

## M11 – Problemstellungen & Detailinformation

<p><b>Problemstellung 1:</b></p> <p>Oma hat dir 50 Euro zum Geburtstag geschenkt, damit willst du dir einen Traum erfüllen und ein Skateboard kaufen.</p> <p>Leider ist das Fachgeschäft geschlossen, als du hinfährst. Du stehst vor der Auslage und siehst ein Skateboard, das dir gefällt. Die Angabe des Preises findest du nicht.</p> <p><b>Überprüfe, ob Kunden/Kundinnen immer das Recht haben, den Preis eines Produkts sofort zu erfahren.</b></p>	<p><b>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</b></p> <p>„Alle Waren müssen ein Preisschild tragen. Egal, ob sie in Schaufenstern, Schaukästen, auf Verkaufsständen, innerhalb oder außerhalb der Geschäftsräume zum Verkauf stehen. Das Unternehmen ist verpflichtet, auf dem Preisetikett den Bruttopreis (alles inklusive Steuern) anzugeben. [...] Leider locken manchmal Waren im Schaufenster mit kleineren Preisen als dann an der Kassa verrechnet werden. In solchen Fällen hat man bedauerlicherweise keinen Anspruch auf den billigeren Preis“ (AK Wien 2017).</p>
<p><b>Problemstellung 2:</b></p> <p>Deine Eltern beschließen, den Balkon ihrer Wohnung von einer Firma fachmännisch verglasen zu lassen. So können sie ihn als Wintergarten nutzen.</p> <p>Sie rechnen mit hohen Kosten und holen Pläne und Preisvorschläge bei einer Glaserei ein.</p> <p><b>Informiere dich, wie diese Vorschläge bezeichnet werden und überprüfe, welche Regeln dafür gelten.</b></p>	<p><b>Detailinformation – Fasse mündlich zusammen:</b></p> <p>Bei teuren Ausgaben sollten <i>mehrere</i> Kostenvoranschläge von Firmen eingeholt werden. Z.B.: Wenn eine teure Autoreparatur anfällt, kann man Angebote von mehreren Reparaturwerkstätten einholen. Der sogenannte Kostenvoranschlag ist kostenlos. (Ausnahme: wenn das Unternehmen vorher auf Kosten hinweist, sind diese zu bezahlen.) Der Kostenvoranschlag ist verbindlich, das bedeutet, die Firma muss sich daranhalten und darf den Preis um maximal 15% überschreiten. Wenn das der Fall ist, muss sie den Kunden/die Kundin darüber informieren.</p>

**Problemstellung 3:**

Deine Eltern buchen im Internet einen Flug nach London. Sie besuchen die Website einer Fluglinie und klicken dort auf „Reise buchen“.

Während Papa den Button klickt, sieht er einen kleinen Hinweis auf eine Reisestornoversicherung. (Das bedeutet, dass man die Ticketkosten zurückbekommt, wenn man plötzlich nicht reisen kann. Zum Beispiel, weil man erkrankt ist.) Das Kästchen „Reisestornoversicherung“ ist bereits angehakt. Da Papa zu schnell geklickt hat, hat er auch irrtümlich eine Versicherung abgeschlossen. „Verflixt“, denkt sich dein Papa, „die brauch ich doch gar nicht“.

**Informiere dich, wie diese Vorschläge bezeichnet werden und überprüfe, welche Regeln dafür gelten.**

**Detailinformation:**

Wenn man irrtümlich beim Einkauf im Internet ein zusätzliches Service kauft, dann ist das halb so schlimm. Oft findet man bei Bestellungen von Flügen schon im Voraus angehakte Häkchen. Das ist aber nicht automatisch eine ausdrückliche Zustimmung zu diesem Service. Man ist deshalb zu keiner Zahlung verpflichtet (AK Wien 2017).

**Problemstellung 4:**

Du möchtest ein Zeitschriftenabo abschließen und sollst dafür einen Vertrag unterschreiben. Beim genauen Lesen des Vertrags fällt dir folgende Formulierung auf: „Das Jahres-Abo verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf kündigen.“

**Informiere dich, was passiert, wenn du vergisst, den Vertrag zu kündigen.**

**Detailinformation:**

Viele Unternehmen verwenden vorformulierte Vertragsbedingungen. Man nennt sie Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB). Manchmal findet man in solchen AGBs allerdings Klauseln, die im Widerspruch mit dem Konsumentenschutzgesetz stehen.

So verlängert sich das Abo einer Zeitschrift oder einer Fitnessclub-Mitgliedschaft nicht automatisch, wenn man es nicht rechtzeitig kündigt. Das Unternehmen muss dich nämlich vor Beginn der Kündigungsfrist nochmals extra auf die Vertragsverlängerung hinweisen, wenn du nicht rechtzeitig kündigst.

<p><b>Problemstellung 5:</b></p> <p>Du hast bei einem Online-Versandhändler die vollständige Staffel einer TV-Serie auf DVD gekauft. Schon nach der ersten Folge ist dir klar, dass dir die Serie nicht gefällt und du willst die DVDs zurückschicken. Die Originalverpackung ist angebrochen, da du beim Entnehmen die eingeschweißten DVDs öffnen musstest. Du hast gehört, dass man online-Bestellungen zurücksenden kann. Am liebsten würdest du das sofort tun.</p> <p><b>Informiere dich, welche Möglichkeiten du hast, das Problem zu lösen.</b></p>	<p><b>Detailinformation:</b></p> <p>Wenn du Waren bei einem Versandhändler online bestellst, hast du ein Rücktrittsrecht. Das bedeutet, dass du die Waren an den Verkäufer zurücksenden kannst, sofern sie nicht deinen Vorstellungen entsprechen.</p> <p>ACHTUNG: Bei Software, Video- oder Musikaufnahmen, die entsiegelt wurden, hast du dieses Recht nicht mehr. Du kannst die Ware nicht zurückgeben.</p>
<p><b>Problemstellung 6:</b></p> <p>In deinem Lieblingsschuhgeschäft findest du Sneakers, die dir auf Anhieb gefallen. Zuhause kommst du drauf, dass sie doch eine Nummer zu klein gewählt sind.</p> <p><b>Informiere dich, ob du die Schuhe umtauschen kannst.</b></p> <p><b>Informiere dich, welche Möglichkeiten du hast, das Problem zu lösen.</b></p>	<p><b>Detailinformation:</b></p> <p>Entgegen der landläufigen Meinung gibt es – anders als im online-Versandhandel – im Fall von Einkäufen im Handel kein Recht auf einen Umtausch oder eine Rückgabe. Viele Unternehmen bieten jedoch unter gewissen Voraussetzungen freiwillig ein Umtausch- oder Rückgaberecht mit Geld-zurück-Garantie an.</p>