

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 1:

**PULLOVER MIT WOLLEKNÖTCHEN -  
MINDERUNG/RÜCKTRITT**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucher/in

**DEINE SITUATION:**

Du hast dir vor zwei Monaten einen Pullover aus der „Limited Edition“ deiner Lieblingsmarke gekauft. Du warst sehr stolz darauf, das Teil aus der Spezialserie ergattert zu haben. Nun bekommt es überall so komische Knötchen, obwohl du ihn noch gar nicht oft getragen und gewaschen hast. 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.

**DEINE ARGUMENTE:**

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



Wenn du nicht mehr weiter weißt, kannst du den Verbraucherschützer um Rat fragen.



## SZENARIO 1:

**PULLOVER MIT WOLLEKNÖTCHEN -  
MINDERUNG/RÜCKTRITT**

**DEINE ROLLE:**  
Verkäufer/in in einem  
Bekleidungsgeschäft

**DEINE SITUATION:**

Ein Kunde beanstandet einen Pullover, der Knötchen gebildet hat. Der Kunde möchte das Geld zurück und den Pullover zurückgeben.

**DAS MACHST DU:**

Du erkundigst dich, was mit dem Pullover nicht ok ist und fragst nach dem Kassenbon. Du siehst keinen Grund den Pullover zurückzunehmen und das Geld auszuzahlen.

**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.



Du holst dir den Filialleiter zur Hilfe.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 1:

**PULLOVER MIT WOLLEKNÖTCHEN -  
MINDERUNG/RÜCKTRITT**

**DEINE ROLLE:**  
Filialleiter/in in einem  
Bekleidungsgeschäft

### DEINE SITUATION:

Du wirst zu einem Gespräch zwischen einem Kunden und einem Verkäufer geholt. Der Kunde beanstandet einen Pullover und möchte sein Geld zurück. Der Verkäufer sieht keinen Grund für die Beanstandung.

### DAS WILLST DU:

Du lässt dir kurz vom Kunden berichten, was mit dem Pullover nicht ok ist. Du schlägst vor, den Pullover durch einen neuen zu ersetzen. ABER: Die Spezialserie 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 WOLLEKNÖTCHEN -  
MINDERUNG/RÜCKTRITT**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucherschützer/in

### DEINE SITUATION:

Du bist zunächst Beobachter der Situation. Da sich der Kunde, der Verkäufer und der Filialleiter 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: Bei einem Mangel kann der Kunde 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. Vom Vertrag zurücktreten, das heißt, das Geld zurückbekommen und die fehlerhafte Ware zurückgeben.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 2:

**SPIELEKONSOLE ZUM ZWEITEN MAL KAPUTT -  
RÜCKTRITT NACH NACHBESSERUNG**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucher/in

**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.



Wenn du nicht mehr weiter weißt, kannst du den Verbraucherschützer um Rat fragen.

## SZENARIO 2:

**SPIELEKONSOLE ZUM ZWEITEN MAL KAPUTT -  
RÜCKTRITT NACH NACHBESSERUNG**

**DEINE ROLLE:**  
Filialleiter/in in einem  
Elektronikgeschäft

**DEINE SITUATION:**

Du wirst zu einem Gespräch zwischen einem Kunden und einem Verkäufer geholt. Der Kunde beanstandet eine Spielkonsole, die zum zweiten Mal kaputt ist und möchte sein Geld zurück. Der Verkäufer hat eine weitere Reparatur angeboten.

**DAS WILLST DU:**

Du siehst keine Notwendigkeit, das Geld zu erstatten und forderst den Kunden 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!

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 2:

**SPIELEKONSOLE ZUM ZWEITEN MAL KAPUTT -  
RÜCKTRITT NACH NACHBESSERUNG**

**DEINE ROLLE:**  
Verkäufer/in in einem  
Elektronik-Fachgeschäft

### DEINE SITUATION:

Ein Kunde beanstandet eine Spielekonsole und das schon zum zweiten Mal. Der Kunde möchte das Geld zurück.

