

Material Gewährleistung und Garantie - Rollenspiel

Dein Smartphone kann Nachhaltigkeit!

Ergänzende Informationen

Die Verbraucherzentralen haben unter dem Titel „Dein Smartphone kann Nachhaltigkeit“ ein Bildungsangebot mit verschiedenen Schwerpunkten und Methoden erstellt. Mit Blick auf die Umwelteinflüsse und Arbeitsbedingungen wird der Lebensweg des Smartphones von der Produktion, über den Kauf, die Nutzung bis zur Entsorgung behandelt. Das Material hilft, Handlungskompetenzen zu erwerben und gibt Anstöße für die Umsetzung.

Einen Überblick aller Bausteine und Ergänzungen finden Sie unter <https://www.verbraucherzentrale.de/bildungsangebot-nachhaltige-smartphone-nutzung>.

Zu diesem Material: Bei jedem Einkauf im Supermarkt, bei der Anschaffung eines Gebrauchtwagens beim Haustürgeschäft: Überall kommt ein Kaufvertrag zustande. Dabei gibt es feste Regeln, an die sich Kaufende und Verkaufende halten müssen. Das gilt auch für den Kauf eines Smartphones. Um die Rechtslage abwechslungsreich zu vermitteln, bezieht sich das Material auf unterschiedliche Produkte.

Gewährleistung und Garantie – was ist eigentlich der Unterschied? Im Alltag werden diese Begriffe und die damit einhergehenden juristischen Möglichkeiten oft durcheinandergeworfen. Umso wichtiger ist es, sie sauber zu trennen und ihre Bedeutung zu kennen. Mit Hilfe eines Rollenspiels lernen die Jugendlichen, aktiv ihre Rechte durchzusetzen.

Teillernziele

Die Lernenden...

- differenzieren zwischen Gewährleistung und Garantie und den unterschiedlichen Zuständigkeiten
- ermitteln, wie sie ihre Rechte bei mangelhafter Ware durchsetzen können
- üben die Handlungsmöglichkeiten praktisch ein

Inhalt

Mit Hilfe von Rollenspielen werden unterschiedliche Kaufsituationen dargestellt. Die Schülerinnen und Schüler übernehmen dabei die Rolle von Kaufenden, Verkaufenden, Filialleitung oder Verbraucherschützern. Im Rahmen dieser Übung wird die Bedeutung der Begriffe Umtausch, Garantie und Gewährleistung sowie mögliche Konsequenzen für Verbraucherinnen und Verbraucher bzw. für das anbietende Unternehmen geklärt.

Material:

- Rollenkarten für das Rollenspiel im Unterricht (siehe Anhang); ggf. zusätzlich Requisiten (z.B. Tisch, Kasse, Spielkonsole, Rucksack, Tüte oder Karton, Pullover, Kassenzettel)
- Digitales Selbstlernmaterial: Learning Snack „Shopping für Schlaumeier – Kennst du dich aus?“ zum Thema : <https://www.verbraucherzentrale.de/bildung-nrw/learning-snack-zu-rechten-beim-einkaufen-selbstlernangebot-52092>



Ablauf

Einstieg

Die Schülerinnen und Schüler werden in Gruppen eingeteilt. Jede Gruppe erhält eine andere Situation (Szenario 1-4):

1. Szenario – Pullover mit Wollknötchen (Minderung/Rücktritt)
2. Szenario – Spielkonsole zum zweiten Mal kaputt (Rücktritt nach Nachbesserung)
3. Szenario – kaputter Reißverschluss am Rucksack (Garantie)
4. Szenario – roter Turnschuh (Umtausch)

Material: Rollenkarten (siehe Anhang)

Folgende Rollen werden je Situation benötigt:

- kaufende Person
- Freundin/Freund
- verkaufende Person,
- Filialleitung
- Verbraucherschützer (diese Rolle kann von der Lehrkraft übernommen werden)

Erarbeitung Rollen

Innerhalb jeder Gruppe bereiten sich die Schülerinnen und Schüler zunächst auf die darzustellende Situation vor (ca. 5 Minuten). Die Schülerinnen und Schüler, die eine Rolle übernehmen, erhalten Rollenkarten mit Anweisungen zur Darstellung. Schülerinnen und Schüler in der Gruppe ohne Rolle unterstützen bei der Auflösung anhand der Fragestellung, die auch die Zuschauenden bekommen.

