

Themenmodule zur Verbraucherbildung

Meine Rechte als Verbraucher

Unterrichtseinheit mit didaktischen Materialien für den Unterricht Deutsch als Fremdsprache
Von Ewa Bielska

Kurzinformationen

Themenbereich:	Verbraucherrechte, Vertragsrecht
Titel der Unterrichtseinheit:	Meine Rechte als Verbraucher
Autor:	Ewa Bielska
Stand:	Mai 2006
Fächer:	Deutsch als Fremdsprache in Einrichtungen der Erwachsenenbildung
Zielgruppe	Migrant/-innen, Sprachniveau ab Zertifikat
Zeitraum	ab einer Unterrichtseinheit, kann erweitert werden auf bis zu zehn
Vorbereitungsinformationen für Lehrende:	Lernende lernen ihre Rechte bei Vertragsabschlüssen kennen und üben, sie auch einzufordern.
Medien:	Arbeitsblätter, Overheadprojektor, gegebenenfalls Computer (diese könnten aber auch für eine häusliche Recherche eingesetzt werden)
Technik:	Overheadprojektor, gegebenenfalls Computer mit Internetzugang

Erstellt im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

E i n f ü h r u n g

Inhalt:

1. **Finanzkompetenz**
 - Wünsche und Bedürfnisse
 - Wie funktioniert Werbung
 - Budgetplanung
 - Konsumentenkredite
 - Vom Kredit in die Überschuldung

2. **Verbraucherrechte**
 - Kaufverträge
 - Gewährleistung
 - Fernabsatz / E-commerce

Die Kursmaterialien Finanzkompetenz und Verbraucherrechte sind **für Migrant/innen im Alter zwischen 18 und 30 Jahren** konzipiert und orientieren sich an den Interessen und Bedürfnissen junger Erwachsener, die mit den Gegebenheiten der Marktwirtschaft und dem privaten Konsum in der Bundesrepublik Deutschland noch nicht ausreichend vertraut sind. Sie sollen in die Lage versetzt werden, Informationen zu Verbraucherkompetenz und -rechten zu verstehen, sie im Alltag sprachlich umzusetzen und mit dem erworbenen Wissen ihr Kaufverhalten zu gestalten.

Die Materialien können **ab Zertifikatsniveau** und natürlich darüber hinaus eingesetzt werden. Da der Wortschatz recht schwierig ist, sind Erklärungen von Seiten der Kursleiter/innen angeraten. Jedem Unterkapitel ist ein Glossar beigelegt sowie Definitionen vieler in dem Zusammenhang benutzter Begriffe. Es hängt von den Interessen der jeweiligen Lernergruppe ab, ob die Materialien in vollem Umfang oder nur teilweise benutzt werden.

Die Stoffsammlung hat Vorschlagscharakter, sie ist ein Angebot, aus dem Sie eine Auswahl treffen können, die der jeweiligen Kurssituation angepasst ist. **Zu allen Aufgaben gehört ein Lösungsschlüssel.**

Die Materialien beinhalten neben Anregungen Hinweise auf diverse Internetseiten, die die Teilnehmer zum eigenständigen Lernen motivieren sowie unterschiedliche Kopiervorlagen.

Manche Aufträge ermöglichen eine weitgestreute Binnendifferenzierung innerhalb der Gruppe. Die Anregungen an die Kursleiter/innen sind nur kurz gefasst, es bleibt Ihnen überlassen zu entscheiden, inwieweit die vorgeschlagenen Übungsformen den Bedürfnissen und Möglichkeiten der Kursteilnehmer/innen entsprechen.

V e r b r a u c h e r r e c h t e

Modul „Verbraucherrechte“.

1. Kaufverträge

[Für die unterstrichenen Wörter, denen ein → voran gestellt ist, findet sich im Glossar eine Erklärung!]

Aufgabe: „formfreier Vertrag“:

Als Einstieg wird folgende Frage an die Kursteilnehmer/innen (KT) empfohlen:

Was haben folgende Tätigkeiten gemein:

- a) das Heben der Hand während einer Versteigerung
- b) das Einsteigen in eine Rikscha
- c) das demonstrative Hochheben eines leeren Glases im Restaurant

Erklärung unter Stichwort **[Rikscha]**

Anschließende Fragen an die Kursteilnehmer/innen:

- 1) Nennen Sie mind. 3 weitere Beispiele für „schlüssiges Verhalten“ - besonders in ihrem heimatlichen kulturellen Umfeld -, die einem Kaufwunsch entsprechen.
- 2) Welche andere Formen eines formfreien Kaufvertrags existieren neben dem „schlüssigen Verhalten“?

Antwort unter **[formfreier Vertrag]**

Rollenspiel und Aufgabe zu „Autokauf privat“:

Der nachfolgende Dialog sollte den KT in Einzelteilen (jeweils ein Dialogabschnitt Anbieter/Interessent) übergeben werden, um von ihnen als erste Teilaufgabe zum Gesamtdialog zusammengesetzt werden zu können. Angeschlossene Frage siehe unten.

