

ZIELGRUPPE:
SEKUNDARSTUFE I,
JGST. 9/10



verbraucherzentrale

Hessen

Unterrichtseinheit

KAUFRECHT: WIE REKLAMIERE ICH RICHTIG?

Das neue Notebook funktioniert nicht oder an der eben gekauften Tasche löst sich die Naht: Was darf ich fordern und worauf muss ich achten? Diese Fragen werden in der Unterrichtseinheit geklärt.

KURZBESCHREIBUNG

Diese Unterrichtseinheit hilft den Schülerinnen und Schülern zu erkennen, welche Interessen Käufer und Verkäufer bei einer Reklamation in der Regel haben. Sie erfahren, dass das Bürgerliche Gesetzbuch einen bestimmten Ablauf einer Reklamation vorsieht.

Ziel ist es, den Schülerinnen und Schülern Handlungskompetenz zu vermitteln und Fragen wie die folgenden zu beantworten: Was darf ich fordern? Darf ich sofort mein Geld zurückfordern? Was muss ich beweisen? Worauf muss ich beim Reklamieren einer gebrauchten Ware achten?

Zielgruppe: Sekundarstufe I, Jahrgangsstufe 9/10

Bezug: Kerncurriculum (KCH) Politik und Wirtschaft für die Sekundarstufe I, S. 21ff, S. 25f.¹

Durchführung: Die Konzeption ist für eine Doppelstunde oder für eine Einzelstunde mit Hausaufgabe geeignet. Der vorgeschlagene Ablauf und der Zeitplan haben Empfehlungscharakter. Die interaktiven Aufgaben und Arbeitsblätter können direkt im Unterricht eingesetzt werden. Eine didaktische Reduktion und Anpassung ist möglich.

1. <https://kultusministerium.hessen.de/schulsystem/bildungsstandards-kerncurricula-und-lehrplaene/kerncurricula/sekundarstufe-i/politik-und>

INHALT

2 Kurzbeschreibung, Inhalt

3 Unterrichtsablauf

4–10 Materialblätter zur Reihenfolge einer Reklamation, Fallbeispiele und Reklamations-schreiben

11–12 Hintergrundinformation für Lehrkräfte

13 Impressum

UNTERRICHTSABLAUF		
	INHALT	METHODE / MATERIAL
Vorkenntnisse	Klärung der Begriffe: Gewährleistung, Garantie, Reklamation, Kulanz	
Einstieg ca. 5 Min.	z. B. Wiederholung „Was heißt Reklamation?“ Reflexion über einen erlebten oder bekannten Fall und dessen Verlauf: Welcher Fall ist dir bekannt? Wie ist er ausgegangen?	Geleitetes Unterrichtsgespräch/ Gruppengespräch
Erarbeitung/ Information ca. 10 Min.	Reihenfolge einer Reklamation: Mangelhafte Ware, Nacherfüllungsanspruch auf Reparatur oder Ersatzlieferung; wenn nicht erfolgt: Minderung des Kaufpreises oder Rücktritt vom Kaufvertrag	Geleitetes Unterrichtsgespräch: Die Vorlage wird gemeinsam mit den Schülerinnen und Schülern gelesen und Verständnisfragen besprochen. Bei leistungsstärkeren Klassen kann die Vorlage direkt in die Gruppe gegeben werden (als Grundlage für die Bearbeitung der Fälle). <i>Vorlage Material 1</i>
Erarbeitung ca. 15 Min.	Bearbeitung der Fälle	Gruppenarbeit oder Partnerarbeit: Die Schüler/innen lesen die Fälle und fügen passende Begriffe ein. <i>Fallbeispiele Material 2</i>
Ergebnissicherung/ Auswertung ca. 15 Min.	Besprechung der Lösungen im Plenum	Geleitetes Unterrichtsgespräch: Als was dient der Kassenzettel oder Girokontoauszug? Kann man sofort vom Vertrag zurücktreten? Wann kann man vom Kauf zurücktreten? Was kann man verlangen? Muss man einen Gutschein akzeptieren? Ist der Mangel durch eine Garantie des Herstellers abgedeckt? <i>Fallbeispiele Material 3</i>
Denkbare Vertiefung/ Weiterführung oder Hausaufgabe	Die Schülerinnen und Schüler entwerfen einen Reklamationsbrief <i>Material 3 und 4</i>	
Hintergrund- information	https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/checkliste-so-reklamieren-sie-richtig-11390	