### DAS MACHST DU:

Du erkundigst dich, was passiert ist und erklärst, dass eine weitere Reparatur notwendig ist. Damit ist der Fehler behoben. Allerdings fragst du mal nach, ob die Spielekonsole richtig bedient wurde. Vielleicht hat der Kunde ja selber Schuld.

### DEINE ARGUMENTE:

Eine zweite Reparatur ist zulässig. Der Kunde kann nicht das Gerät zurückgeben und das Geld zurückverlangen.



Du kannst den  
Filialleiter zur  
Hilfe holen.

## SZENARIO 2:

**SPIELEKONSOLE ZUM ZWEITEN MAL KAPUTT -  
RÜCKTRITT NACH NACHBESSERUNG**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucherschützer/in

### DEINE SITUATION:

Du bist zunächst Beobachter der Situation. Da sich der Kunde und der Verkäufer 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 nachbessern. Das heißt, entweder wird das Gerät ersetzt oder repariert. Geht das Gerät nach einer ersten Reparatur wieder kaputt, muss der Kunde eine zweite Reparatur annehmen. Erst wenn die Spielekonsole nach der zweiten Reparatur/ Nachbesserung immer noch nicht funktioniert, kann der Kunde das Geld zurückverlangen.



Der Verweis an den Hersteller ist auf gar keinen Fall hinzunehmen. Bei einem Mangel ist immer der Verkäufer/ Händler der Ansprechpartner des Kunden.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 3:

**KAPUTTER REISSVERSCHLUSS  
AM RUCKSACK - GARANTIE**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucher/in

**DEINE SITUATION:**

Bei deinem teuren Rucksack von der Marke „all pack in“ 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.



Wenn du nicht mehr weiter weißt, kannst du den Verbraucherschützer um Rat fragen.

## SZENARIO 3:

**KAPUTTER REISSVERSCHLUSS  
AM RUCKSACK - GARANTIE**

**DEINE ROLLE:**  
Verkäufer/in

**DEINE SITUATION:**

Ein Kunde 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 als Verkäufer nichts mehr machen. Aber du gibst den Hinweis, dass sich der Kunde an den Hersteller wenden soll. Die Marke „all pack in“ gibt auf Reißverschlüsse 10 Jahre Garantie.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 3:

**KAPUTTER REISSVERSCHLUSS  
AM RUCKSACK - GARANTIE**

**DEINE ROLLE:  
Verbraucherschützer/in**

### DEINE SITUATION:

Du bist Beobachter der 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 kaputt geht, 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 der Hersteller entscheiden.



# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 4:

**ROTER TURNSCHUH -  
UMTAUSCH**

**DEINE ROLLE:  
Verbraucher/in**

**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/e Freund/in 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:**

Nach dem Tipp von deiner/deinem Freundin/Freund kann man in den ersten 14 Tagen nach einem Kauf alles umtauschen.



Wenn du nicht mehr weiter weißt, kannst du den Verbraucherschützer um Rat fragen.



## SZENARIO 4:

**ROTER TURNSCHUH -  
UMTAUSCH**

**DEINE ROLLE:  
Verkäufer/in**

**DEINE SITUATION:**

Ein Kunde möchte Schuhe umtauschen, die er kurz zuvor gekauft hat. Der Grund ist, dass sie ihm doch nicht so gut gefallen.

**DAS MACHST DU:**

Du erklärst, dass der Kaufvertrag nicht einfach aufgelöst werden kann. Dass die Schuhe nicht gefallen, ist kein Grund dafür. Die Kundin/ der Kunde hat die Schuhe anprobiert und konnte ja sehen, was er/sie kauft. Ein Umtausch ist nicht möglich.