Rollenspiel

Die Gruppen spielen nacheinander dem Plenum die Situationen als Rollenspiel vor.

Aufgabe der Zuschauenden: Die Schülerinnen und Schüler im Plenum beobachten die Situationen und bewerten die jeweiligen Aktionen/Reaktionen mit Hilfe folgender Fragen:

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

Zur Differenzierung können auch weitere Aspekte besprochen werden. Hierzu stehen zusätzliche Karten zur Verfügung (ergänzende Fragen im Material **Rollenkarten**):

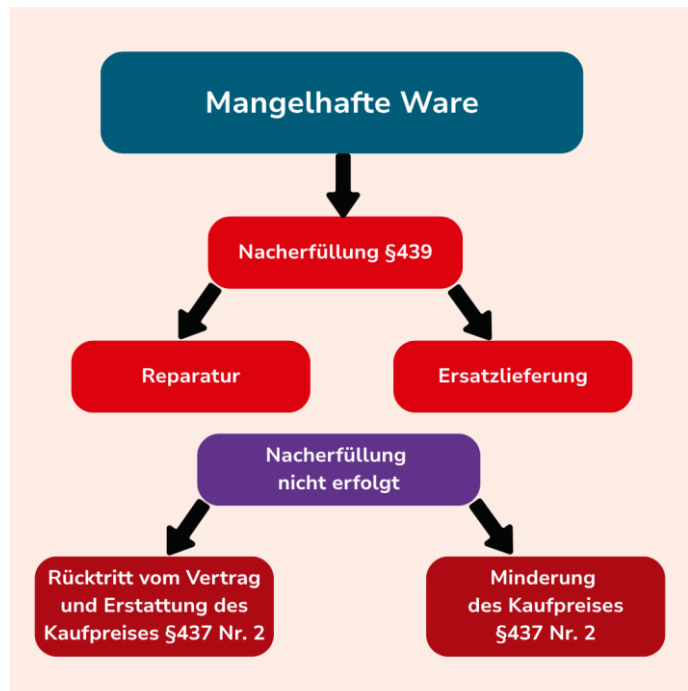
- Problem Originalverpackung
- Problem Gutschein
- Internetbestellung

Hinweis: Zur Reduzierung der Komplexität wird bei der Besprechung der Gewährleistungsrechte nicht auf die Beweislastumkehr eingegangen. Die Fälle beziehen sich auf Mängel innerhalb der ersten zwölf Monate. Nach dieser Frist wird es für Käuferinnen und Käufer oft deutlich schwieriger, ihre Rechte durchzusetzen.

Auswertung

Wie im Schema rechts dargestellt, müssen Kundinnen und Kunden bei der Reklamation bestimmte Schritte einhalten: Bevor man den Kaufpreis der fehlerhaften Ware zurückerhält oder den Preis mindern kann, muss der Händler die Möglichkeit haben, die Ware zu reparieren oder mangelfreien Ersatz zu liefern.

Die Gruppenarbeiten dienen zur Verdeutlichung, in welcher Situation welche Maßnahme erfolgversprechend ist. Die Fälle sind beispielhaft und geben eine grobe Richtung vor. In Einzelfällen gilt es im Zweifel immer, juristischen Rat einzuholen, um die komplexe juristische Situation in Gänze bewerten zu können.



Hinweis zur Umsetzung: Das Rollenspiel dient lediglich zur Erklärung der Unterschiede. Ergänzend sollte betont werden, dass die Reklamation (=Mängelrüge) aus Beweisgründen schriftlich erfolgen soll.

Abschluss

Das Quiz-Kartenspiel „play or die dumb“ der Verbraucherzentralen kann zur Ergebnissicherung genutzt werden. Die Schülerinnen und Schüler 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“.

Alternativ kann das Selbstlernangebot „Shopping für Schlaumeier“ zur Wiederholung genutzt werden: <https://www.verbraucherzentrale.de/bildung-nrw/learning-snack-zu-rechten-beim-einkaufen-selbstlernangebot-52092>

Hintergrundinformationen und hilfreiche Links

1. Gewährleistung

Grundsätzlich hat jeder Verbraucher/jede Verbraucherin das Recht, eine gekaufte Ware fehlerfrei ausgehändigt zu bekommen. Die **Gewährleistung** („Sachmängelhaftung“) ist ein gesetzlich geregelter Anspruch gegenüber dem Verkäufer, wenn dieser eine fehlerhafte Ware ausliefert.