	<u>Anbieter</u>		<u>Interessent</u>
Anbieter	Wie fährt sich der Wagen?	Interessent	Ganz gut, trotzdem finde ich 4.000 € etwas zu viel!
Anbieter	Wie viel können Sie den bezahlen?	Interessent	Höchstens 3.500 €
Anbieter	Das ist zu wenig, Sie haben ja gesehen: tadelloser Zustand. 3.800 € müssen es schon sein!	Interessent	Da muss ich das nächste halbe Jahr hungern, höchstens 3.600!
Anbieter	Weil Sie's sind: 3.750.	Interessent	3.700 und ich schlage ein!
Anbieter	Einverstanden 3.700 € Hand drauf!	Interessent	Hand drauf! (Sie geben sich die Hand.)

Frage an KT: Ist der Kaufvertrag gültig (wirksam)?

Antwort unter Stichwort **[wirksamer Vertrag]**

Aufgabe für KT in (4er-6er) Gruppen: Ausfüllen des nachfolgenden Kaufvertrags und Diskussion darüber, ob

1. es sich um einen für beide Seiten „fairen Kaufvertrag“ handelt.
2. alle wesentlichen Punkte eines Kaufvertrags berücksichtigt sind!

Siehe dazu unter **[Inhalt Kaufvertrag]**

Besonderheiten siehe auch unter [Kaufvertrag, Privat an Privat]

Muster-Kaufvertrag über einen Gebrauchtwagen – Privat an Privat

Verkäufer

Name: _____
Vorname: _____
Geburtsdatum: _____
Straße, Nr.: _____
PLZ, Wohnort: _____

Käufer

Name: _____
Vorname: _____
Geburtsdatum: _____
Straße, Nr.: _____
PLZ, Wohnort: _____

Fahrzeugdaten:

Hersteller: _____ Modell/Typ*: _____
Amtl. Kennzeichen: _____ Erstzulassung: _____
Fahrzeug-Identif.-N
nummer: _____ Nächste TÜV-Haupt-
Kfz-Brief-Nr.: _____ untersuchung am: _____.____. ____
Zahl der Vorbesitzer _____

Leistung: ____ PS, ____ kW Hubraum: ____ ccm
Originalmotor / Austauschmotor / Ersatzmotor* - Kilometerleistung: ____ km
Sonderausstattung, Zubehör (CD etc.): _____

Das Fahrzeug wurde geprüft und probegefahren. Unter Ausschluss jeglicher Gewährleistung – soweit nicht nachfolgend ausdrücklich zugesichert – wurde es zum Preis von € _____ verkauft.

Der Verkäufer ist Eigentümer des Fahrzeugs, inkl. Sonderausstattung und Zubehör. Er bestätigt: Bei dem Fahrzeug handelt es sich um ein

- unfallfreies Fahrzeug
- ein Fahrzeug mit folg. Unfallschäden: _____

- ein Fahrzeug mit folg. Mängeln: _____

- nicht gewerblich genutztes Fahrzeug
- gewerblich genutztes Fahrzeug

Das Fahrzeug bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises Eigentum des Verkäufers.

Das Fahrzeug wird/wurde* mit Fahrzeugschein und Fahrzeugbrief am ____ . ____ . ____
übergeben.

Der Käufer verpflichtet sich das Fahrzeug innerhalb einer Woche nach Übergabe um-
bzw. abzumelden.

Wird das Fahrzeug vor einer Ummeldung in einen Unfall verwickelt, ersetzt der
Käufer dem Verkäufer eventuell entstehende Verluste seines
Schadenfreiheitsrabatts.

Sondervereinbarungen

Ort, Datum und Unterschrift des Verkäufers Ort, Datum und Unterschrift des Käufers

**Nichtzutreffendes bitte streichen*

Vertrag in zweifacher Ausfertigung ausfüllen und jeweils von Käufer und Verkäufer unterschreiben!

Der Begriff des Mangels im Kaufvertrag

Aufgabe für KT: In die Tabelle sind jeweils 2 Kaufgegenstände einzutragen:

1. Gegenstände, die in der Regel beim Kauf keine Probleme bereiten und
2. Gegenstände, die Ihrer Meinung nach häufig Probleme verursachen oder verursachen können!

Orientieren Sie sich an den ersten beiden Beispielen!

Kaufgegenstand		Mangel – Fehler – Problem		
problemfrei	problematisch	Technischer Art	Ausstattung	Andere
Wintermantel	–	–	–	–
–	IKEA-Schrank	–	–	Montageanleitung fehlerhaft
1.				
2.				
3.				
4.				