# ROLLENSPIEL

## SZENARIO 4:

**ROTER TURNSCHUH -  
UMTAUSCH**

**DEINE ROLLE:**  
Freund / Freundin

**DEINE SITUATION:**

Dein/e Freund/in hat sich neue Schuhe gekauft. Nun gefallen ihr/ihm die Schuhe doch nicht so gut wie im Geschäft. Gemeinsam überlegt ihr, was zu tun ist.

**DAS MACHST DU:**

Du erklärst, 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.



## SZENARIO 4:

**ROTER TURNSCHUH -  
UMTAUSCH**

**DEINE ROLLE:**  
Verbraucherschützer/in

**DEINE SITUATION:**

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

**DAS MACHST DU:**

Ein grundsätzliches Recht auf Umtausch gibt es nicht. Das heißt, bevor man etwas kauft und 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. Die Verkäuferin hat also Recht und muss die Schuhe nicht umtauschen.



**TIPP**

Große Handelsketten gestatten oft aus Kulanz einen Umtausch. Oft gilt das aber nur gegen eine andere Ware, z.B. über einen Gutschein.

## ROLLENSPIEL

### ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

PROBLEM: ORIGINALVERPACKUNG

DEINE ROLLE:  
Verbraucher/in

**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/in

**DEINE SITUATION:**

Du bist Verkäufer und bist angewiesen worden, Computerspiele nur in Originalverpackung anzunehmen.

GEHT DAS?

## ROLLENSPIEL

### ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

PROBLEM: GUTSCHEIN

DEINE ROLLE:  
Verbraucher/in

**DEINE SITUATION:**

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

GEHT DAS?

---

**ERGÄNZENDE FRAGEN:  
NUR ALS VOTING**

PROBLEM: GUTSCHEIN

DEINE ROLLE:  
Verkäufer/in

**DEINE SITUATION:**

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

GEHT DAS?

**VARIANTE:**

Wie ist die Situation bei einem Umtausch?

# ROLLENSPIEL

## ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

SITUATION: INTERNETBESTELLUNG

DEINE ROLLE:  
Verbraucher/in

**DEINE SITUATION:**

Dein Onkel hat für deinen Geburtstag ein Computerspiel im Internet bestellt. Es ist gerade rechtzeitig einen Tag vorher bei ihm angekommen. Nur ist es leider ein anderes, als du dir gewünscht hattest.

**WAS KANNST DU BZW. DER ONKEL TUN?**

**VARIANTE:**

Wie sieht die Situation aus, wenn das Computerspiel bereits vor 3 Wochen geliefert wurde?

## ERGÄNZENDE FRAGEN: NUR ALS VOTING

SITUATION: INTERNETBESTELLUNG

DEINE ROLLE:  
Der Onkel

**DEINE SITUATION:**

Du hast deinem Neffen ein Computerspiel im Internet bestellt und merkst, dass du dich bei der Bestellung versehen hast. 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-  
ERGÄNZENDE FRAGEN:  
NUR ALS VOTING

## PROBLEM: ORIGINALVERPACKUNG

GEHT DAS?

- ✓ Bei einem Umtausch kann auf Originalverpackung bestanden werden. Im Falle einer Reklamation nicht.

## PROBLEM: GUTSCHEIN

GEHT DAS? WIE IST DIE SITUATION BEI EINEM UMTAUSCH?

- ✓ Bei einem Umtausch darf der Verkäufer einen Gutschein anbieten. Umtausch ist eine freiwillige Leistung. Das defekte Gerät könnte gegen ein anderes Gerät gleicher Art ausgetauscht werden. Der Rücktritt vom Vertrag „mit Geld zurück“ geht erst, wenn die Nacherfüllung auch nicht geklappt hat.

## SITUATION: INTERNETBESTELLUNG

WAS KANNST DU BZW. DER ONKEL TUN?  
WIE IST DIE SITUATION BEI EINEM UMTAUSCH?

VARIANTE:

Wie sieht die Situation aus, wenn das Computerspiel bereits vor 3 Wochen geliefert wurde?

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