

Newsletter Nr. 32 Das neue Gewährleistungsrecht

Anleitung für Pädagoginnen und Pädagogen

Zeitaufwand: 3-4 Unterrichtseinheiten

Schulstufe: 10./11. Schulstufe

Material: Arbeitsanleitung, Beilage 1: Smartphone plus Fall, Beilage 2 Hintergrundinformation zur Gewährleistung, Beilage 3: Kurze Merkliste für Schüler:innen, Beilage 4 Zeitungsartikel zu Gewährleistung neu (orf.at), Beilage 5 Lösungsblatt zu Beilage 4 (Orf.at-Text), Beilage 6 Lückentest, Beilage 7 Lösungsblatt Lückentext, Beilage 8 Fragebogen

Aufgabe 1 Erfahrungsaustausch zur Gewährleistung

Diese Übung stammt von Insert Schule.at und wurde für diesen Newsletter etwas adaptiert.

Quelle: Konsumentenschutz: Gewährleistung - Garantie - Schule.at | INSERT

Ziel: Vorwissen zu Gewährleistung, Garantie zu aktivieren und wiederholen

Zur Verfügung stehende Materialien: Beilage 1: Smartphone plus Fall, Beilage 2 Hintergrundinformation zur Gewährleistung, Beilage 3: Kurze Merkliste für Schüler:innen

Dauer: 1 UE

Lehrkraft projiziert Abbildung einer Person, die in der Hand ein iPhone mit schwarzem Display hält (Beilage 1, Teil mit dem Foto) an die Wand. (Alternativ kann das Foto und die Fallgeschichte jeweils getrennt kopiert und an die Schüler:innen ausgeteilt werden).

Warum ist das Display des iPhones schwarz? Was ist konkret passiert? Was denkt sich die Person im Bild?

Teil 1 Brainstorming: Die ganze Klasse stellt Hypothesen über Ursache und Lösung des Problems auf. Liegt überhaupt ein Problem vor?. Hier kann fantasievoll alles genannt werden – Smartphone ist ausgeschaltet, hat keinen Akku, ist defekt, wurde auf der Straße gefunden, ist ins Klo gefallen, Person ist dabei das iPhone einzuschalten etc..

Teil 2: Die konkrete Fallkonstellation (siehe Beilage 1) wird dazu projiziert.

Lehrkraft erörtert gemeinsam mit der Klasse diesen Fall. Die Klasse versucht Lösungswege zu finden. Folgende Punkte werden in diesem Zusammenhang erörtert:

- Was ist der Unterschied zwischen Hersteller und Händler?
- Was bedeutet denn Gewährleistung, und was ist der Unterschied zur Garantie?
- Ist der Händler im Bsp. im Recht?
- Was kann Alica von dem Händler verlangen?
- Wie lange hat Alica einen Anspruch auf Gewährleistung?
- Welche Fristen muss man zusätzlich beachten?
- Was ist das Besondere an der Garantie?

Als Unterstützung der Lehrkraft dient die Hintergrundinformation in Beilage 2. Diese Information kann bei Bedarf auch an Schüler:innen verteilt werden. In Beilage 3 finden sich die wichtigsten Fakten zu Gewährleistung und Garantie und dient den Schüler:innen als Überblick.

Option Teil 3 eigene Erfahrungen bei Reklamationen

Als Abschluss kann die Lehrkraft mit der Klasse, einen Austausch über eigene Erfahrungen bei Reklamationen starten.

- Kurze Schilderung des Falles
- Was war euer erster Schritt? An wen habt ihr euch gewandt?
- Was für Information habt ihr erhalten?
- Wie ist der Fall ausgegangen?
- Wie lange hat die Problemlösung gedauert?
- Sind Kosten entstanden?

Aufgabe 2 Lückentext zur Gewährleistung und Garantie

Ziel: Neue Gewährleistungsregeln kennen lernen

Zur Verfügung stehende Materialien: Beilage 4 Zeitungsartikel zu Gewährleistung neu, Beilage 5 Lösungsblatt zu Beilage 4, Beilage 6 Lückentest, Beilage 7 Auflösung Lückentext

Dauer: 2 UE

Teil 1: Jede:r Schüler:in erhält eine Kopie von Beilage 4 Zeitungsartikel zu Gewährleistung neu (Quelle orf.at). Schüler:innen streichen im Text an, welche Informationen sie zu den neuen Gewährleistungsregelungen finden. Im Plenum werden die Aussagen auf einer Tafel/auf einer Flipchart zusammengefasst. Im Anschluss erhalten sie eine Kopie der Beilage

5, die für Schüler:innen zusammenfasst die wichtigsten Neuerungen basierend auf den Zeitungsartikel beinhalten.