Nach angemessener Zeit (ca. 10 Min.) lesen KT ihre Ergebnisse vor, Sie ignorieren die unproblematischen Beispiele und übertragen auf eine Folie (Overheadprojektor) die problematischen Beispiele. Lassen Sie Wiederholungen weg. Haben Sie genügend Beispiele gesammelt, erläutern Sie den Beispielfall „IKEA-Schrank“, Erklärung unten, Stichwort **[IKEA-Klausel]** und gehen anschließend allgemein auf Sachmängel sowie den wichtigsten Rechtsmangel ein. Hierzu können die Erklärungskärtchen für Sachmängel eingesetzt werden. Finden Sie Beispiele für die Mängel bzw. mängelfreie Waren.

Frei von Sachmängeln	Wenn die Sache die vereinbarte Beschaffenheit hat.
Frei von Sachmängeln	Wenn die Sache sich für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet.
Frei von Sachmängeln	Wenn die Sache sich für die gewöhnliche Verwendung eignet und eine Beschaffenheit aufweist, die bei Sachen der gleichen Art üblich ist und die der Käufer nach der Art der Sache erwarten kann.
Sachmangel	Unsachgemäße Montage.
Sachmangel	Mangelhafte Montageanleitung, die zu fehlerhafter Montage geführt hat.
Sachmangel	Lieferung einer verkehrten Sache oder einer zu geringen Menge.
Rechtsmangel	Der Verkäufer hat nicht das Eigentum am verkauften Gegenstand.

Allgemeine Fragen zum Kaufvertrag

Nach dem Behandeln der Tipps kann zur Klärung der wichtigsten Fragen im Zusammenhang mit dem Kaufvertrag folgendes Frage- Antwortspiel angeboten werden. Die Antwortkarten werden erst später verteilt, nachdem die KT sich auf ihre Antwort geeinigt haben.(→ abstottern, → Klausel):

	<u>Verbraucher</u>		<u>Kaufvertrag-Experte</u>
Verbraucher	Mein 14jähriger Sohn hat gegen meinen Willen ein Handy gekauft. Kann man das rückgängig machen?	Experte	Ja, weil er minderjährig ist, müssen Sie zustimmen. Einfach Handy an Händler zurück und Kaufpreis erstatten lassen.
Verbraucher	Ich habe meinen Wagen bis auf 10 % abgestottert. Jetzt bin ich mit der Zahlung im Verzug und der Händler möchte mir den Wagen wieder wegnehmen. Geht das?	Experte	Laut „Eigentumsvorbehalt“, eine Klausel, die Sie mit Sicherheit unterschrieben haben, verbleibt der Wagen bis zur vollständigen Zahlung Eigentum des Verkäufers. Dieser kann den Wagen herausverlangen, wenn er den Rücktritt vom Kaufvertrag, der unter bestimmten Umständen möglich ist, erklärt.
Verbraucher	Meinem Sohn gefällt der mp3-Player nicht, den ich ihm geschenkt habe. Ich wollte ihn zurückgeben, der Händler bietet aber nur einen Umtausch an. Ist das korrekt?	Experte	Ja, oft sind vor allem die Kaufhäuser bereit, Waren gegen Geld zurückzunehmen, aber das ist ein freiwilliges Entgegenkommen! Selbst einen Umtausch können Sie nur verlangen, wenn ein Schaden vorliegt.

Tipps:

- Allgemein bekannt, aber häufig ignoriert:
Besondere Vorsicht ist geboten beim sog. Kleingedruckten, den Allgemeinen Geschäftsbedingungen! Aufmerksam lesen, auch und besonders im Internet, nicht einfach die Option mit Häkchen versehen und wegklicken, sondern vorher durchlesen! Der Gesetzgeber bewahrt den Kunden allerdings vor dem Schlimmsten, die gesetzliche Gewährleistungsfrist kann nicht durch eine gesonderte → Klausel gekürzt werden!
- Ein allgemeines → Rückgaberecht nach Kauf einer Ware in diesem Sinne existiert nicht! Ausnahme: Versandhandel. Bei einem Mangel der Ware kann man normalerweise nur verlangen, dass diese ersetzt wird!
Ebenso wenig gibt es ein allgemeines Rücktrittsrecht vom Kaufvertrag, das tritt nur im so genannten Fernabsatz (Internet, Katalog etc.) ein. Siehe unten.
- Auch bei gebrauchten Gegenständen (z.B. Auto) kann der Händler die gesetzliche 2-jährige Gewährleistungsfrist schlimmstenfalls auf 1 Jahr herabsetzen! Das Weglassen der Gewährleistungsfrist – der sog. Haftungsausschluss – ist nur möglich bei Verkauf Privat an Privat!
- Verbrauchsgüterkauf (nicht zu verwechseln mit gebrauchten Gütern):
Bezeichnet die häufigste Form des Kaufes: Privat kauft von Unternehmer.