Dabei gilt: Käuferinnen und Käufer können bei Mängeln an der Ware **zunächst nur eine Ersatzlieferung oder eine Reparatur** verlangen (= **Nacherfüllung**). Zwischen diesen beiden Optionen haben sie ein Wahlrecht.

Das Gesetz sieht vor, dass Käuferinnen und Käufer die Nacherfüllung in der Regel einmal dulden müssen, bevor sie von weitergehenden Rechten Gebrauch machen können. Im Einzelfall, insbesondere bei höherwertiger Ware ist es möglich, dass ein zweiter Nacherfüllungsversuch (z.B. Reparatur) geduldet werden muss.

Die **Kosten** jeder Nacherfüllung – für Transport, Arbeitsleistung und Materialien, sowohl bei Reparatur als auch bei Ersatzlieferung – tragen alleine die Verkäuferinnen/Verkäufer.

Verkäuferinnen/Verkäufer können die **Art der Nacherfüllung** jedoch **ablehnen** (Totalverweigerung). Dies hat zur Folge, dass Käuferinnen/Käufer vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern können.

Ein **Rücktritt vom Vertrag** bzw. eine **Kaufpreisminderung** ist ebenfalls in der Regel **möglich, wenn die Reparatur scheitert** oder die Ersatzlieferung fehlschlägt.

Eine Besonderheit stellen **digitale Produkte** dar. Sie werden unterschieden in digitale Inhalte und digitale Dienstleistungen. Zu den **digitalen Inhalten** gehören unter anderem Computerprogramme, Apps, Musik oder auch Texte, die heruntergeladen werden können. Über das Internet erbrachte **digitale Dienstleistungen** sind etwa die Bereitstellung einer Datenbank oder eines sozialen Netzwerks.

Digitale Produkte werden in verschiedenen Formen angeboten, zumeist entweder auf externen Datenträgern (CD, DVD, USB-Stick) oder als **Download**. Bei einem Download wird der Vertragsgegenstand heruntergeladen und auf einem Datenträger beim Endnutzer zum privaten Gebrauch gespeichert. Beim sogenannten **Streaming** werden die Inhalte in Echtzeit sicht- oder hörbar gemacht.

Zur Geltendmachung ihrer Ansprüche gegenüber Verkäuferinnen und Verkäufern müssen Verbraucherinnen und Verbraucher eine Reihenfolge beachten. Die Regelungen dazu stehen im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB).

2. Garantie

Garantien werden in der Regel vom **herstellenden Betrieb** 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 die Garantie aber auch ein Plus gegenüber der gesetzlichen Gewährleistung sein. Die Details kann man in den jeweiligen **Garantiebedingungen** nachlesen. **Während der zweijährigen Gewährleistungszeit können Kundinnen und Kunden dann entscheiden, was für sie günstiger ist** – die Gewährleistung des Händlers oder die Garantie des Herstellers. Kundinnen und Kunden sollten sich nicht vorschnell vom Verkäufer, dem gegenüber sie den Gewährleistungsanspruch haben, mit einem Hinweis auf die Herstellergarantie abwimmeln lassen!

3. Reklamation

Wenn die gekaufte Ware nicht in Ordnung ist, also die Spielekonsole streikt oder der Reißverschluss klemmt, haben Käuferinnen und Käufer klare Rechte gegenüber Verkäuferinnen/Verkäufern. Im Gegensatz zu einem Umtausch (etwa, wenn Kaufsache nachträglich doch nicht gefällt) handelt es sich bei der **Reklamation** um eine sogenannte **Mängelrüge**: Das gekaufte Produkt ist nicht in einwandfreiem Zustand.

Defekte Ware sollte am besten immer **schriftlich reklamiert** werden, wobei man die aufgetretenen Mängel ausführlich beschreiben sollte.