REIHENFOLGE EINER REKLAMATION

BEISPIEL: Joe hat ein Notebook gekauft. Zuhause angekommen will er es anschalten, aber das neue Notebook lässt sich nicht hochfahren.

MANGELHAFTE WARE

Eine Kaufsache ist mangelhaft, wenn sie von Anfang an einen Fehler in sich trägt, z.B. wenn das neue Notebook nicht funktioniert oder der Fernseher nach kurzer Zeit kaputt geht.

REPARATUR ODER ERSATZ?

Der Käufer hat nun einen sogenannten „Nacherfüllungsanspruch“: Er kann wählen, ob er eine **Reparatur** will oder eine **Ersatzlieferung** verlangt. Allerdings darf der Käufer bei einer Kleinigkeit nicht auf einer Ersatzlieferung bestehen.

REPARATUR

Bei der Reparatur hat der Händler zwei Versuche. Spätestens wenn der erste Versuch gescheitert ist, sollte der Kunde dem Verkäufer eine Frist von ca. ein bis zwei Wochen setzen.

ERSATZLIEFERUNG

Ist die ausgetauschte Ware (Ersatzlieferung) wiederum defekt, so ist dem Käufer in der Regel nicht zumutbar zum zweiten Mal eine neue Ware zu akzeptieren

NACHERFÜLLUNG (REPARATUR ODER ERSATZLIEFERUNG) NICHT ERFOLGT

Weigert sich der Händler kategorisch oder scheitern die Reparaturversuche oder die Ersatzlieferung, steht der Käufer vor der Frage, was er als nächstes fordert.

MINDERUNG DES KAUFPREISES

Das Gesetz bietet die Möglichkeit, den **Kaufpreis zu mindern**. Das heißt, man sollte die Differenz zwischen dem Wert der Ware mit und ohne Mangel zurückverlangen.

RÜCKTRITT VOM KAUFVERTRAG

Ein Recht auf Rücktritt vom Vertrag hat man bei erheblichen Mängeln (Uhr läuft nicht). Der Kunde gibt die Ware zurück und der Verkäufer muss den Kaufpreis in Geld erstatten. Einen Gutschein muss der Käufer nicht annehmen. Überrascht sein sollte der Kunde nicht, wenn der Verkäufer eine Nutzungsentschädigung für die Zeit verlangt, in der die Sache funktionierte und genutzt werden konnte.

...❖ AUFGABE

Bearbeitet die Aufgabe in der Kleingruppe oder in Partnerarbeit: Lest die Fallbeispiele durch. Zu welchem Fall gehört welcher Begriff? Schreibt den richtigen Begriff in das freie Feld.

RÜCKTRITT VOM VERTRAG • REPARATUR • BEWEIS DES VERTRAGES • GARANTIE • ERSATZLIEFERUNG

Gehe davon aus, dass es sich bei dem Käufer um eine volljährige Person handelt, die als Privatperson/Verbraucher auftritt. Und bei dem Händler um einen Unternehmer, der geschäftlich auftritt.

...❖ FALL 1: Snowboard

Cem kauft im lokalen Sportgeschäft ein Snowboard. Drei Monate später ist die Snowboardkante gebrochen. Als Cem eine Reparatur verlangt, sagt der Verkäufer: „Zeigen Sie mir erstmal den Original-Kassenzettel, sonst mache ich gar nichts.“ Cem hat den Kassenzettel nicht mehr, aber er hat bargeldlos bezahlt.

