

## VERTRÄGE UND VERBRAUCHERSCHUTZ

### BAUSTEIN 2 GEWÄHRLEISTUNGSRECHTE

- Zielgruppe: Sekundarstufe I und II  
ab Klassenstufe 8
- Fach: Fächerübergreifend - zum Beispiel in NRW: Wirtschaft,  
Hauswirtschaftslehre, Politik / Wirtschaft.
- Themenwahl: Verbraucherrecht – Verträge, Verbraucherschutz
- Materialformat: Download
- Zeitrahmen: ca. 45 Minuten
- Erscheinungsjahr: 2019

### Handhabung

Dieser Baustein ist Teil des Unterrichtsmaterials „Verträge und Verbraucherschutz“. Die Bausteine bauen aufeinander auf bzw. können miteinander kombiniert werden. Jeder Baustein besteht aus einer Handreichung mit Hintergrundinformationen, einem Planungsraster und Arbeitsblättern. Die Schüleraufgaben sind in der Handreichung detailliert beschrieben. Das Planungsraster dient dem schnellen Überblick während der Durchführung und beinhaltet den Ablauf der Einheit, eine kurze Beschreibung der Schüleraufgaben sowie das benötigte Material. Die Arbeitsblätter und Checklisten sind so aufgebaut, dass die SuS diese nach der Trainingseinheit abheften und die Informationen bei Bedarf nachlesen können.

### Kernbotschaft

Beim Warenkauf haben Verbraucher Rechte! 2 Jahre ab Kauf.

### Ziele

- Die SuS kennen die Unterschiede zwischen Umtausch, Garantie und Gewährleistung.
- Die SuS können ihre Rechte bei mangelhafter Ware durchsetzen.

### Inhalte

- Erläuterung der Gewährleistungsrechte
- Handlungsmöglichkeiten als Verbraucher

## § RECHTLICHER HINTERGRUND

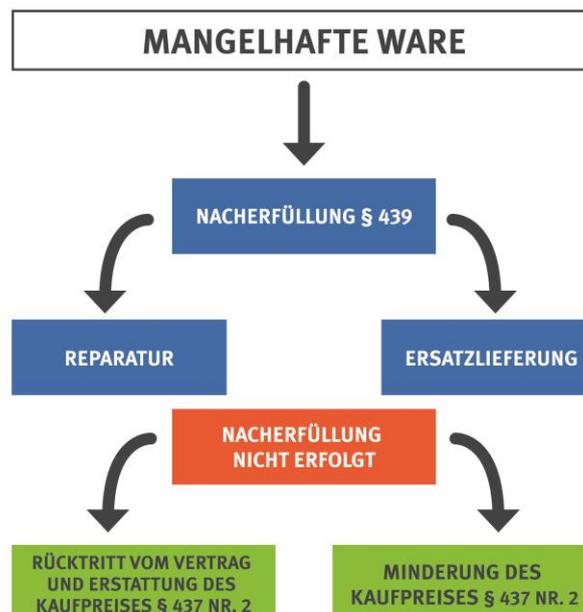
Bei jedem Einkauf im Supermarkt, bei der Anschaffung eines Gebrauchtwagens oder beim Haustürgeschäft: Überall kommt ein Kaufvertrag zustande. Dabei gibt es feste Regeln, an die sich Käufer und Verkäufer halten müssen.

Grundsätzlich hat jeder Verbraucher das Recht, eine gekaufte Ware fehlerfrei ausgehändigt zu bekommen. Die Gewährleistung ("Sachmängelhaftung") ist ein gesetzlich geregelter Anspruch des Verbrauchers gegenüber dem Verkäufer, wenn eine fehlerhafte Ware ausgeliefert wird. Dabei gilt: Der Verbraucher kann bei Mängeln an der Ware zunächst nur eine Ersatzlieferung verlangen oder eine Reparatur, wobei der Verkäufer in beiden Fällen sämtliche Kosten für Transport, Arbeitsleistung und Materialien tragen muss. Den Kaufpreis mindern oder vom Vertrag zurücktreten kann der Kunde in der Regel erst, wenn die Reparatur zweimal scheitert oder die Ersatzlieferung fehlschlägt.