4. Umtausch

Missfallen nach dem Kauf beispielsweise Farbe, Größe oder andere Eigenschaften einer Ware, hat man **im stationären Handel kein automatisches Recht auf Umtausch**. Der Händler/die Händlerin kann die Umtauschmöglichkeit jedoch vor dem Kauf **freiwillig einräumen** oder **nachträglich zugehen**. Dabei kann er 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, haben Kundinnen und Kunden die üblichen Gewährleistungsrechte.

Im **Online-Handel** hingegen besteht ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Allerdings wird die Ware nicht getauscht, sondern sie muss zurückgegeben werden und der Betrag wird erstattet. (siehe Baustein III – Onlineshopping im umfassenden Bildungsangebot „Verträge und Verbraucherschutz“).

5. Fristsetzung

Sie ist ein wichtiger Aspekt für die Durchsetzung der Rechte. 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.

6. Weiterführende Informationen

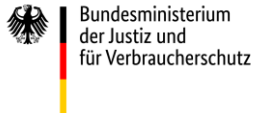
- <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation>
- <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/so-reklamieren-sie-richtig-die-sechs-wichtigsten-punkte-11390>
- Erklärfilm auf der Seite des BMJ aus der Serie „Wissen wappnet“: Garantie und Gewährleistung: <https://www.youtube.com/watch?v=3Bk8YwM8UV4>

- <https://www.verbraucherzentrale.de/umtauschcheck-54413>
- <https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/alles-zuge-waehrleistung-und-schadenersatz-5057>

Dieses Material wurde erstellt von der Verbraucherzentrale Thüringen e. V. in Kooperation mit den Verbraucherzentralen Bayern, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Saarland und Schleswig-Holstein.

Verbraucherzentrale Thüringen e. V. | Eugen-Richter-Straße 45 | 99085 Erfurt | E-Mail: info@vzth.de | Stand: März 2025

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

7. Anhang

Szenario 1:

Pullover mit Wollknötchen
Minderung/Rücktritt

Deine Rolle:
Kunde / Kundin

Deine Situation:

Du hast dir vor zwei Monaten einen Pullover aus der „Limited Edition“ deiner Lieblingsmarke gekauft. Du warst sehr stolz darauf, noch einen zu bekommen. Nun hat er aber überall so komische **Knötchen, obwohl du ihn noch gar nicht oft getragen hast und er mit „No pilling“ (keine Knötchenbildung) beworben wurde**. Mit dem Kassenbon gehst du in das Geschäft und erklärst, was passiert ist und was du möchtest.

Das willst du:

Du möchtest den **Pullover zurückgeben** und dein **Geld zurückbekommen**. Einen **neuen Pullover möchtest du nicht**. Wenn dir die Person an der Kasse nicht helfen kann, willst du mit der Leitung des Geschäfts sprechen.

Deine Argumente:

Du findest, dass der Pullover nach zwei Monaten keine Knötchen haben darf. Außerdem hast du ihn selten getragen und nach Anleitung gewaschen.

Tipp:

Wenn du nicht mehr weiterweißt, kannst du die Verbraucherzentrale um Rat fragen.



Szenario 1:

Pullover mit Wollknötchen
Minderung/Rücktritt

Deine Rolle:
Verkäufer / Verkäuferin in
einem Bekleidungsgeschäft

Deine Situation:

Ein Kunde oder eine Kundin beschwert sich über einen Pullover, der Knötchen gebildet hat, **möchte den Pullover zurückgeben** und das **Geld zurück haben**.

Das machst du:

Du fragst, was mit dem Pullover nicht okay ist und ob der Kassenbon gezeigt werden kann. Du siehst **keinen Grund, den Pullover zurückzunehmen und das Geld auszuzahlen**. Wenn der Kunde oder die Kundin sich weigert, kannst du die Leitung des Geschäfts dazuholen.

Deine Argumente:

Bei Pullovern ist es **ganz normal, dass Knötchen entstehen**. Du hast mit einer „Fusselrolle“ gute Erfahrungen gemacht. Die Knötchen bleiben an dem Klebestreifen hängen.

Tipp:

Du holst dir die Filialleitung zur Hilfe.