Muss Cem ohne Kassenzettel aufgeben? Als was könnte ihm sein Giro- oder Kreditkartenkontoauszug dienen?

...❖ FALL 2: Hose

Aria hat gestern eine Hose gekauft. Bereits heute löst sich eine Naht. Sie geht in den Laden und will sofort ihr Geld zurück.

Geht das? Oder muss Aria erst ein paar Reparaturversuche hinnehmen?

...❖ FALL 3: Uhr

Der Sekundenzeiger in Darios Uhr, die er vor einem Monat gekauft hat, läuft nicht mehr. Zweimal hat der Verkäufer bereits versucht den Fehler zu beheben.

Was kann Dario tun?

...❖ FALL 4: Tasche

Celia kauft eine Tasche aus einer Limited Edition zu einem Schnäppchenpreis. Nach einem Monat lässt sich der stylische Reißverschluss nicht mehr zuziehen. Der Händler bietet Celia einen Gutschein an. Aber der Preis der Tasche ist mittlerweile erhöht worden.

Was kann Celia verlangen?

...❖ FALL 5: Notebook

Felix kauft ein Notebook. Nach einem Jahr lässt sich das Gerät nicht mehr hochfahren. Felix mag sich nicht ausschließlich an den Händler wenden. Ihm wäre es lieber, er könnte sich auch an den Hersteller wenden.

Was könnte der Hersteller für das Notebook gegeben haben?

...❖ AUFGABE

Bearbeitet die Aufgabe in der Kleingruppe oder in Partnerarbeit: Lest die Fallbeispiele durch. Zu welchem Fall gehört welcher Begriff? Schreibt den richtigen Begriff in das freie Feld.

RÜCKTRITT VOM VERTRAG • REPARATUR • BEWEIS DES VERTRAGES • GARANTIE • ERSATZLIEFERUNG

Gehe davon aus, dass es sich bei dem Käufer um eine volljährige Person handelt, die als Privatperson/Verbraucher auftritt. Und bei dem Händler um einen Unternehmer, der geschäftlich auftritt.

...❖ FALL 1: Snowboard

Cem kauft im lokalen Sportgeschäft ein Snowboard. Drei Monate später ist die Snowboardkante gebrochen. Als Cem eine Reparatur verlangt, sagt der Verkäufer: „Zeigen Sie mir erstmal den Original-Kassenzettel, sonst mache ich gar nichts.“ Cem hat den Kassenzettel nicht mehr, aber er hat bargeldlos bezahlt.

Muss Cem ohne Kassenzettel aufgeben? Als was könnte könnte ihm sein Giro- oder Kreditkartenauszug dienen?

LÖSUNG

BEWEIS DES VERTRAGES

Cem muss beweisen, dass er mit diesem Unternehmen den Kaufvertrag abgeschlossen hat. Wenn sich die Abbuchung auf seinem Konto genau diesem Kaufzuordnen lässt, kann sie als Beweis dienen.

...❖ FALL 2: Hose

Aria hat gestern eine Hose gekauft. Bereits heute löst sich eine Naht. Sie geht in den Laden und will sofort ihr Geld zurück.

Geht das? Oder muss Aria erst ein paar Reparaturversuche hinnehmen?

LÖSUNG

REPARATUR

Aria kann nicht sofort vom Vertrag zurücktreten. Sie muss ihrem Vertragspartner erst die Gelegenheit zur Reparatur geben. Erst wenn der Verkäufer zweimal erfolglos versucht hat die Naht der Hose zuzunähen, kann Aria wirksam von dem Kaufvertrag zurücktreten.

...❖ FALL 3: Uhr

Der Sekundenzeiger in Darios Uhr, die er vor einem Monat gekauft hat, läuft nicht mehr. Zweimal hat der Verkäufer bereits versucht den Fehler zu beheben

Was kann Dario tun?

