








Wochenplan Nr. 46

Unterricht Z15-19 / IAP 15B / EL 15- 19 A

	Ausgangslage T3 Wirtschaft Kaufverträge Störungen Mängelrüge
	Lernziele <ol style="list-style-type: none"> 1. Sie haben Ihre Hausaufgaben (Flipped Classroom) besprochen 2. Sie können über Ihre Rechte bei Störungen beim Kaufvertrag Auskunft geben 3. Sie können eine Mängelrüge formell + inhaltlich korrekt verfassen 4. Sie kennen die Regeln und Tücken beim Online-Shopping 5. Sie haben die Lernziele für den Test zur Kenntnis genommen
	Aufträge (was ist zu tun?) <ol style="list-style-type: none"> 1. Führen Sie die folgenden Aufträge gemäss Anleitungen aus
	Sozialform/Methode Einzelarbeit/ Partnerarbeit
	Produkt/Prozess Arbeitsblätter
	Zeit 3 Lektionen
	Hilfestellungen/Material Computer, Arbeitsbuch, Internet

Hilfestellung: Suchen nach Antworten mithilfe Ihres Buches (u.a. Sachwortregister)

Vertragsverletzungen

Nennen Sie drei mögliche Vertragsverletzungen (Störungen), welche den korrekten Ablauf eines Kaufvertrages beeinträchtigen können. (siehe Aspekte S. 78ff.)

--	--	--

Lieferverzug

Welches ist der erste Schritt des Käufers, falls der Verkäufer eine Lieferfrist nicht einhält?

--

Was ist der Unterschied zwischen einem Mahnkauf und einem Fixkauf?

Mahnkauf:

Fixkauf:

Nennen Sie eine Möglichkeit, welche einem Käufer offensteht, wenn der Verkäufer auch eine Nachfrist verpasst.

Mahnkauf:

Fixkauf:

Zahlungsverzug

Welchen ersten Schritt müssen Sie tun, wenn Ihnen der Schuldner Ihre Rechnung nicht fristgerecht begleicht und Sie infolge den ihnen geschuldeten Betrag einfordern wollen?

--

Wie heisst der Fachbegriff für die weiteren rechtlichen Schritte, wenn Sie ihnen geschuldete Geldbeträge einfordern wollen?

--

mangelhafte Ware

a) Wie heisst das OR-Fachwort für „Garantie“?

--

Wie lange dauert die Garantiefrist laut OR 210? (Neu seit Jan. 2013!!)

--

Laut OR haben Sie drei Möglichkeiten, wenn ein Kaufgegenstand während der Garantiefrist einen Defekt erleidet (OR 205+206). Erklären Sie, was mit den OR-Begriffen gemeint ist.

Wandelung	
Preisminderung	
Ersatzlieferung	

Auf der nächsten Seite im grauen Kasten finden Sie die Garantiebestimmungen einer grossen Ladenkette aus der Schweiz.

Welche Möglichkeiten hat der Kunde hier, wenn es zu einem Garantiefall kommt?

--

Wieso ist es möglich, dass sich Interdiscount nicht an alle Bestimmungen des OR halten muss (vgl. T1 Leitprogramm Rechtgrundlagen/ Aspekte S. 13, zwingendes Recht und ergänzendes Recht)?

--

Beispiel Garantiebestimmungen Interdiscount**ALLGEMEINE GARANTIEBESTIMMUNGEN**

Garantiedauer: Die Garantiedauer ist auf dem Verkaufsbeleg pro Artikel ersichtlich. Diese beträgt für Neugeräte mindestens 2 Jahre. Der Garantieaustausch oder die Garantiereparatur führt zu keiner Verlängerung der ursprünglichen Garantiedauer. Durch die Garantie wird die gesetzliche Gewährleistungspflicht nicht eingeschränkt.

Garantienachweis: Der Rechnungsbeleg gilt als Garantieschein. Er ist sorgfältig aufzubewahren.