### ❗ Was ist ein Mangel?

Beim Kauf einer Sache muss diese bei der Übergabe die Eigenschaften haben, die mit dem Verkäufer vereinbart wurden. Wenn man nichts vereinbart hat, muss die Sache so sein, wie man es üblicherweise von einem solchen Produkt erwarten kann. Ist das nicht der Fall, hat die Sache einen Mangel. Es kann vorkommen, dass der Verkäufer behauptet, dass die Sache bei Übergabe noch keinen Mangel hatte. Wenn in den ersten sechs Monaten nach der Übergabe ein Mangel auftritt, wird vermutet, dass der Mangel schon bei Übergabe vorhanden war. Wenn der Mangel später auftritt, muss man allerdings beweisen, dass die Sache schon bei Übergabe mangelhaft war (sog. Beweislastumkehr). Die Gewährleistungsrechte kann man bis zu zwei Jahre nach Übergabe der Sache geltend machen. Danach kann sich der Verkäufer auf Verjährung berufen.

Verbraucher müssen zur Geltendmachung ihrer Ansprüche gegenüber den Verkäufern eine Reihenfolge beachten. Die Regelungen dazu stehen im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB).





## ☞ Aufgabe 1: ROLLENSPIEL

Ziel: Die Bedeutung der Begriffe Umtausch, Garantie und Gewährleistung sowie ggf. Konsequenzen für Verbraucher und Unternehmer sollen verstanden sein.

In einem Rollenspiel (AB 2\_1\_Rollenkarten) werden verschiedene Situationen (Umtausch, Garantie und Gewährleistung) dargestellt. Die Klasse wird in drei bis vier Gruppen eingeteilt (je nach Klassengröße). Innerhalb der Gruppe bereiten sich die SuS auf die darzustellende Situation vor (ca. 5 Minuten).

Die SuS, die eine Rolle übernehmen, erhalten Rollenkarten mit Anweisungen zur Darstellung. Es gibt mindestens drei Runden - Gewährleistung (bis 6 Monate), Garantie, Umtausch. Bei höheren Klassen kann eine vierte Runde mit der Variante Gewährleistung nach 6 Monaten erfolgen. SuS in der Gruppe ohne Rolle unterstützen bei der Auflösung anhand der Fragestellung, die auch die Zuschauer bekommen.

Folgende Rollen werden benötigt: Verbraucher, Verkäufer, Filialleiter, Verbraucherschützer

Aufgabe der Zuschauer: Die SuS im Plenum sind Beobachter der Situationen und bewerten die jeweiligen Aktionen/ Reaktionen mit Hilfe folgender Fragen:

- Was möchte die Kundin/ der Kunde erreichen?
- Wie reagiert der Verkäufer?
- Welche Rechte hat der Kunde in den verschiedenen Fällen?

Je nach Klassenniveau können auch die Vorgehensweisen bei Fernabsatz und Widerruf (Rollenkarte „Situation Internetbestellung“) im Rahmen der Auflösung der Rollenspiele besprochen werden (Ergänzende Fragen im AB 2\_1\_Rollenkarten).

**i** Zur Reduzierung der Komplexität wird bei der Besprechung der Gewährleistungsrechte nicht auf die Beweislastumkehr eingegangen. Die Fälle beziehen sich auf Mängel innerhalb der ersten sechs Monate. Nach dieser Frist wird es für Verbraucher oft deutlich schwieriger ihre Rechte durchzusetzen.

## § RECHTLICHER HINTERGRUND

### 1. Garantie

Garantien werden in der Regel vom Hersteller einer Ware freiwillig eingeräumt, beispielsweise bei vielen Markenartikeln, vor allem bei technischen Geräten. In der Ausgestaltung einer Garantie ist der Hersteller frei. So kann eine Herstellergarantie zum Beispiel viele Schadensfälle gänzlich ausschließen. Oft betreffen sie nur bestimmte Teile oder Eigenschaften eines Artikels, zum Beispiel das Laufwerk des Computers. 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, dem gegenüber der Gewährleistungsanspruch besteht, mit einem Hinweis auf die Herstellergarantie abwimmeln lassen!