Anmerkung: je nach Wissensstand der Klasse kann es notwendig sein, darüber hinaus zusätzliche Wörter aus dem Text zu erklären. Daher kann die Lehrkraft in einem ersten Schritt, den Text auf grundsätzliche Verständlichkeit durchgehen und einzelne Wörter besprechen.

Teil 2: Lückentext

Der Lückentext (Beilage 6) dient zur Überprüfung des Gelernten. Der vorhin besprochene Artikel dient als Grundlage und kann auch als Hilfestellung während des Ausfüllens herangezogen werden.

Die Aufgabe soll in Gruppen á 2 Schüler:innen gelöst werden. Der Text ist in 2 Abschnitte (Teil A und Teil B) geteilt. Eine:r macht Teil A, eine:r Teil B. Danach wird getauscht, und eine:r kontrolliert das Ergebnis des/der anderen.

Im Anschluss erhalten die Schüler:innen die Auflösung des Lückentextes in Beilage 7.

Allgemeiner Hinweis: umfassende Informationen zur Gewährleistung finden sich in Beilage 2.

Aufgabe 3 Interview mit Unternehmen/Websites-Check

Ziel: Praxis-Check: Sind die Informationen zur Gewährleistung neu in der Praxis bekannt?

Zur Verfügung stehende Materialien: Beilage 8 Fragebogen

Dauer: 1-2 UE

Die Schüler:innen bilden Gruppen á 2-3 Personen. Jede Gruppe sucht sich gemeinsam ein Handelsbetrieb* aus und nimmt mit diesem auf Ebene der Filialleitung Kontakt auf. Mit dem Fragebogen in Beilage 8 sollen die Schüler:innen Antworten zum Reklamationsmanagement des Unternehmens erhalten. Ob das Interview persönlich, telefonisch, per Mail, per Videokonferenz erfolgt, entscheidet die Gruppe oder die Lehrkraft.

Am Ende des Interviews soll eine persönliche Einschätzung darüber gegeben werden, wie das Interview verlaufen ist. Dabei sollen auch beantwortet werden, ob alle Fragen zufriedenstellend beantwortet wurde. Außerdem sollen die Schüler:innen auch Informationen zur Dauer des Interviews und der Kompetenzen des Interviewpartners geben.

Option: Alternativ können die Schüler:innen auch ohne direkte Kontaktaufnahme versuchen, anhand der zur Verfügung gestellten Informationen auf der Website des Unternehmens die Fragen selbst zu beantworten.

*Hinweis: die Auswahl der zu befragenden Handelsbetriebe kann die Lehrkraft oder jede Gruppe selber treffen. Eine gute Mischung an unterschiedlichen Branchen (Elektronik, Bekleidung, Spielwaren, Optiker, Papierwaren, Juweliere) ist aber grundsätzlich zu empfehlen.

Weiterführende Informationen

Die gesamte Übung aus Aufgabe 1 und weitere Informationen zur Gewährleistung (Achtung: alte Rechtslage!) finden Sie unter [Konsumentenschutz: Gewährleistung - Garantie - Schule.at | INSERT](#).

Das Thema Gewährleistung (Neu) wird auch in folgenden Unterrichtsplänen der Schuldnerhilfe Oberösterreich, die kostenlos auf [konsumentenfragen.at](#) heruntergeladen werden können, behandelt.

8./9. Schulstufe:

UP 1.3 – Informiert und sicher kaufen

UP 1.4 – Spezielle Kaufsituationen

UP 2.1 – Alles Moped?

UP 3.2 – Shoppen im Internet

10./11. Schulstufe:

UP 1.5 – Suchen und Kaufen im Internet

Allgemeine Informationen zur Gewährleistung und Garantie finden sich auf [konsumentenfragen.at](#) ([Gewährleistung und Garantie \(konsumentenfragen.at\)](#)).

Copyright

Alle Rechte vorbehalten. Die verwendeten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout dieser Seiten unterliegen weltweitem Urheberrecht. Die unerlaubte Verwendung, Reproduktion oder Weitergabe einzelner Inhalte oder kompletter Seiten ist untersagt. Dies gilt ebenso für die unerlaubte Einbindung einzelner Inhalte oder kompletter Seiten auf Internetseiten anderer Betreiber/innen. Nutzung zu Unterrichtszwecken in der Schule unter Angabe der Quelle erlaubt.

Rückfragen und Datenschutzinfo

Sozialministerium – Sektion III, Abt. 3

Stubenring 1, 1010 Wien

Wien, 2022. Stand: 25. März 2022

Beate Blaschek; E-Mail: beate.blaschek@sozialministerium.at

Telefon: +43 1 711 00-862515