Garantieumfang: Dem Käufer steht ausschliesslich das Recht auf Nachbesserung bzw. Austausch (Ersatzlieferung) zu. Interdiscount verpflichtet sich, Produktmängel bzw. Fabrikationsfehler kostenlos zu beheben (Reparatur auf Garantie), sofern keine Ausschlussgründe vorliegen. Ausschlussgründe sind insbesondere Elementarschäden, Feuchtigkeitsschäden, Schlag- oder Sturzschäden, natürliche Abnutzung, Entkalken von Haushaltsgeräten, Softwareprobleme, Fehlmanipulationen, Beschädigungen durch Einwirkung von Aussen sowie Eingriffe in das Produkt oder dessen Modifikation. Ausgeschlossen von der Garantie sind Verschleissteile, Batterien, Akkus, Projektionslampen und Gehäuseteile. Im Falle von Mängeln, für die keine Garantie besteht, trägt der Käufer die Kosten der Fehlersuche.

Weitere Garantiebestimmungen: Der Entscheid über Reparatur oder Austausch eines Gerätes liegt bei Interdiscount. (...).¹

Mängelrüge

- b) Nennen Sie Kaufsituationen, bei denen der Kunde in einem Garantiefall schriftlich (mit einem Brief) reagieren muss, weil er nicht persönlich in das entsprechende Verkaufsgeschäft gehen kann.

- c) Wie heisst ein solcher Brief in der OR-Fachsprache?

Kann man auch per E-Mail reklamieren?

¹ <http://www.interdiscount.ch>

Briefaufgabe

Sie haben am 21. November 2016 im Internet bei mp3-shop.ch einen neuen MP3-Player gekauft, leider müssen Sie schon bald feststellen, dass bei der Kopfhörerbuchse ein Wackelkontakt vorliegt. Dem Garantieschein entnehmen Sie, dass Sie für dieses Gerät ein Jahr Garantie haben.

Da Sie nicht direkt in die mp3-shop-Zentrale in Zürich gehen wollen, reagieren Sie mit einem Brief.

Hilfestellung: Buch "Sprache und Kommunikation" S. 20 / Aspekte S.414

Aufbau des Briefes

Sie halten sich an das Merkblatt Korrespondenz (S+K Merkblatt Korrespondenz).	
Brieftitel	Mängelrüge MP3-Player
Anlass	Warum schreiben Sie den Brief?
Absicht	Was wollen Sie? (einwandfreies Ersatzgerät, Reparatur, Rücktritt vom Kauf)
Begründung	Hinweis auf Garantiefrist
Dienstvermerk, Empfängeradresse, Anrede, Schluss-Satz	selber wählen
Beilagen	Kopie Kaufquittung, Garantieschein

ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen



Laura ist 19 und arbeitet als medizinische Praxisassistentin. In ein paar Wochen wird ihre ältere Schwester heiraten. Für die Feier braucht Laura noch ein festliches Kleid. Sie will dieses im Internet kaufen, weil sie so bequem und in aller Ruhe von Zuhause aus das passende Kleid auswählen kann.

Laura hat bis anhin noch nie eine grössere Anschaffung online im Internet getätigt. Sie fühlt sich deshalb ein wenig unsicher und will zuerst ein paar Fragen klären: Auf welche Arten kann man im Internet bezahlen? Wie sicher sind die verschiedenen Bezahlmöglichkeiten? Wie kann man sicherstellen, dass man auf der Website eines seriösen Anbieters ist? Gibt es ein Widerrufsrecht? Kann sie zum Beispiel das Kleid zurückgeben, wenn es nicht passt?

Beim Suchen realisiert Laura, dass es unzählige Onlineshops und Anbieter gibt und dass diese unterschiedlich funktionieren. So könnte sie direkt im Onlineshop einer Modemarke oder eines Kleiderladens einkaufen. Oder sie wählt ein spezialisiertes Onlinegeschäft, das ganz verschiedene Modemarken anbietet. Aber auch kleinere, weniger bekannte Onlineshops haben tolle Angebote. Zudem gibt es Plattformen, auf denen man Kleider ersteigern kann. – Wofür soll sich Laura entscheiden? Sie holt sich Rat bei ihrer älteren Schwester. Diese klärt Laura zuerst darüber auf, woran man seriöse Anbieter erkennen kann.