Glossar:

abstottern	– <i>Mundart</i> : ratenweise abbezahlen
AGB	– Allgemeine Geschäftsbedingungen
Anfechtung	– <i>juristischer Ausdruck</i> : Einspruch, Ablehnung, Protest.
erlischt, von „erlöschen“	– <i>oft in der Rechtssprache gebrauchter Ausdruck</i> : aufhören, zu Ende sein
Klausel	– Zusatz, Einschränkung, Auflage im Zusammenhang mit Verträgen
Kleingedrucktes oder: das Kleingedruckte	– <i>so genannt, weil in der Regel klein gedruckt. Inhalt</i> : Allgemeine Geschäftsbedingungen in (Kauf-)Verträgen;
Mangel	– fehlerhafte/s und/oder unvollständige/s Sache oder Verhältnis

- Rückgaberecht – *juristischer Ausdruck*: das Recht unter bestimmten Bedingungen eine Sache an einen Händler zurückgeben zu können
- unsachgemäß – einer Sache nicht entsprechend, nicht fachmännisch
- Willenserklärung – *wesentliche rechtliche Aussage*: seinen Willen erklären

Material:

- Muster-Vertrag für den Kauf von gebrauchten Pkw von Privat an Privat:
<http://verkehrsanaelte.de/mustervertraege/muster-kaufvertrag.pdf>
- <http://www.widerrufsrecht.info/>
- Muster für eine Widerrufsbelehrung:
http://www.haerting.de/de/suche/index.php?we_objectID=496&pid=277

Kaufgegenstand		Mangel – Fehler– Problem		
		Techn. Art	Ausstattung	Andere
problemfrei	problematisch			

Erklärung **[Rikscha]**:

Alle Tätigkeiten entsprechen einer besonderen Form der Willenserklärung, sie signalisieren einen Kaufwunsch in Richtung Verkäufer/Dienstleistungsanbieter. Rechtlich gesehen stellen sie ein „schlüssiges Verhalten“ dar. Willigt der Verkäufer/Dienstleistungsanbieter ein, kommt ein „formfreier Vertrag“ zustande.

Erklärung **[formfreier Vertrag]**: Neben der Vereinbarung durch „schlüssiges Verhalten“ existieren mündliche und schriftliche Übereinkünfte.

Erklärung **[wirksamer Vertrag]**

Der Vertrag ist rechtskräftig, allerdings ist es nicht ratsam, ihn ohne schriftliche Vereinbarung abzuschließen, da im Problemfall (Mangel) eine Beweisführung nahezu unmöglich ist.

Zusammenfassung **[Inhalt Kaufvertrag]**: Vertragsgegenstand, Preis, Zahlungsmodalitäten, Lieferbedingungen, Gewährleistung, Eigentumsvorbehalt.

Hinweis **[Kaufvertrag, Privat an Privat]**: Der Ausschluss der Gewährleistung ist **ausschließlich** bei Verkauf Privat an Privat möglich. Ansonsten gilt, dass der Händler die gesetzliche 2-jährige Gewährleistungsfrist – auch bei gebrauchten Waren – nur auf 1 Jahr herabsetzen kann; er muss dies aber gesondert angeben.

Erklärung **[IKEA-Klausel]**:

(aus: Wikipedia, der freien (Online-)Enzyklopädie)

IKEA-Klausel ist eine scherzhafte Bezeichnung für eine Regelung zum Schutze des Verbrauchers in Deutschland, nach der bei einem Kauf ein Sachmangel vorliegt, wenn die Montageanleitung mangelhaft ist.

2. Gewährleistung

Zur Unterscheidung der Begriffe „Gewährleistung“ und „Garantie“.

Rollenspiel und Aufgabe: „Weißware“:

Für die folgende Aufgabe teilt der Kursleiter (4er - 6er-) Gruppen ein. Das nachfolgende Rollenspiel, das eine Szene zwischen einem Händler gebrauchter → Weißware und einem Kunden darstellt, wird in den Gruppen diskutiert.

Anschließende Fragestellung siehe im Anschluss an den Dialog.

	<u>Käufer</u>		<u>Verkäufer</u>
Käufer	Guten Tag, ich möchte gerne eine Waschmaschine kaufen!	Verkäufer	Guten Tag, wie groß soll sie den sein?
Käufer	Na groß, eine normale.	Verkäufer	Die meisten haben eine Füllmenge von ca. 5-6 kg.
Käufer	Das reicht mir. Was kosten sie denn so?	Verkäufer	Ich habe einige sehr günstige, schon ab 40 €
Käufer	Und die sind okay?	Verkäufer	Alle meine Geräte haben ein halbes Jahr Garantie!

	<u>Käufer</u>		<u>Verkäufer</u>
Käufer	Diese hier finde ich ganz schön, 75 € steht drauf. Würden Sie die mir für 50 € überlassen?	Verkäufer	Das kann ich nicht machen. Ich sag' Ihnen was. Für 70 € können Sie sie sofort mitnehmen!
Käufer	Wie soll ich das machen? Können Sie nicht liefern?	Verkäufer	Dafür berechne ich eigentlich extra 20 €. Aber weil Sie's sind, sagen wir 80 €, inkl. Lieferung und Garantie!
Käufer	Einverstanden, wann können Sie liefern!	Verkäufer	Wo wohnen Sie denn?
Käufer	Gleich um die Ecke, ca. 2 min. von hier.	Verkäufer	Heute nicht mehr, aber sonst wann Sie wollen?
Käufer	Morgen gegen 18 Uhr?	Verkäufer	Das können wir machen!
Käufer	Gut, ich wohne in der Berliner Str. 12. Hier ist das Geld!	Verkäufer	Danke, bitte, die Quittung, auf Wiedersehen!