### 2. Reklamation

Wenn die gekaufte Ware nicht in Ordnung ist, also die Spielekonsole streikt oder der Reißverschluss klemmt, hat der Käufer klare Rechte gegenüber dem Verkäufer. Im Gegensatz zu einem Umtausch, bei dem eine Kaufsache nicht gefällt, handelt es sich bei

der Reklamation um eine sog. Mängelrüge, d.h. das gekaufte Produkt ist nicht in einwandfreiem Zustand. Defekte Ware sollte am besten immer schriftlich reklamiert werden, wobei die aufgetretenen Mängel ausführlich beschrieben werden sollten.

### 3. Umtausch

Missfallen dem Käufer im Nachhinein beispielsweise Farbe, Größe oder andere Eigenschaften einer Ware, hat er kein automatisches Recht auf Umtausch. Der Verkäufer kann die Umtauschmöglichkeit vor dem Kauf freiwillig einräumen oder nachträglich zugestehen. Dabei kann der Händler bereits benutzte oder nicht mehr originalverpackte Waren vom Umtausch ausnehmen. Dieser Ausschluss gilt oftmals bei Sonderangeboten. Der häufig zu sehende Hinweis "Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen" gilt aber nicht, wenn das Schnäppchen einen Mangel hat. Auch Sonderangebote müssen in einem einwandfreien Zustand sein. Ist das nicht der Fall, hat der Kunde die üblichen Gewährleistungsrechte.

**!** Das Rollenspiel dient lediglich zur Erklärung der Unterschiede. Ergänzend muss betont werden, dass die Mängelrüge aus Beweisgründen schriftlich erfolgen soll.

Ein wichtiger Aspekt für die Durchsetzung der Rechte ist die **Fristsetzung**: Bei einer Reklamation innerhalb der Gewährleistungsfrist sollte man 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. Ein Rücktritt vom Kaufvertrag ist erst dann möglich, wenn zur Nacherfüllung eine angemessene Frist gegeben wurde und diese ergebnislos abläuft. Sinnvoll ist die Fristsetzung immer, vor allem aber, wenn dadurch lange Reparaturzeiten vermieden werden können.

## Welche konkreten Handlungsmöglichkeiten haben Verbraucher?

Wie in der schematischen Darstellung auf Seite 2 beschrieben, muss ein Kunde bei der Reklamation bestimmte Schritte einhalten. Bevor man den Kaufpreis der fehlerhaften Ware zurückerhält oder mindern kann, muss dem Händler die Möglichkeit gegeben werden, zu reparieren oder mangelfreien Ersatz zu liefern. Die folgende Gruppenarbeit dient zur Verdeutlichung, in welcher Situation welche Maßnahme erfolgversprechend ist. Die Fälle sind beispielhaft und geben eine grobe Richtung vor.

### **Aufgabe 2: Gruppenarbeit mit Fallbesprechung**

Die SuS bewerten in Kleingruppen Fälle. Dazu erhalten sie ein Arbeitsblatt mit vier Fällen (AB 2\_4\_Fallbeschreibung), anhand derer die folgenden Begriffe erarbeitet werden sollen: Nacherfüllung, Ersatzlieferung/ Reparatur, Rücktritt und Widerruf.

1. Smartphone → Der Fall beschreibt eine Reklamation mit mehreren Reparaturversuchen. Das Smartphone ist relativ neu und hochwertig. Im Beispiel muss der Verbraucher auch eine zweite Reparatur hinnehmen, bevor ein Rücktritt vom Kaufvertrag möglich wäre.
2. Spielekonsole → Das Beispiel geht von einer Spielekonsole im unteren Preissegment aus. Hier wäre die Ersatzlieferung sinnvoll, zumal der Händler weitere gleiche Konsolen im Angebot hat.



3. Pullover → In diesem Beispiel ist eine Reparatur nicht möglich. Das Mittel der Wahl wäre die Ersatzlieferung, die aber auch nicht möglich ist, da die gleiche Ware nicht mehr lieferbar ist. Der Verbraucher kann vom Vertrag zurücktreten
4. Online bestellte Schuhe → Hier handelt es sich um ein Fernabsatzgeschäft. Der Verbraucher hat ein Widerrufsrecht. Die empfohlene Lösung ist daher der Widerruf des Kaufvertrages.

**i** Das Widerrufsrecht wird in Baustein 3 Onlineshopping behandelt.

Die SuS erhalten das ausgefüllte Arbeitsblatt / Merkblatt zu Gewährleistungsrechten (AB 2\_3\_Rechte bei mangelhafter Ware ausgefüllt).