Einen seriösen Anbieter auswählen

Jeder Kaufabschluss setzt Vertrauen voraus: Einrichtung und Präsentation der Waren in einem Laden sollen den Kunden beeindrucken, freundliches und kompetentes Verkaufspersonal berät den Kunden. Nur wenige würden einen teuren Artikel in einem heruntergekommenen Laden kaufen. Das Gleiche gilt beim Onlineshopping, nur sind dort andere Kriterien massgebend.

- **Auftritt:** Der erste Tipp von Lauras Schwester betrifft den Auftritt. Dieser sollte seriös wirken, das Layout und die Bilder müssen professionell und die Sprache fehlerfrei sein. Weiter sollten die Links funktionieren.
- **Angaben:** Weiter erkennt man einen seriösen Onlineshop daran, dass die Angaben über den Anbieter, die Kontaktmöglichkeiten, die allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Versandkosten und Rücksendebedingungen einfach zu finden sind. Gemäss Gesetz müssen bei Schweizer Onlineshops klare Angaben zur Identität sowie die Kontaktadresse vorhanden sein.
- **Rückgaberecht:** Insbesondere Kleider und Schuhe sollten problemlos zurückgegeben werden können, wenn sie nicht passen oder die Farbe nicht der Abbildung im Internet entspricht. Einige Anbieter übernehmen sogar das Rücksendeporto. Doch Achtung: Rücksenden ins Ausland kann teuer werden.
- **Gütesiegel:** Einige Onlineshops lassen sich ihre Zuverlässigkeit durch sogenannte Gütesiegel bestätigen. Zuverlässige Siegel sind beispielsweise «Trusted Shops» oder vom Schweizer Versandhandelsverband VSV «Swiss Online Garantie». Die Schwester rät Laura, auf der Website des Gütesiegelanbieters zu überprüfen, ob der Shop aufgelistet ist. Gütesiegel, die eine sichere Zahlungsabwicklung garantieren, sind zum Beispiel «Verified by Visa» und «MasterCard Secure Code».
- **Zahlungsmöglichkeiten:** Laura sollte auch darauf achten, welche Zahlungsarten ein Onlineshop anbietet und ob zusätzliche Gebühren für die bevorzugte Zahlungsart anfallen.
- **Sichere Verbindung:** Wichtig ist auch, erfährt Laura, dass die Zahlungsinformationen nur über eine gesicherte Verbindung übermittelt werden. Diese erkennt man je nach Webbrowser am geschlossenen Schlosssymbol in der Adresszeile oder dem Kürzel «https» vor der Webadresse. Während der Übermittlung dürfen keine Fehlermeldungen auftreten.
- **Bewertungen und Erfahrungsberichte:** Laura bekommt von ihrer Schwester einen weiteren hilfreichen Tipp: Bei Zweifeln an der Seriosität soll sie nach Onlinebewertungen suchen. Denn häufig findet man Berichte im Internet, speziell dann, wenn jemand schlechte Erfahrungen mit einem Onlineanbieter gemacht hat.

ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen

Die Seriosität mehrerer Onlineshops hat Laura überprüft. Nun klickt sie sich durch die Angebote und entdeckt ein paar hübsche Kleider. Diese vergleicht sie aufgrund weiterer Kriterien wie Preis und Höhe der Versandkosten. Bei Shops aus dem Ausland rechnet sie die Zollabgaben und Steuern hinzu. Nach langem Hin und Her entscheidet sich Laura für ein Kleid auf «Versandolino» und möchte es gleich bestellen. Die verschiedenen Zahlungsarten sind ihr aber noch etwas schleierhaft. Sie liest deshalb nach, wie diese funktionieren.

Mehr Informationen dazu finden Sie auf dem Faktenblatt «Zahlungsarten im Internet».

Bestellen, prüfen, bezahlen

Laura entscheidet sich schliesslich für eine Bezahlung per Rechnung. Als nächsten Schritt bestätigt sie ihre Adressangaben. Danach überprüft sie nochmals den Warenkorb, denn sie möchte sicher sein, dass sie das Kleid beispielsweise nur einmal und nicht doppelt bestellt. Zum Abschluss bestätigt Laura ihre Bestellung. Kurz darauf erhält sie per E-Mail eine Bestätigung. Darin sind oftmals auch Angaben zum Liefertermin zu finden. Von ihrer Schwester weiss Laura, dass in der Schweiz keine gesetzlich festgelegten Maximalfristen für Lieferungen existieren. Zur Sicherheit druckt Laura die Bestätigung aus und legt sie zu ihren Unterlagen. Ein paar Tage später erhält sie von «Versandolino» ein Paket mit dem Kleid. Nach einer kurzen Anprobe ist sie nicht sicher, ob die Farbe passt. Was tun? – Sie weiss, dass die schweizerische Gesetzgebung beim Onlinekauf kein Widerrufsrecht vorsieht. Ein solches kann aber vom Onlineshop freiwillig gewährt und in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) festgehalten werden. Also liest Laura die Rücksendebestimmungen von «Versandolino». Hier steht, dass sie 30 Tage Rückgaberecht hat und sogar die Kosten für den Rückversand übernommen werden. Doch nach einem kurzen Gespräch mit ihrer Schwester entscheidet sich Laura schliesslich, das Kleid zu behalten.

Als Nächstes muss sie innerhalb von den auf der Rechnung angegebenen 30 Tagen die Rechnung bezahlen. Dafür wurde ihr ein Einzahlungsschein zugestellt. Laura entscheidet sich, den Betrag via E-Banking zu überweisen. Sie füllt mit den Angaben auf dem Einzahlungsschein online den Zahlungsauftrag an «Versandolino» aus und bestätigt die Zahlung.

Gut zu wissen beim Onlineshopping

- Das Schweizer Recht sieht für Internetkäufe kein Widerrufsrecht vor. Ein Rückgaberecht kann aber von Onlineshops freiwillig gewährt werden.
- In der Schweiz gibt es keine gesetzlich festgelegten Lieferfristen für Internetbestellungen.
- Gesetzlich vorgegeben ist aber die Gewährleistung: Bei einem defekten oder nicht der Beschreibung entsprechenden Produkt hat der Käufer zwei Jahre lang Anspruch auf eine Garantie.
- Ein Kauf im Internet ist rechtlich verbindlich, sobald man auf ein Feld mit der Bezeichnung «Bestellung abschicken» (oder Ähnliches) klickt.
- Verschlüsselte Verbindungen erkennt man am geschlossenen Schlosssymbol oder dem Kürzel «https» vor der Internetadresse.
- Kauft man im Ausland ein, muss die Ware versteuert und verzollt werden. Die Verzollung erfolgt meist durch das Transportunternehmen (Post, Spedition) und wird von diesem verrechnet.

Weitere Infos dazu gibt es beim Zoll oder z.B. bei der Post: www.ezv.admin.ch › Information Private › Interneteinkauf, Post- und Kuriersendungen › Einfuhr in die Schweiz

www.post.ch › Privat › Empfangen › Rund ums Thema › Importieren, Empfangen

Vor- und Nachteile des Online-Shopping

Vorteile

- ▶ Man kann bequem von Zuhause einkaufen.
- ▶ Es steht ein grosses Sortiment zur Auswahl.
- ▶ Produkte lassen sich anhand Beschreibungen einfach vergleichen.
- ▶ Man kann von Erfahrungen und Bewertungen anderer Kunden lernen.
- ▶ Garantie leistet oftmals auch der Hersteller und nicht nur der Verkäufer.

Nachteile

- ▶ Die Waren sind nur durch Fotos und Beschreibungen dokumentiert.
- ▶ Die Ware kann nur an- oder ausprobiert werden, sofern das Rückgaberecht dies zulässt.
- ▶ Die Rückgabe ist teilweise nur beschränkt möglich oder mit Kosten verbunden.
- ▶ Fragen können nicht direkt, sondern nur via Telefonanruf oder E-Mail gestellt werden.
- ▶ Ein sicheres Zahlungsmittel ist notwendig.

ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen



Versteigerungen im Internet

Eine wichtige Unterscheidung ist jene zwischen privaten und gewerblichen Anbietern. Gerade bei Versteigerungen über Online-Auktionshäuser werden Güter oft von Privatpersonen angeboten. Das ist beliebt, denn das Verkaufen und Kaufen von Gegenständen ist über eine solche Online-Versteigerungsplattform relativ einfach. Auch Laura könnte ein Kleid für die Hochzeit ihrer Schwester auf der Website einer solchen Versteigerungsplattform

finden. Dazu bräuchte sie aber ein Benutzerkonto für das Online-Auktionshaus – und natürlich etwas Glück beim Ersteigern. Weil bei einer Online-Auktion der private Anbieter in der Regel anonym bleibt, müsste Laura besonders genau prüfen, ob es sich um ein seriöses Angebot handelt. Worauf muss man sonst noch achten, wenn man Ware bei einer Privatperson ersteigern oder kaufen will?



Bewertungen und Auszeichnungen

- Bewertungen einsehen: Meist kann man auf dem Verkäuferprofil die Bewertungen durch frühere Kunden einsehen.
- Auszeichnungen beachten: Manche Auktionsplattformen zeichnen besonders gut bewertete Verkäufer mit speziellen Symbolen aus.



Inserat und Zahlungsarten

- Inserate genau durchlesen: Wie hoch sind die Versand- und Zolllkosten? Wer bezahlt sie? Gibt mir der Verkäufer eine Garantie? Wird das Produkt in der Originalverpackung geliefert?
- Zahlungsart prüfen: Welche Zahlungsmöglichkeiten hat man? Tipp: Niemals Zahlungen an einen unbekannten Verkäufer in bar über Bargeld-Transferservices abwickeln (zu wenig Schutz vor Betrug).



Recht und Sicherheit

- Rechtliche Situation beachten: Der Kaufvertrag kommt zwischen dem Anbieter und dem Käufer zustande. Die Plattform selbst ist nicht Teil des Vertrags. In der Schweiz gibt es beim Internetkauf weder ein Widerrufsrecht noch gesetzlich vorgegebene Lieferfristen.
- Sicher bezahlen: Viele Auktionsplattformen stellen Treuhandservices zur Verfügung, über welche Zahlungen sicherer abgewickelt werden können.



Artikelbeschreibung

- Produktbeschreibung: Die Beschreibung genau durchlesen: Ist der Artikel neu, neuwertig oder gebraucht? Sind allfällige Mängel beschrieben und auf den Fotos gut erkennbar? Gewährt der Verkäufer eine Garantie und wird das Produkt in der Originalverpackung geliefert?



Preisvergleich und Gebotslimite

- Preisvergleich: Den Gesamtpreis berechnen (inkl. Versand- und möglichen Zolllkosten) und mit dem Neupreis aus einem Laden vergleichen.
- Gebotslimite: Beim Mitbieten eine klare Preislimite setzen, denn in der Euphorie gibt man rasch zu viel Geld aus.



Fragen

- Bei Unsicherheiten oder Unklarheiten vor dem Bieten dem Verkäufer Fragen stellen. Seriöse Verkäufer beantworten Fragen gerne und schnell.

ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen

1. Beurteilen Sie, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind. Kreuzen Sie die korrekten Aussagen an. Erklären Sie bei den falschen Aussagen in einem vollständigen Satz, wieso diese nicht korrekt sind.

- ☐ Wenn man in einem Schweizer Onlineshop etwas kauft, kann man die Ware bis zu zwei Wochen nach Erhalt wieder an den Anbieter zurücksenden oder umtauschen.

- ☐ Wenn man eine bestellte Ware von einem Schweizer Onlineshop nach drei Wochen noch nicht erhalten hat, kann man rechtliche Schritte einleiten.

- ☐ Wird Ware, welche man im Internet bestellt hat, defekt geliefert, dann hat man in der Schweiz grundsätzlich zwei Jahre Anspruch auf Garantie.

- ☐ Ein Kauf im Internet ist erst rechtlich bindend, wenn man die bestellte Ware erhalten hat.

- ☐ Verschlüsselte Verbindungen im Internet erkennt man unter anderem daran, dass statt ein «http» ein «https» in der Browserzeile steht.

2. Leon möchte im Internet seine nächsten Ferien buchen. Auf der Website, auf der er den günstigsten Flug entdeckt, sieht er aber kein Gütesiegel. Welche anderen Merkmale sollte er überprüfen, um sicherzustellen, dass er bei einem seriösen Anbieter gelandet ist? Kreuzen Sie die Merkmale an, mit welchen er dies überprüfen kann.