LÖSUNG

RÜCKTRITT VOM VERTRAG

Dario kann vom Kaufvertrag zurücktreten. Die Nacherfüllungsversuche des Verkäufers sind gescheitert.

...❖ FALL 4: Tasche

Celia kauft eine Tasche aus einer Limited Edition zu einem Schnäppchenpreis. Nach einem Monat lässt sich der stylische Reißverschluss nicht mehr zuziehen. Der Händler bietet Celia einen Gutschein an. Aber der Preis der Tasche ist mittlerweile erhöht worden.

Was kann Celia verlangen?

LÖSUNG**ERSATZLIEFERUNG**

Celia kann eine Ersatzlieferung verlangen. Sie könnte auch eine Reparatur verlangen, wenn ihr das lieber ist. Jedenfalls muss Celia den Gutschein nicht akzeptieren. Das Bürgerliche Gesetz sieht bei einer Reklamation keinen Gutschein vor. Aber im Rahmen der Vertragsfreiheit können sich die Parteien natürlich auch auf einen Gutschein einigen.

...❖ FALL 5: Notebook

Felix kauft ein Notebook. Nach einem Jahr lässt sich das Gerät nicht mehr hochfahren. Felix mag sich nicht ausschließlich an den Händler wenden. Ihm wäre es lieber, er könnte sich auch an den Hersteller wenden.

Was könnte der Hersteller für das Notebook gegeben haben? Wonach sollte Felix suchen?

LÖSUNG**GARANTIE**

Der Hersteller des Notebooks könnte Felix eine Garantie gegeben haben. Felix sollte in den Unterlagen zum Notebook suchen, ob ihm eine Garantiekarte des Herstellers übergeben worden ist. Er könnte auf der Website des Herstellers schauen, ob der Hersteller dort eine Garantie für solche Notebooks ausspricht. Die Frage ist allerdings, ob der Hersteller diese Garantie schon vor einem Jahr, als Felix die Sache gekauft hat, auf der Website hatte. Da die Details der Garantie vom Hersteller frei festgelegt werden können, wäre die nächste Frage, ob der Mangel, den das Notebook hat, tatsächlich von dem Garantieversprechen abgedeckt wird.

REKLAMATIONSSCHREIBEN VERFASSEN

Am besten reklamiert man schriftlich. So lässt sich später beweisen, was man vorgetragen und gefordert hat und dass man dem Verkäufer eine Frist gesetzt hat.

Wichtig ist, dass du beweisen kannst, dass der Verkäufer dein Schreiben erhalten hat. Eine Möglichkeit

ist, das Schreiben per Einschreiben mit Rückschein zu schicken. Du kannst es auch persönlich vorbeibringen und dir den Erhalt auf einer Kopie quittieren lassen.

Schickst du lediglich eine E-Mail, so kannst du den Zugang der Mail nur beweisen, wenn der Verkäufer auf deine Mail antwortet.

❖ FALL 6: Schuhe

Luisa kauft ein Paar Schuhe. Nach einer Woche löst sich die Sohle. Sie will den Mangel reklamieren.

❖ FALL 7: Sonnenbrille

Lorena kauft bei der Drogeriemarktkette „Super Schön“ GmbH, Geschäftsführerin Sonja Sommer, mit Sitz im Blütenweg 8 in 12458 Sonnenhausen, eine

Sonnenbrille. Bereits nach zwei Tagen fällt das linke Brillenglas aus der Fassung. Lorena will den Mangel reklamieren.

❖ AUFGABE

Entwerfe ein Reklamationsschreiben an den Verkäufer der Schuhe oder an den Verkäufer der Sonnenbrille.

BEISPIEL EINES REKLAMATIONSSCHREIBENS

Versenden per Einschreiben mit Rückschein oder Vorlegen beim Verkäufer gegen Quittung auf der Kopie.

[Absender]
Luisa Musterfrau
Musterstraße 1
12345 Musterhausen

Datum: [aktuelles Datum]

[An Anschrift des Verkäufers]
Firma Müller & Co.
Mühlgasse 1
54321 Mühlhausen

Sehr geehrte Damen und Herren,

❖ **[Angabe, wann die Sache gekauft wurde]**

am xx.xx.2019 habe ich in Ihrer Filiale in _____ ein Paar Schuhe der Marke _____ gekauft (siehe Kopie des Kassenzettels im Anhang).

❖ **[eine genaue Beschreibung des Mangels]**

Die Sohle der Schuhe war geklebt. Bereits heute löst sich die Sohle der Schuhe vollständig ab, und zwar sowohl am linken als auch am rechten Schuh.

❖ **[eine angemessenen Frist setzen (ca. 14 Tage) verbunden mit der Aufforderung, die Sache innerhalb dieser Frist zu reparieren bzw. eine neue mangelfreie Sache zu liefern]**

Hiermit fordere ich Sie auf, die Schuhe bis zum _____ [Datum 14 Tage später einsetzen] _____ zu reparieren.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift des Käufers

❖ **Quittung: [Verkäufer]**

Dieses Schreiben erhalten

am _____

Stempel Unterschrift

„SO REKLAMIEREN SIE RICHTIG“²

Wenn das Display schwarz bleibt, die Espresso-Maschine streikt oder die Naht an der neuen Jacke aufgeht, müssen Sie das nicht hinnehmen. Das gilt auch dann, wenn Sie im Geschäft bei der Reklamation von fehlerhaften Waren ausgebremst werden. Immer wieder kommt es vor, dass Verkäufer Kunden bei Mängeln direkt an die Hersteller verweisen, obwohl sie in vielen Fällen für die Behebung der Fehler zuständig sind. Diese Rechte haben Sie:

Gewährleistung

Jeder Händler muss für zwei Jahre nach dem Kauf bzw. nach Übergabe der bezahlten Ware an den Kunden für die Mangelfreiheit der Ware zum Zeitpunkt des Kaufs bzw. der Übergabe einstehen. Das besagt das gesetzliche Gewährleistungsrecht im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB). Wichtig zu wissen: Zeigt sich an der Ware innerhalb der ersten sechs Monate ein Fehler, wird angenommen, dass dieser schon von Anfang an bestand. Erst danach müssen Sie als Käufer nachweisen, dass die Sache bereits beim Kauf defekt oder der Fehler bereits vorhanden war.

Garantie

Zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung übernehmen manche Hersteller oder Händler für ihre Produkte Garantien. Den Umfang dieser freiwilligen Leistungen können diese selbst festlegen. So kann eine Hersteller-Garantie zum Beispiel viele Schadensfälle gänzlich ausschließen. In anderen Fällen kann sie aber auch ein Plus gegenüber der gesetzlichen Gewährleistung sein. Die Details können in den jeweiligen Garantiebedingungen nachgelesen werden. Während der zweijährigen Gewährleistungszeit kann der Kunde dann entscheiden, was für ihn günstiger ist – entweder die Gewährleistung oder die Garantie. Der Kunde sollte sich nicht vorschnell vom Verkäufer mit einem Hinweis auf die Herstellergarantie abwimmeln lassen!

Reklamation

Defekte Ware sollte am besten immer schriftlich reklamiert werden. Beschreiben Sie in einem Brief oder per E-Mail die aufgetretenen Mängel möglichst genau. Wird

im Geschäft mündlich reklamiert, ist es hilfreich, eine Notiz über das Gespräch anzufertigen: Name des Gesprächspartners, Datum, Reklamationsgründe und das Ergebnis des Gesprächs inklusive gesetzter Fristen sollten Sie dabei festhalten.

Fristen

Bei einer Reklamation innerhalb der Gewährleistungsfrist sollten Sie mit dem Verkäufer immer eine Frist vereinbaren, innerhalb der die Ware entweder repariert oder durch ein neues Produkt ersetzt wird. Ein Zeitraum zwischen einer und zwei Wochen ist hierbei in den meisten Fällen angemessen.

Weitere Kundenrechte

Reagiert der Verkäufer innerhalb dieser angemessenen Frist nicht oder scheitern wiederholte Reparaturversuche, können Sie weitere Rechte geltend machen. So können Sie etwa vom Vertrag zurücktreten oder verlangen, dass der Kaufpreis reduziert wird. Bei unerheblichen Mängeln können Sie ebenfalls auf einen herabgesetzten Kaufpreis pochen, nicht aber vom Vertrag zurücktreten.

Der Unterschied zum Umtausch

Händler schreiben oft, dass z.B. reduzierte Ware vom Umtausch ausgeschlossen sei. Kaputte Ware können Sie aber trotzdem reklamieren. Denn der so genannte Umtausch ist eine freiwillige Leistung des Händlers, bei der Sie beispielsweise Ihre Ware gegen eine andere tauschen dürfen, weil sie Ihnen nach dem Kauf vielleicht doch nicht mehr gefällt. Mängelrechte dagegen sind gesetzlich geregelt und gelten für alle Gegenstände, die Sie von einem Händler kaufen – auch, wenn sie reduziert sind.

²<https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/checkliste-so-reklamieren-sie-richtig-11390> (14.12.2018)

BEGRIFFE UND KURZE ERLÄUTERUNG	
Gewährleistung	Der Händler muss zwei Jahre nach dem Kauf bzw. der Übergabe einer neuen Sache an den Kunden für Mangelfreiheit der Ware zu diesem Zeitpunkt einstehen. Bei gebrauchten Sache kann es auf ein Jahr reduziert werden.
Reklamation	Reklamation ist ein umgangssprachlicher Begriff für Gewährleistung. Wenn ein Käufer eine defekte Ware reklamiert, beschwert er sich nicht nur und beschreibt den aufgetretenen Mangel, sondern fordert auch seine gesetzlichen Rechte ein, wie Reparatur oder Ersatzlieferung.
Garantie	Die Garantie ist ein freiwilliges Angebot vieler Hersteller oder Händler. Details findet man in den Garantiebedingungen für die Ware.
Kulanz	Die Kulanz ist eine freiwillige Leistung des Händlers zu der er vom gesetzlichen Gewährleistungsrecht nicht verpflichtet ist. Zum Beispiel der Umtausch einer Ware ohne Mangel.

Das Unterrichtsmaterial wurde Ihnen von der Verbraucherzentrale Hessen zur Verfügung gestellt.

Verbraucherzentrale Hessen e. V.
vertreten durch den geschäftsführenden Vorstand Dr. Andrea Jahnen
Große Friedberger Straße 13–17 | 60313 Frankfurt am Main
Telefon: (069) 97 20 10 - 900 | Fax: (069) 97 20 10 - 40

Die in der Unterrichtseinheit veröffentlichten Informationen sind sorgfältig zusammengestellt. Eine Gewähr für Aktualität und Vollständigkeit übernehmen wir jedoch nicht.
Stand: Dezember 2018

Wir danken Ulrike Naumann vom Hessischen Kultusministerium für die fachliche Unterstützung und Begleitung bei der Erstellung der Unterrichtseinheit.

Gestaltung: Annette Spiess

Bildnachweis: pixelfit, istockphoto.com

© 2018 Verbraucherzentrale Hessen e. V.

Gefördert durch das Land Hessen

HESSEN



Hessisches Ministerium für Umwelt,
Klimaschutz, Landwirtschaft und
Verbraucherschutz

Hat Ihnen das Material gefallen?
Wurden Ihre Erwartungen erfüllt?
Wir freuen uns über Ihr Feedback.

Kontakt

Verbraucherzentrale Hessen e. V.
Große Friedberger Str. 13-17
60313 Frankfurt
bildung@verbraucherzentrale-hessen.de
<https://www.verbraucherzentrale-hessen.de/bildung-he>