## **§** RECHTLICHER HINTERGRUND

Grundsätzlich hat der Käufer ein Wahlrecht. Ist dem Verkäufer die vom Verbraucher gewählte Art der Nacherfüllung unzumutbar bzw. nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich, kann er sie ablehnen und die andere Form der Nacherfüllung wählen.

Der Verkäufer darf also etwa den vom Kunden verlangten Austausch eines Computers ablehnen, wenn ein Ersatzgerät übermäßig teuer wäre. Dann muss sich der Kunde mit einer Reparatur zufrieden geben. In der Regel kommt bei geringwertigen Waren, bei denen sich eine Reparatur wirtschaftlich nicht lohnt, eher eine Ersatzlieferung in Betracht, bei höherwertigen Produkten eine Reparatur.

Ist eine **Ersatzlieferung** die angemessene Art der Nacherfüllung, ist dem Verbraucher nur ein einziger Versuch zumutbar. Ist zum Beispiel ein ausgetauschtes Bügeleisen wiederum defekt, kann der Kunde den Kaufpreis zurückverlangen.

Doch auch bei einer **Reparatur** stehen dem Verkäufer keinesfalls unbegrenzte Versuche zu. Das Gesetz sieht vor, dass der Käufer die Nachbesserung in der Regel höchstens zweimal dulden muss, bevor er von seinen weitergehenden Rechten Gebrauch machen kann. Die Kosten jeder Nacherfüllung, ob Reparatur oder Ersatzlieferung, trägt allein der Verkäufer.

### **👉 Ergebnissicherung:**

Die SuS spielen einzeln oder in Gruppen und beantworten verschiedene Quizfragen aus dem Themenkomplex Verbraucherrecht. Dazu gibt es unter AB 2\_5\_Quiz Gewährleistungsrecht entsprechende Fragen aus dem Kartenspiel „Play or die dumb“.

Weiterführende Informationen:

<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation>

<https://www.verbraucherzentrale.nrw/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/checkliste-so-reklamieren-sie-richtig-11390>

**TIPP** Erklärfilm des BMJV aus der Serie „Wissen wappnet“: Garantie und Gewährleistung

<https://www.youtube.com/watch?v=3Bk8YwM8UV4>

Anlagen:

- 2\_UR (Unterrichtsraster) Gewährleistungsrechte
- AB 2\_1\_Rollenkarten
- AB 2\_2\_Rechte bei mangelhafter Ware
- AB 2\_3\_Rechte bei mangelhafter Ware ausgefüllt
- AB 2\_4\_Fallbeschreibung
- AB 2\_5\_Quiz Gewährleistungsrecht

**WEITERE BAUSTEINE ZUR VERTIEFUNG UND ERGÄNZUNG DES THEMAS:**

Die Einheit „Verträge und Verbraucherschutz“ kann mit folgenden, thematisch abgeschlossenen Bausteinen kombiniert werden:

- Baustein 1 Rund um den Vertrag - Zeitbedarf ca. 45 Minuten
- Baustein 3 Onlineshopping - Zeitbedarf ca. 90 Minuten
- Baustein 4 Ratenkauf - Zeitbedarf ca. 20 Minuten
- Baustein 5 Verbraucherschutz - Zeitbedarf ca. 40 Minuten

© Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V., Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf  
Verbraucherzentrale Brandenburg, Babelsberger Straße 12, 14473 Potsdam

**Hinweise zu Nutzungsrechten**

Die Handreichungen für Lehrkräfte dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden. Dabei dürfen die Texte in ihrem Wortlaut nicht verändert werden. Damit wollen wir sicherstellen, dass fachliche und rechtliche Zusammenhänge nicht verfälscht werden.

Die Arbeitsblätter dürfen für unterrichtliche Zwecke kopiert und genutzt werden und, soweit technisch möglich, an den Bedarf der Klasse angepasst werden.

Die Bausteine 1-5 zum Thema Verträge und Verbraucherschutz sind in einem gemeinsamen Projekt aller Verbraucherzentralen erstellt worden.

[www.verbraucherzentrale.de](http://www.verbraucherzentrale.de)

Gefördert durch:



Bundesministerium  
der Justiz und  
für Verbraucherschutz

aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages