder nicht so benützt werden kann, wie man es vernünftigerweise erwarten kann.



Der oder die Verkäufer*in kann das Produkt **eintauschen**. Das passiert sehr häufig bei Elektrogeräten. Er kann es aber auch **reparieren** (lassen). Wenn beides nicht möglich ist, muss den **vollen Kaufpreis** an die Konsument*innen **zurückerstatet werden**. Es gibt **Produktionsfehler**, die nicht der oder die Händler*in verursacht hat (zum Beispiel ein schlecht verarbeitetes Wasserbett mit einem Loch, eine Slackline, die eine fehlerhafte Schnalle hat oder ein Zelt, das zu wenige Verankerungen (Zeltheringe) hat). Auch können Waren beim **Transport** beschädigt werden, das passiert manchmal im Versandhandel (online-Käufe). **In jedem Fall** sind der oder die Händler*in verpflichtet, dem oder der Kund*in ein fehlerfreies und **funktionierendes Produkt** zur Verfügung zu stellen. Bei digitalen Leistungen kann das Unternehmen immer wählen, wie es den mangelfreien Zustand herstellt. Achtung: es gibt **eine unterschiedlich lange Geltungsdauer von Gewährleistungen**. Sie kann im Internet recherchiert werden (siehe Internetadresse am Ende von **M3**).

Gewährleistungen werden von vielen verwechselt mit **GARANTIEN**. Das sind **freiwillige Zusagen** des oder Händler*in, einen späteren Mangel oder Fehler zu beheben. Dabei **entscheidet der oder die Garantiegeber*in selbst**, was er/sie garantiert. Die Garantie muss **nicht immer kostenlos** sein. Garantien müssen jedenfalls **immer schriftlich** gemacht werden. Auch Garantien, auf die in der Werbung hingewiesen wird, müssen eingehalten werden.

Auch der **UMTAUSCH** ist ein **freiwilliges Angebot** vieler Firmen. Sie sind nicht dazu verpflichtet, Waren umzutauschen, machen das aber oft großzügiger Weise **„in Kulanz“**, also freiwillig. Das bedeutet, dass ihnen die Zufriedenheit der Kund*innen sehr wichtig ist. Waren, die **reduziert** über den Ladentisch gehen (z. B. Sommerschlussverkauf) werden **in aller Regel nicht umgetauscht**.

Zusammenfassung der Abschnitte:

Der **Absatz 1** handelt davon, dass Produkte und Dienstleistungen manchmal fehlerhaft sind.

Absatz 2: Fehlerfreie Waren zu kaufen ist ein Recht, für das der oder die Verkäufer*in sorgen muss. Wenn die Ware fehlerhaft ist, muss der oder die Verkäufer*in nach einer Lösung suchen, auch wenn sie vor zwei Jahren gekauft wurde.

Absatz 3: Es ist egal, ob der oder Händler*in den Fehler verursacht hat: er oder sie muss das Geld zurückgeben oder den Fehler reparieren oder das Produkt eintauschen.

Absatz 4: Garantien sind hingegen freiwillige Versprechen, die schriftlich gemacht werden und nicht kostenlos sind.

Absatz 5: Den Umtausch machen Firmen freiwillig, um den Kund*innen entgegenzukommen.

M4 Zusatzaufgabe

Kund*innen, die Mängel aufgezeigt haben, erhielten folgende Antworten.

- Beurteile, ob sie mit dem Konsumentenrecht, das in **M3** beschrieben wurde, in Einklang stehen.
- Begründe dein Urteil genau:

„Bei getragener Textilware gibt es grundsätzlich kein Rückgaberecht.“

Falsch: Hier gilt die Gewährleistung wie bei jeder anderen Ware.

„Dass die Ware abfärbt, ist ganz normal, da kann man als Verkäufer*in nichts machen.“

Falsch: Das ist ein Mangel/Fehler. Dieser Fehler muss vom oder von der Verkäufer*in behoben werden.

„Das Gerät hat ja eine Zeit lang funktioniert. Der Defekt hat nichts mit Gewährleistung zu tun.“

Falsch: Die Gewährleistung gilt zwei bzw. drei Jahre.

„Wenden Sie sich bitte an die Servicefirma X. Diese sind doch zuständig.“

Falsch: Es ist Aufgabe des oder Händler*in, den Fehler zu reparieren/einzutauschen/abzugelten.

Verein für Konsumenteninformation (2015): <https://www.konsument.at/gew%C3%A4hrleistung?pn=15>, 23.7.2018

M5 Umtausch, Rücktritt, Garantie und Co.

Arbeitsauftrag C:

Du arbeitest nun in einem Zweierteam: Für ein ORF-Fernsehinterview zum Thema „Weihnachtsgeschenke“ befragt ein oder eine ORF-Journalistin einen oder eine Expert*in zum Thema „Gewährleistung – Garantie – Umtausch nach den Weihnachtsfeiertagen“. Gestaltet nun gemeinsam ein Interview, das ihr schriftlich im GW-Heft festhaltet. Das Interview enthält 3-4 Fragen.

Mögliche Interviewfragen und -antworten könnten sein:

- Frage: Was sollen Kunde*innen machen, wenn sie ein Geschenk bekommen, das fehlerhaft oder kaputt ist?
Antwort: Gang zum oder zur Händler*in und Berufung auf Gewährleistung
- Frage: Muss ich selbst für die angebotene Reparatur zahlen, obwohl mein Geschenk schon schadhaft war?
Antwort: Nein, das ist Aufgabe des oder der Händler*in.
- Frage: Kann ich den zu kleinen Anorak umtauschen?
Antwort: Ja, viele Textilketten tauschen Ware freiwillig um.
- Frage: Was bedeutet „3 Jahre Garantie“?
Antwort: Das bedeutet, dass sich der oder die Händler*in freiwillig ein Versprechen abgibt (z. B., dass das Gerät funktioniert).

Anhang

Quellen / Literaturhinweise

AK Oberösterreich (Hg.):

Gewährleistung und Garantie sind nicht dasselbe.

https://ooe.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/konsumentenrecht/Gewaehrleistung___Garantie.html (23.7.2018).

AK Wien (Hg.):

Umtausch, Gutscheine & Online-Kauf

<https://wien.arbeiterkammer.at/beratung/konsumentenschutz/einkaufundrecht/Umtausch.html> (23.7.2018)

Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz:

Konsumentenfragen (Hg.): Gewährleistung und Garantie.

https://www.konsumentenfragen.at/konsumentenfragen/Rund_um_den_Vertrag/Nach_dem_Kauf/Gewaehrleistung_und_Garantie.html (06.10.2022)

Verein für Konsumenteninformation:

Gewährleistung und Garantie extra. Recht und Gnade.

<https://www.konsument.at/gew%C3%A4hrleistung?pn=1> (23.7.2018)

Verein für Konsumenteninformation:

Kein Recht auf Umtausch <https://www.konsument.at/geld-recht/kein-recht-auf-umtausch> (23.7.2018)

Konsumentenportal des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz:

<http://www.konsumentenfragen.at/>



Erfahrungen

wird nachgereicht

Adaptionshinweise

M1 Impulsbild kann ausgetauscht werden. Hier können auch unterschiedliche Bilder, die verschiedene Garantie- und Gewährleistungsfälle abbilden, als Impuls für Kleingruppen dienen.