Szenario 1:

Pullover mit Wollknötchen
Minderung/Rücktritt

Deine Rolle:
Leiter / Leiterin in einem
Bekleidungsgeschäft

Deine Situation:

Du wirst zu einem Gespräch zwischen Kunde / Kundin und Verkäufer / Verkäuferin geholt. Der Kunde / die Kundin **beschwert sich über einen Pullover** und **möchte das Geld zurück**. Der Verkäufer oder die Verkäuferin sieht keinen Grund dafür, das Geld zu erstatten.

Das willst du:

Du lässt dir kurz berichten, was mit dem Pullover nicht stimmt. Du schlägst vor, den **Pullover durch einen neuen zu ersetzen**. **Aber:** Die „Limited Edition“ ist komplett ausverkauft. Du kannst nur einen **ähnlichen Pullover** anbieten.

Deine Argumente:

Vom Gesetz her ist es so, dass der fehlerhafte Pullover durch einen neuen ersetzt werden muss.



Szenario 1:

Pullover mit Wollknötchen
Minderung/Rücktritt

Deine Rolle:
Verbraucherschützerin /
Verbraucherschützer

Deine Situation:

Du beobachtest zuerst nur die Situation. Da sich die drei Personen nicht einigen können, wirst du um Rat gefragt, wie mit dem Mangel umgegangen werden soll.

Das machst du:

Du löst die Situation auf und erklärst, wie es rechtlich aussieht: Knötchen entstehen bei weichem Material durch Reibung und sind nicht in jedem Fall ein Mangel. Ein Mangel wird aber zum Beispiel angenommen, wenn sie sich nach kürzester Zeit gebildet haben oder wenn es einen Hinweis gab, dass das Material keine Knötchen bildet. Bei einem **Mangel** kann der Kunde/die Kundin verlangen, dass sich das Geschäft um die **Behebung des Mangels** kümmert. Das bedeutet: **eine Reparatur oder einen Ersatz**. Den Pullover zu reparieren funktioniert nicht. Dann würde ein Ersatz in Frage kommen, also ein neuer Pullover aus der gleichen Serie. In diesem Fall ist das auch nicht möglich, da alle Pullover aus dieser Spezialserie ausverkauft sind.

Nun gibt es zwei Möglichkeiten:

1. Man kann „**mindern**“, das heißt den **Pullover behalten**, aber einen **Teil des Kaufpreises zurückbekommen**.

2. Man kann **vom Vertrag zurücktreten**, das heißt, das **Geld zurückbekommen** und die fehlerhafte **Ware zurückgeben**.

Szenario 2:

Spielkonsole zum zweiten Mal kaputt -
Rücktritt nach Nachbesserung

Deine Rolle:
Kunde / Kundin

Deine Situation:

Du hast dir vor fünf Monaten eine teure Spielekonsole gekauft. Irgendwas ist aber nicht in Ordnung, denn sie ist schon zum zweiten Mal kaputt. Das erste Mal warst du in dem Geschäft, in dem du sie gekauft hast, und sie haben die Konsole **kostenlos repariert**. Nun ist **schon wieder was kaputt**. Mit deinem Kassenbon gehst du ein weiteres Mal in das Geschäft und erklärst, was los ist.

Das willst du:

Du bist inzwischen etwas genervt und möchtest die Spielekonsole nicht mehr reparieren lassen. **Du möchtest dein Geld zurück.**

Deine Argumente:

Die Spielekonsole war teuer und du findest, dass sie nicht zwei Mal hintereinander kaputt gehen darf. Schließlich ist sie erst fünf Monate alt. Eine weitere Reparatur ist dir lästig, weil es dir zu lange dauert. **Du gehst davon aus, dass das Gerät grundsätzlich nicht in Ordnung ist.**

Tipp:

Wenn du nicht mehr weiterweißt, kannst du die Verbraucherzentrale um Rat fragen.



Szenario 2:

Spielkonsole zum zweiten Mal kaputt -
Rücktritt nach Nachbesserung

Deine Rolle:
Verkäufer / Verkäuferin in
einem Elektronik-Fachgeschäft

Deine Situation:

Ein Kunde oder eine Kundin beschwert sich schon zum zweiten Mal über eine Spielekonsole und möchte das Geld zurück.

Das machst du:

Du fragst, was passiert ist und erklärst, dass eine **weitere Reparatur** notwendig ist. Damit ist der Fehler behoben. Allerdings fragst du auch mal nach, ob die Spielekonsole denn richtig bedient wurde.