- ☐ Auftritt der Website (Rechtschreibung, funktionierende Links etc.)
- ☐ Zusätzliche Kosten: Werden die Lieferkosten in jedem Fall vom Verkäufer übernommen?
- ☐ Angaben: Sind Kontaktmöglichkeiten, die AGB, die Versandkosten und die Rücksendebedingungen einfach zu finden?
- ☐ Erfahrungsberichte oder Bewertungen im Internet überprüfen.
- ☐ Sichere Verbindung: Werden die Daten verschlüsselt übermittelt?
- ☐ Anzahl und Art der Zahlungsmöglichkeiten: Nur mit Kreditkarte kann man sicher bezahlen.

ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen

3. Das am häufigsten benutzte Zahlungsmittel im Internet in der Schweiz ist die Kreditkarte.

a. Nennen Sie zwei Vor- und zwei Nachteile dieser Zahlungsart.

Vorteile:

Nachteile:

b. Erklären Sie in einigen Stichworten, weshalb es für den Käufer von Ware im Internet sicherer sein kann, per Rechnung (konventionell oder per E-Banking) anstatt mit der Kreditkarte zu bezahlen.

4. Laura möchte für die Hochzeit ihrer grossen Schwester auch noch Schuhe kaufen. Sie findet dasselbe Paar bei drei verschiedenen Anbietern im Internet. Berechnen Sie, welches das günstigste Angebot ist.

	Anbieter A	Anbieter B	Anbieter C
Kaufpreis	80	82	75
Zahlungsart	Rechnung	Kreditkarte (2,5% Gebühren auf Kaufpreis)	Kreditkarte (1,9% Gebühren auf Kaufpreis inkl. Versandkosten)
Versandkosten	7 Franken	0 Franken	10 Franken
Gesamtkosten			


ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen

5. In seiner Freizeit macht Lukas einen Spanischkurs. Dafür braucht er noch ein Wörterbuch Deutsch-Spanisch von Langenscheidt. Suchen Sie im Internet nach dem besten Angebot. Lukas hat folgende Kriterien:

- Der Gesamtpreis sollte möglichst günstig sein
- Er will das Buch nach Hause geliefert bekommen. Die Lieferung sollte innerhalb von 7 Tagen erfolgen, da er dann die erste Spanischlektion haben wird
- Die Ausgabe sollte nicht älter als 3 Jahre sein
- Wenn möglich will Lukas per Rechnung bezahlen

Tragen Sie in der Tabelle drei verschiedene Angebote ein, und wählen Sie das Beste aus.

	Angebot 1:	Angebot 2:	Angebot 3:
Kaufpreis			
Versandkosten			
Zahlungsarten (inkl. evtl. Gebühren)			
Voraussichtliche Lieferzeit			
Ausgabe von			
Gesamtpreis			
 Ausgewähltes Angebot			

6. Preisvergleich im Internet: Welche Angebote und Produkte können Sie auf den Websites Comparis.ch und Toppreise.ch vergleichen? Nennen Sie für beide Seiten je drei Produkte.

Comparis.ch	Toppreise.ch

ONLINESHOPPING

Im Internet kaufen und bezahlen

7. Während Onlineshops in der Schweiz vom Gesetz her kein Widerrufsrecht gewähren müssen, besteht aber die sogenannte Gewährleistung: Bei einem defekten oder nicht der Beschreibung entsprechenden Produkt hat der Käufer Anspruch auf eine Garantie.

Dabei hat der Käufer folgende zwei Pflichten:

1. Prüfung der Ware: Gemäss Gesetz muss der Käufer die erhaltene Ware so bald wie möglich nach Erhalt prüfen, um Anspruch auf die Garantie zu haben.
2. Mängelrüge: Der Käufer muss die Mängel an der Ware beanstanden (= rügen), d. h., er muss dem Verkäufer genau angeben, was mit der Ware nicht in Ordnung ist.

a. Wie lange dauert die Garantie im Falle eines defekten oder nicht der Beschreibung entsprechenden Produkts?

b. Sarah bestellt online einen Fernseher bei der Busytec AG. Beim Versand durch die Post wird der Fernseher beschädigt. Kann Sarah von Busytec einen neuen Fernseher verlangen?