1. Ist „Garantie“ nicht nur ein umgangssprachlicher Ausdruck für „Gewährleistung“?
2. Falls nein, wie lange sind die gesetzlichen Fristen für
 - a) Gewährleistung?
 - b) Garantie?
3. Gibt es auch gesetzlich vorgeschriebene Gewährleistung oder Garantie bei gebrauchten Waren?

Antworten siehe unter **[Garantie]**

Nach Klärung/Erläuterung obiger Fragen folg. Aufgabe für KT in den Gruppen: Finden Sie Argumente, wie Sie den Verkäufer zu einem weiteren Preisnachlass bringen können und stellen einen entsprechenden Dialog zusammen! Zwei Sprecher jeder Gruppe tragen ihren neuen Dialog vor.

Siehe **[Argumente Preisnachlass]**

Aufgabe für KT: „Mängelrechte“:

Im Falle eines Mangels ergeben sich die in der nachfolgenden Tabelle linksseitig aufgeführten Rechte für den Käufer. Die Erklärungen auf der rechten Seite sollen den jeweiligen Mängelrechten zugeordnet werden.

Lösung sieht unter **[Mängelrechte]**

Anspruch auf Nacherfüllung	Statt zurückzutreten, kann der Käufer den Kaufpreis durch Erklärung gegenüber dem Verkäufer herabsetzen.
Rücktrittsrecht	Käufer kann verlangen, den entstandenen Schaden zu ersetzen.
Minderung	Käufer kann nach Wahl die Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen.
Anspruch auf Schadensersatz	Käufer kann im Mangelfall vom Vertrag zurücktreten.

Glossar:

- Mängelhaftung – Kompositum aus → „Mangel“ u. „Haftung“
- Weißware – Elektrogeräte wie Waschmaschinen, Kühlschränke, so bezeichnet wegen überwiegend weißer Farbe.

Material:

- Übersichtliche Darstellung der „Gewährleistung“:
<http://de.wikipedia.org/wiki/Gew%C3%A4hrleistung>
- Rechte des Käufers bei Mängeln im BGB:
<http://dejure.org/gesetze/BGB/437.html>

[Garantie]

Zu 1: „Garantie“ ist nicht nur ein umgangssprachlicher Ausdruck für „Gewährleistung“. Es handelt sich um unterschiedliche Rechte mit unterschiedlichen Inhalten.

Zu 2: a) 2 Jahre für Gewährleistung.
b) keine festgesetzte Frist.

Zu 3: Bei der Gewährleistung gilt auch für gebrauchte Waren grundsätzlich auch die 2-Jahresfrist, die heruntergesetzt werden kann auf 1 Jahr, die Garantie ist nicht festgesetzt.

Gewährleistung

Gewährleistung ist das Einstehenmüssen für Mängel („Mängelhaftung“) des Kaufgegenstands nach festgelegten Merkmalen (siehe oben „Erklärungskärtchen für Sachmängel“), wobei das Hauptproblem in der Beweisführung besteht. Erst wenn der Mangel auch bewiesen ist, können Mängelansprüche geltend gemacht werden.

Dabei hat der Gesetzgeber im so genannten „Verbrauchsgüterkauf“, der die häufigste Form des Kaufes bezeichnet: Privat kauft von Unternehmer, mit der „Beweislastumkehr“ den Endverbraucher im Vergleich zu früher gestärkt. Jetzt gilt in den ersten 6 Monaten nach Kauf: Der Verkäufer muss nachweisen, dass der Mangel erst nach dem Kauf (z. B. falsche Handhabung seitens des Käufers) entstanden ist.

Ist der Mangel festgestellt, ergeben sich daraus die folg. Mängelansprüche:

1. Nacherfüllung – der Käufer kann nach seiner Wahl (bei Wahrung der Verhältnismäßigkeit) die Beseitigung des Mangels oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen.

2. Rücktritt oder Minderung – lässt der Verkäufer eine angemessene Frist verstreichen, ohne den Schaden zu beheben, kann der Käufer vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung mindern.
3. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen

Die gesetzliche Gewährleistung beläuft sich grundsätzlich auf zwei Jahre, für neue und für gebrauchte Waren. Für gebrauchte Waren kann der gewerbliche Verkäufer diese Frist allerdings auf ein Jahr heruntersetzen, muss aber ausdrücklich in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) darauf hinweisen.

Garantie

Über die Haftung für Sachmängel hinaus können der Verkäufer oder der Hersteller im Kaufvertrag eine Garantie übernehmen. Darin wird in der Regel ein bestimmte Beschaffenheit eines Gegenstands für eine bestimmte Dauer garantiert. Dies ist eine freiwillige Leistung ohne festgesetzte Dauer, mit der in der Regel ein Hersteller in der Werbung Kunden zu locken versucht. Sie besteht neben dem gesetzlichen Gewährleistungsanspruch und hat keinerlei Einfluss darauf. Um dem zu entgehen, versuchen Hersteller häufig dem Verbraucher einen „unsachgemäßen Gebrauch“ nachzuweisen.

[Argumente Preisnachlass]

Besonders im Handel mit gebrauchten Waren kommt es weniger auf gesetzliche Bestimmungen als auf das Verhandlungsgeschick an, will der Käufer günstige Bedingungen für sich aushandeln.

[Mängelrechte]

Anspruch auf
Nacherfüllung

Käufer kann nach Wahl die Beseitigung des Mangels
oder die Lieferung einer mangelfreien Sache verlangen.

Rücktrittsrecht

Käufer kann im Mangelfall vom Vertrag zurücktreten.

Minderung

Statt zurückzutreten, kann der Käufer den Kaufpreis
durch Erklärung gegenüber dem Verkäufer herabsetzen.

Anspruch auf
Schadensersatz

Käufer kann verlangen, den entstandenen Schaden zu
ersetzen.

3. Fernabsatz / E-commerce

Begriffsbestimmung: Der Fernabsatz betrifft den Handel mit Waren und Dienstleistungen per Internet, Telefon oder Telefax, in der Regel Versandhandel. E-commerce ist eine Sonderform des Fernabsatzhandels, sie bezeichnet den Elektronischen Handel, mithin den Internet-Handel, deren bekanntester Vertreter „amazon“ sein dürfte.

Der bedeutendste Unterschied zum herkömmlichen Handel ist das 14-tägige Widerrufsrecht ohne Angabe von Gründen!

Als Einstieg folg. Frage an die KT:

Gehört der Pizza-Service zu den Fernabsatzgeschäften? Meinungsbild erstellen.

Antwort unter **[Pizza-Service]**

Fernabsatzverträge werden gesetzlich definiert durch den Einsatz von
→ Fernkommunikationsmitteln zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher.

Aufgabe für KT: Vervollständigen Sie die Begriffe für typische Fernkommunikationsmittel im Fernabsatz- und E-commerce-Geschäft durch Einsetzen der fehlenden Vokale und ordnen Sie jedem Mittel mind. 2 typische Branchen/Sparten zu!

Siehe **[Fernkommunikationsmittel]**

Fernabsatz/E-commerce durch:

B r _ _ f	
_ - M _ _ l	
K _ t _ l _ g	
T _ l _ f _ n _ n r _ f	

Aufgabe: „Super-Handy“

Unter dem Stichwort „Missbrauch einmal anders herum“, folgende Frage mit anschließender Fallbeschreibung:

Warum lässt sich folgende „tolle Idee“, die das 14-tägige Widerrufsrecht ausnützen möchte, um sich einen materiellen Vorteil zu verschaffen, nicht in die Tat umsetzen?:

Handyvertrag abschließen inklusive eines fast geschenkten Super-Handys
Rücktritt vom Vertrag durch Wahrnehmung des 14-tägigen Widerrufsrechts, aber Handy behalten.

Antwort unter **[Super-Handy]**

Aufgabe: „Informationspflicht“

Für die folgende Aufgabe teilt der Kursleiter (4er - 6er-)Gruppen ein. Mit zwei Schwierigkeitsgraden ist der nachfolgende Dialog zu vervollständigen bzw. zu modifizieren:

- Vervollständigen Sie den Dialog hinsichtlich der Informationspflicht des Internetanbieters.
- Fügen Sie beim Stichwort „Vorauszahlung“, einen Dialogabschnitt ein, der beinhaltet, was zu tun ist im Falle der Anbieter eine Vorauszahlung verlangt und vervollständigen dann den Dialog am Ende hinsichtlich der Informationspflicht des Internetanbieters.

Gruppen wählen zwei Sprecher, die den vollständigen Dialog vortragen.

Erläuterungen zur **[Informationspflicht]** und **[Vorauszahlung]** siehe unten!

	<u>Achmed</u>		<u>Miguel</u>
Achmed	Hast du dein Notebook schon bekommen?	Miguel	Nein, immer noch nicht!
Achmed	Wie lange sind sie schon über der Zeit?	Miguel	1 Woche, es hieß, Lieferzeit bis zu 10 Tagen.
Achmed	So lange?	Miguel	Ja, weil ich spezielle Komponenten drin haben wollte.
Achmed	Und warum hast du das Notebook übers Internet bestellt?	Miguel	Es war total billig!
Achmed	Und du hast es im Voraus bezahlt?	Miguel	Ja, sie haben in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Vorauszahlung als Klausel für Erstbesteller angegeben!
Achmed	Hast du denn das Gefühl, die wollen dich betrügen?	Miguel	Eigentlich nicht.