Deine Argumente:

Bevor es Geld zurück gibt, muss erst noch einmal repariert werden.

Tipp:

Du kannst die Filialleitung zur Hilfe holen.

Szenario 2:

Spielkonsole zum zweiten Mal kaputt -
Rücktritt nach Nachbesserung

Deine Rolle:
Leiter / Leiterin in einem
Elektronik-Fachgeschäft

Deine Situation:

Du wirst zu einem Gespräch geholt. Ein Kunde / eine Kundin beschwert sich über eine Spielkonsole, die **zum zweiten Mal kaputt** ist und **möchte das Geld zurück**. Der Verkäufer / die Verkäuferin hat eine weitere Reparatur angeboten.

Das willst du:

Du siehst keine Notwendigkeit, das Geld zu erstatten, und forderst den Kunden / die Kundin auf, sich **an den Hersteller zu wenden**. Dafür gibt es doch schließlich die Garantie.

Deine Argumente:

Mit der ersten Reparatur hast du deine Verpflichtung erfüllt.
Jetzt ist der Hersteller dran!



Szenario 2:

Spielkonsole zum zweiten Mal kaputt -
Rücktritt nach Nachbesserung

Deine Rolle:
Verbraucherschützerin /
Verbraucherschützer

Deine Situation:

Du beobachtest zunächst die Situation. Da sich der Kunde/die Kundin und der Verkäufer/die Verkäuferin nicht einigen können, wirst du um Rat gefragt, wie mit dem Mangel umgegangen werden soll.

Das machst du:

Du löst die Situation auf und erklärst, wie es rechtlich aussieht: Ist ein Gerät kaputt, muss der Verkäufer / die Verkäuferin **nachbessern**. Das heißt: Der Kunde / die Kundin kann verlangen, dass das Gerät ersetzt oder repariert wird. Geht das Gerät nach der ersten Reparatur wieder kaputt, kann der Kunde / die Kundin Ersatz verlangen oder eine zweite Reparatur annehmen. Erst wenn die Spielekonsole **nach der zweiten Reparatur/Nachbesserung** immer noch nicht funktioniert, kann der Kunde / die Kundin **das Geld zurückverlangen**.

Tipp: Den Verweis an den Hersteller musst du auf gar keinen Fall hinnehmen. Bei einem Mangel ist immer der Verkäufer / Händler der Ansprechpartner des Kunden/der Kundin.

Szenario 3:

Kaputter Reißverschluss am Rucksack - Garantie

Deine Rolle:
Kunde / Kundin

Deine Situation:

Bei deinem teuren Rucksack ist der **Reißverschluss kaputt**. Er schließt nicht mehr. Der Rucksack ist **noch nicht mal drei Jahre alt**. Du hast lange darauf gespart und er gehört zu deinen Lieblingsstücken. Den Kassenbon hast du tatsächlich noch gefunden. Du gehst in das Geschäft, in dem du den Rucksack gekauft hast.

Das willst du:

Du möchtest, dass der **Reißverschluss repariert** wird. Ansonsten ist der Rucksack noch super.

Deine Argumente:

Der Rucksack war sehr teuer und du hast ihn immer sachgemäß genutzt. Nur der Reißverschluss ist kaputt.

Tipp:

Wenn du nicht mehr weiterweißt, kannst du die Verbraucherzentrale um Rat fragen.



Szenario 3:

Kaputter Reißverschluss am Rucksack - Garantie

Deine Rolle:
Verkäufer / Verkäuferin

Deine Situation:

Ein Kunde oder eine Kundin beanstandet einen Rucksack mit einem **kaputten Reißverschluss**. Der Rucksack wurde **vor fast drei Jahren gekauft**.

Das machst du:

Du lässt dir den Kassenbon zeigen. Da der Rucksack vor drei Jahren gekauft wurde, kannst du nichts mehr machen. Aber du gibst den Hinweis, dass sich der Kunde oder die Kundin **an den Hersteller wenden** soll. Die Marke gibt **auf Reißverschlüsse 10 Jahre Garantie**.

Szenario 3:

Kaputter Reißverschluss am Rucksack - Garantie

Deine Rolle:
Verbraucherschützerin /
Verbraucherschützer

Deine Situation:

Du erklärst am Ende des Rollenspiels, **was eine Garantie ist** und wann sie sinnvoll eingesetzt werden kann.

Das machst du:

Du löst die Situation auf und erklärst, wie es rechtlich aussieht.

Vom Gesetz her ist es so, dass der **Verkäufer zwei Jahre lang eine Gewährleistung** auf die Ware geben muss. Das heißt, wenn in den zwei Jahren die Ware kaputtgeht, ist der Verkäufer Ansprechpartner und muss prüfen, ob er den Mangel beseitigen kann. **Nach den zwei Jahren ist er nicht mehr in der Pflicht.**

Manche Hersteller geben eine **Garantie** für ihre Ware. Wie lange die Garantie gilt und für was genau, kann aber der Hersteller entscheiden.



Szenario 4:

Roter Turnschuh - Umtausch

Deine Rolle:
Kunde / Kundin

Deine Situation:

Du hast dir ein Paar rote Sportschuhe in einem kleinen Sportgeschäft gekauft. Zuhause nochmal angezogen, merkst du, dass dir die Schuhe **doch nicht so gut gefallen**. Dein Freund oder deine Freundin berät dich, was du tun kannst. Den Kassenbon hast du noch. Ihr geht gemeinsam in das Geschäft zurück.

Das willst du:

Du möchtest die Schuhe umtauschen, weil sie dir doch nicht so gut gefallen.

Deine Argumente:

Die Schuhe wurden **noch nie getragen** und du hattest sie auch **nur einen Tag zu Hause**.

Tipp:

Wenn du nicht mehr weiterweißt, kannst du die Verbraucherzentrale um Rat fragen.



Szenario 4:

Roter Turnschuh - Umtausch

Deine Rolle:
Verkäufer / Verkäuferin

Deine Situation:

Ein Kunde oder eine Kundin möchte **Schuhe umtauschen, die vor einem Tag gekauft wurden**. Der Grund ist, dass sie ihm oder ihr **doch nicht so gut gefallen**.

Das machst du:

Du erklärst, dass es sich hier um einen **Kaufvertrag** handelt, der **nicht einfach aufgelöst werden kann**. Ein Umtausch ist also nicht möglich.

Deine Argumente:

Der Kunde / die Kundin **konnte die Schuhe im Laden ausführlich anschauen und anprobieren**. Die Schuhe sind in perfektem Zustand.

Szenario 4:

Roter Turnschuh - Umtausch

Deine Rolle:
Freund / Freundin des
Käufers / der Käuferin

Deine Situation:

Dein Freund oder deine Freundin hat sich **neue Schuhe** gekauft. Nun **gefallen ihm oder ihr die Schuhe doch nicht so gut wie im Geschäft**. Gemeinsam überlegt ihr, was zu tun ist.

Das machst du:

Du glaubst, dass man **immer ein Umtauschrecht von 14 Tagen** hat. Der **Kassenbon** ist das Einzige, was man dafür braucht. Gemeinsam geht ihr in das Geschäft für den Umtausch.

Deine Argumente:

Wenn man Schuhe im Internet bestellt, kann man sie immer innerhalb von 14 Tagen zurückschicken. Das muss dann doch im Laden auch so sein.



Szenario 4:

Roter Turnschuh - Umtausch

Deine Rolle:
Verbraucherschützerin /
Verbraucherschützer

Deine Situation:

Du beobachtest zuerst nur die Situation. Da sich der Kunde/die Kundin und der Verkäufer/die Verkäuferin nicht einigen können, wirst du um Rat gefragt.

Das machst du:

Du erklärst, wie es rechtlich aussieht: Ein **grundsätzliches Recht auf Umtausch gibt es nicht**. Das heißt: **Bevor man etwas kauft und dadurch einen Vertrag eingeht, muss man sich genau überlegen, ob es die richtige Entscheidung ist**.

Dass einem die gekaufte Ware nicht gefällt, ist kein Grund für eine Vertragsauflösung. Der Verkäufer / die Verkäuferin hat also recht und muss die Schuhe nicht umtauschen.

Tipp: Viele Geschäfte gestatten aus Kulanz (freiwillig) einen Umtausch oder die Rückgabe gegen Geld oder Gutschein. Oft muss man dafür bestimmte Fristen einhalten, die die Geschäfte selbst setzen.

Ergänzende Fragen: Nur als Voting

Problem: Originalverpackung

Deine Rolle:
Käufer / Käuferin

Deine Situation:

Du wünschst dir von deinem Onkel ein Computerspiel. Als du es ausprobierst, merkst du, dass es überhaupt keinen Spaß macht. Zum Glück hat dein Onkel noch den Kassenbon und du möchtest es im Geschäft umtauschen.

Geht das?



Ergänzende Fragen: Nur als Voting

Problem: Originalverpackung

Deine Rolle:
Verkäufer / Verkäuferin

Deine Situation:

Du bist angewiesen worden, Computerspiele nur in Originalverpackung anzunehmen.

Geht das?

Ergänzende Fragen: Nur als Voting

Problem: Gutschein

Deine Rolle:
Käufer / Käuferin

Deine Situation:

Du hast von deiner Tante ein Computerspiel geschenkt bekommen. Als du das Geschenk ausprobierst, merkst du aber, dass es einen Fehler hat. Zum Glück hat deine Tante noch den Kassenbon. Du bringst das Computerspiel in den Laden und möchtest das Geld vom Geschäft zurückhaben, weil du inzwischen für ein Notebook sparst.

Geht das?



Ergänzende Fragen: Nur als Voting

Problem: Gutschein

Deine Rolle:
Verkäufer / Verkäuferin

Deine Situation:

Du arbeitest in einem kleinen Computerladen. So teure Spiele werden nur selten verkauft. Falls jemand ein originalverpacktes Spiel zurückgeben möchte, bietet ihr höchstens einen Gutschein an.

Geht das?

Variante:

Wie ist die Situation bei einem Umtausch?

Ergänzende Fragen: Nur als Voting

Problem: Internet-Bestellung

Deine Rolle:
Käufer / Käuferin

Deine Situation:

Deine Eltern haben für deinen Geburtstag ein Computerspiel im Internet bestellt. Es ist gerade rechtzeitig einen Tag vorher bei ihnen angekommen. Nur ist es leider ein anderes, als du dir gewünscht hattest.

Was könnt Ihr tun?

Variante:

Wie sieht die Situation aus, wenn das Computerspiel bereits vor drei Wochen geliefert wurde?



Ergänzende Fragen: Nur als Voting

Problem: Internet-Bestellung

Deine Rolle:
Eltern

Deine Situation:

Ihr habt für euer Kind ein Computerspiel im Internet bestellt und merkt, dass es nicht das eigentlich gewünschte war. Aber weil es sich um ein „Fernabsatzgeschäft“ handelt, also etwas über die Ferne gekauft wurde, hast du ein 14-tägiges Widerrufsrecht.

Geht das?

Variante:

Wie ist die Situation bei einem Umtausch?

Rollenspiel: Lösung zu den ergänzenden Fragen/Voting

Problem: Originalverpackung

Geht das?

Bei einem Umtausch kann das Geschäft auf Originalverpackung bestehen. Im Falle einer Reklamation nicht.

Problem: Gutschein

Geht das? Wie ist die Situation bei einem Umtausch?

Bei einem Umtausch darf das Geschäft einen Gutschein anbieten. Umtausch ist eine freiwillige Leistung. Das defekte Gerät könnte auch gegen ein anderes Gerät gleicher Art ausgetauscht werden.

Der Rücktritt vom Vertrag „mit Geld zurück“ geht erst, wenn die Reparatur (Nacherfüllung) auch nicht geklappt hat.

Problem: Internetbestellung

Was könnt ihr tun?

Wie ist die Situation bei einem Umtausch?

Variante: Wie sieht die Situation aus, wenn das Computerspiel bereits vor drei Wochen geliefert wurde?

Innerhalb der 14-tägigen Widerrufsfrist könnt ihr den Vertrag widerrufen und das Computerspiel einfach zurückschicken. Ist die Widerrufsfrist vorbei, ist der Vertrag zustande gekommen. Eine Rückabwicklung ist nicht mehr möglich. Es sei denn, der Onlineshop hat nicht korrekt über das Widerrufsrecht belehrt.

Anders sieht es natürlich aus, wenn das Spiel gar nicht erst funktioniert – Stichwort Gewährleistung.