	<u>Achmed</u>		<u>Miguel</u>
Achmed	Nicht, dass sie nur Verbraucherdaten abgefragt haben, was hast du überhaupt angegeben?	Miguel	Nur Namen und Adresse!
Achmed	Und du bist sicher, dass das Superangebot überhaupt noch gültig war?	Miguel	Ja, klar, sie haben meine Bestellung auch per Mail bestätigt.
Achmed	Und war ihre Internet-Seite denn korrekt aufgebaut?	Miguel	Was meinst du damit, korrekt aufgebaut?!
Achmed	Na, hatten sie alle Angaben drin, die drin sein müssen?	Miguel	Weiß ich nicht, was muss denn alles rein?
Achmed		Miguel	
Achmed		Miguel	

	<u>Achmed</u>		<u>Miguel</u>
Achmed		Miguel	
Achmed		Miguel	

Bestimmungen im Fernabsatz und E-commerce – richtig/falsch

3 der 6 Behauptungen sind falsch, bitte entsprechend ankreuzen,
R → richtig, F → falsch.

Bestimmungen Fernabsatz/E-commerce

R F

1. Eine per Katalog bestellte Ware kann innerhalb einer bestimmten Frist, ohne Angabe von Gründen zurückschickt werden!
2. Im Fernabsatzhandel genügt eine Belehrung des Verbrauchers über seine Rechte in Form einer Email!
3. Das gesetzliche Widerrufsrecht im Fernabsatzhandel beträgt 1 Monat!
4. Dem Verbraucher kann bei einem Fernabsatzvertrag anstelle des Widerrufsrechts bei Verträgen über die Lieferung von Waren auch ein Rückgaberecht eingeräumt werden
5. Das gesetzliche Widerrufsrecht im Fernabsatz erstreckt sich auch über die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten
6. Der Fernabsatzvertrag schließt das Erbringen von Dienstleistungen aus.

Antworten unter Stichwort **[richtig/falsch]**

Material:

- F. Börner, M. Rath, M. Sengpiel, Fernabsatzrecht. Ein Leitfaden für Praktiker. 176. S. Bundesanzeiger 2003. ISBN: 3898173151
- Gesetzliche Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen:
<http://www.beckmannundnorda.de/infov.html>
http://www.devmag.net/projektpflege/recht_informationspflichten.htm

Gesamtglossar:

abstottern	– <i>Mundart:</i> ratenweise abbezahlen
AGB	– Allgemeine Geschäftsbedingungen
Anfechtung	– <i>juristischer Ausdruck:</i> Einspruch, Ablehnung, Protest.
erlischt, von „erlöschen“	– <i>oft in der Rechtssprache gebrauchter Ausdruck:</i> aufhören, zu Ende sein
Fernkommunikationsmittel	– Sache bzw. technische Einrichtung, die zur Verständigung zwischen nicht anwesenden Personen eingesetzt wird.
Klausel	– Zusatz, Einschränkung, Auflage im Zusammenhang mit Verträgen
Kleingedrucktes <i>oder:</i> das Kleingedruckte	– <i>so genannt, weil in der Regel klein gedruckt. Inhalt:</i> Allgemeine Geschäftsbedingungen in (Kauf-)Verträgen;
Mangel	– fehlerhafte/s und/oder unvollständige/s Sache oder Verhältnis
Mängelhaftung	– <i>Kompositum aus</i> → „Mangel“ u. „Haftung“
unsachgemäß	– einer Sache nicht entsprechend, nicht fachmännisch
Weißware	– Elektrogeräte wie Waschmaschinen, Kühlschränke, so bezeichnet wegen überwiegend weißer Farbe.

[Pizza-Service]

Nein. Beim Pizza-Service handelt es sich nicht um ein Fernabsatzgeschäft, sondern um einen Vertrag über die Lieferung von Lebensmitteln im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten, so dass die Ausnahmeregelung nach dem BGB gilt.

[Fernkommunikationsmittel]

Die bedeutendsten Mittel sind: Briefe, E-Mails, Telefonanrufe, Kataloge.

[Super-Handy]

Dagegen sichern sich Handyanbieter im Kleingedruckten durch Formulierungen ab, wie beispielsweise: „Sie erklären sich damit einverstanden, dass mit dem Widerruf des Mobilfunkvertrages auch der Kaufvertrag über das in diesem Zusammenhang erworbene Mobiltelefon widerrufen wird.“

Originalangebot eines Handyanbieters:

„Widerrufsrecht: Sie können den Mobilfunkvertrag gemäß §§ 312d, 355 BGB innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen schriftlich widerrufen. Der Widerruf wird an die Adresse des jeweiligen Netzbetreibers gesandt. Für die Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Die Kosten der Rücksendung sind bei einem Bestellwert von bis zu 40,- € von Ihnen zu tragen. Sie erklären sich damit einverstanden, dass mit dem Widerruf des Mobilfunkvertrages auch der Kaufvertrag über das in diesem Zusammenhang erworbene Mobiltelefon widerrufen wird. Im Falle des wirksamen Widerrufs sind die empfangenen Leistungen zurückzugewähren. Das Widerrufsrecht erlischt vorzeitig, wenn der Kunde die sofortige Freischaltung des Vertrages beantragt.“

Erläuterung [Informationspflicht]

Die Internetanbieter unterliegen einer weitgehenden Informationspflicht gegenüber dem Verbraucher, die laut BGB und TDG (Teledienstegesetz). Neben den üblichen Merkmalen zur Ware oder Dienstleistung, wie Preis einschließlich Steuern, Lieferungs – und Zahlungsbedingungen, Liefer- und Versandkosten, Vertragslaufzeiten, Angebotsdauer sind die bedeutendsten

- Identität,
- Anschrift (tatsächlicher Wohnort oder Geschäftssitz)
- Information über das Bestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberechts,
- Kosten, die dem Verbraucher durch die Nutzung der Fernkommunikationsmittel entstehen, sofern sie über die üblichen Grundtarife, mit denen der Verbraucher rechnen muss, hinausgehen.

- Alle Informationen hat der Unternehmer dem Verbraucher **in Textform** mitzuteilen. Neben herkömmlichen Schriftstücken sind dies alle lesbaren Formen, die übermittelt werden können per Telefax, CDs, Disketten und E-Mails.

Detaillierte Zusammenfassung der gesetzlichen Informationspflichten siehe unter Stichwort **[Material]**

Hier ein Beispiel für die Vervollständigung des Dialogs:

Achmed	Neben den Zahlungs- und Lieferbedingungen müssen Name und Anschrift rein.	Miguel	Das war natürlich drin.
Achmed	Dann die Information über ein Widerrufs- oder Rückgaberecht.	Miguel	Das habe ich nicht gesehen.
Achmed	Steht oft in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen!	Miguel	Die habe ich nur überflogen.
Achmed	Dazu sage ich nichts. Außerdem müsstest du die ganzen Informationen als E-Mail oder sonstwie zugeschickt bekommen haben.	Miguel	Ich habe eine E-Mail-Bestätigung des Auftrags bekommen. Da standen solche Informationen drin, glaube ich.

[Vorauszahlung]

Eine Vorauszahlung ist im Fernabsatzgeschäft zulässig und neben der Nachnahme nicht unüblich. Bevor der Verbraucher eine Vorauszahlung leistet, sollte er zunächst überprüfen, ob der Anbieter seriös ist:

- Ist er seinen Informationspflichten nachgekommen?
- Ist Negatives im Internet über Geschäfte mit diesem verzeichnet? („Schwarze Schafe“ werden ziemlich schnell als solche entlarvt. Bevor dies geschieht,

erwischt es meist diejenigen Verbraucher, die sich allzu schnell von vermeintlichen Schnäppchenkäufen anlocken lassen!)

Ein Beispiel für das einzuschiebende Dialogstück „Vorauszahlung“:

Achmed	Und du hast es im Voraus bezahlt?	Miguel	Ja, sie haben in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Vorauszahlung als Klausel für Erstbesteller angegeben!
Achmed	Hast du denn nicht mal Internet geguckt, ob irgendetwas über den Anbieter bekannt geworden ist?	Miguel	Nein, auf die Idee bin ich nicht gekommen, das sah alles so professionell aus auf der Seite!
Achmed	Was nichts besagt! Im Internet findest du oft Infos über „Schwarze Schafe“ in der Branche, einfach mal ein wenig rumsurfen!	Miguel	Ja, das hätte ich tun sollen!
Achmed	Solange nicht das Gegenteil bewiesen ist, solltest du davon ausgehen, dass der Anbieter seriös ist!	Miguel	Wollen wir es hoffen!

[richtig/falsch]

	R	F
Bestimmungen Fernabsatz/E-commerce		
1. Eine per Katalog bestellte Ware kann innerhalb einer bestimmten Frist, ohne Angabe von Gründen zurückschickt werden!	X	–
2. Im Fernabsatzhandel genügt eine Belehrung des Verbrauchers über seine Rechte in Form einer Email!	X	–
3. Das gesetzliche Widerrufsrecht im Fernabsatzhandel beträgt 1 Monat!	–	X
4. Dem Verbraucher kann bei einem Fernabsatzvertrag anstelle des Widerrufsrechts bei Verträgen über die Lieferung von Waren auch ein Rückgaberecht eingeräumt werden	X	–
5. Das gesetzliche Widerrufsrecht im Fernabsatz erstreckt sich auch über die Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierten	–	X
6. Der Fernabsatzvertrag schließt das Erbringen von Dienstleistungen aus.	–	X