Einheit 9 — Konsum und Verbraucherschutz — Lehrkraftfassung

B1

1. Wortschatz

Ordnen Sie jedem Wort seine Bedeutung zu oder verwenden Sie es im Satz.

Wort	Ihre Notiz
das Widerrufsrecht	
die Gewährleistung	
der Sachmangel, -mängel	
der Lieferumfang	
die Rücksendung	
die Rückerstattung	
die Frist, -en	
bestellungsgemäß (Adv.)	
etwas reklamieren	
etwas beanstanden	

2. Lesen

Lesen Sie den Text und nutzen Sie ihn für die folgenden Aufgaben.

A. Wortschatz

Wort / Wendung	Erklärung
das Widerrufsrecht	Recht, einen Vertrag ohne Grund zurückzunehmen
die Gewährleistung	Haftung des Verkäufers bei mangelhafter Ware
der Sachmangel, -mängel	ein Fehler oder Defekt an der Ware
der Lieferumfang	was im Paket enthalten sein sollte

Wort / Wendung	Erklärung
die Rücksendung	das Zurückschicken der Ware
die Rückerstattung	die Rückzahlung des Geldes
die Frist, -en	fester Zeitraum (z. B. 14 Tage)
bestellungsgemäß (Adv.)	so, wie in der Bestellung angegeben

Wort / Wendung	Erklärung
etwas reklamieren	einen Fehler beim Verkäufer melden
etwas beanstanden	(formeller) auf einen Mangel hinweisen

B. Grammatik im Fokus — höflich bitten mit Konjunktiv II

Höfliche Bitten und hypothetische Aussagen bildet man im Deutschen oft mit *würde* + Infinitiv oder mit *könnte*:

- **Direkt:** „Schicken Sie mir die Teile!“
- **Höflich:** „Ich **würde** mich freuen, wenn Sie mir die Teile **nachsenden** könnten.“
- „**Könnten** Sie mir bitte mitteilen, wie die Rücksendung abläuft?“

Nach *bitten* steht **zu** + Infinitiv: „Ich bitte Sie, mir die fehlenden Teile **zu** senden.“

Nebensätze begründen und verbinden Ihre Sätze: *weil* (Grund), *dass* (Inhalt), *obwohl* (Gegensatz), *wenn* (Bedingung). Beispiel: „Ich schreibe Ihnen, **weil** zwei Teile fehlen, **obwohl** sie im Lieferumfang standen.“

C. Lesetext 1 (original) — Zwei Rechte, die man kennen sollte

Viele Menschen glauben, dass sie online gekaufte Ware immer zurückgeben dürfen. Das stimmt nur zum Teil. Im DACH-Raum gibt es zwei verschiedene Rechte, die man nicht verwechseln sollte.

Das **Widerrufsrecht** gilt vor allem beim Fernabsatz, also beim Kauf im Internet, am Telefon oder aus einem Katalog. Man kann den Vertrag innerhalb einer bestimmten Frist widerrufen, ohne einen Grund zu nennen. Die Frist beginnt, sobald man die Ware erhalten hat. Man muss dem Händler nur klar mitteilen, dass man den Kauf rückgängig machen möchte — zum Beispiel per E-Mail. Wichtig ist, dass bestimmte Waren ausgenommen sind, etwa versiegelte Hygieneartikel oder Dinge, die extra für eine Person angefertigt wurden.

Die **Gewährleistung** dagegen betrifft die Qualität. Wenn eine Ware schon bei der Lieferung einen Sachmangel hatte, muss der Verkäufer haften, obwohl der Käufer den Fehler vielleicht erst später bemerkt. In diesem Fall kann man eine Reparatur oder einen Austausch verlangen. Der Unterschied ist also einfach: Beim Widerruf braucht man keinen Grund, bei der Gewährleistung braucht man einen Mangel.

Wer diese zwei Begriffe kennt, schreibt sofort eine klarere und überzeugendere Reklamation.

D. Lesetext 2 (original) — Reklamieren, ohne zu streiten

Als Nael letzten Winter Kopfhörer bestellt hatte, funktionierte nur eine Seite. Zuerst war er wütend und wollte eine sehr deutliche Nachricht schreiben. Dann überlegte er es sich anders.

Eine gute Reklamation ist keine Beschwerde, in der man seinen Ärger zeigt, sondern eine sachliche Nachricht, die ein Problem löst. Nael nannte deshalb zuerst seine Bestellnummer und das Datum. Danach beschrieb er genau, was nicht funktionierte, ohne den Verkäufer persönlich anzugreifen. Statt „Das ist eine Frechheit!“ schrieb er: „Leider gibt nur der rechte Kopfhörer Ton, obwohl das Gerät neu ist.“ Am Ende formulierte er höflich eine Bitte: „Ich würde die Kopfhörer gern austauschen. Könnten Sie mir sagen, wie ich sie zurücksenden kann?“

Schon am nächsten Tag bekam er eine freundliche Antwort und ein kostenloses Rücksende-Etikett. Nael war überzeugt, dass gerade der ruhige Ton geholfen hatte. Wer klar und höflich schreibt, zeigt dem Unternehmen nämlich, dass man eine faire Lösung sucht und keinen Streit. Und das ist meistens der schnellste Weg zum Ziel.

E. Kontext (mit Quelle)

Nach EU-weiten Regeln gilt für neu gekaufte Waren eine gesetzliche Gewährleistung von mindestens zwei Jahren; tritt innerhalb des ersten Jahres ein Mangel auf, wird angenommen, dass er schon bei der Lieferung bestand, sofern der Verkäufer nichts anderes beweist (sinngemäß nach: *Gewährleistung*, Wikipedia, CC BY-SA 4.0; sowie *Your Europe*, Europäische Union). Beim Fernabsatz sieht das deutsche Recht zudem ein Widerrufsrecht von 14 Tagen ab Erhalt der Ware vor (§§ 312g, 355 BGB, amtliches Werk, gemeinfrei).

F. Muster-Reklamationsmail

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 14. Mai habe ich bei Ihnen eine Kaffeemaschine vom Modell „KA-3200“ bestellt (Bestellnummer: **KA-5578912**). Das Paket ist am 17. Mai angekommen. Leider fehlen zwei Teile aus dem auf Ihrer Website angegebenen Lieferumfang: der Milchaufschäumer und der Entkalker-Tab.

Ich würde Sie bitten, mir die fehlenden Teile kostenfrei nachzusenden. Sollte das nicht möglich sein, würde ich die Bestellung gern vollständig zurückgeben.

Könnten Sie mir außerdem mitteilen, wie die Rücksendung abläuft?

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen Lejla Hodžić

3. Üben

Aufgabe 1 — AGB und Rechte verstehen (Richtig/Falsch). Lesen Sie noch einmal Lesetext 1 und die Kontext-Box.

1. Das Widerrufsrecht gilt nur, wenn man einen Grund nennt.
2. Beim Fernabsatz beginnt die Widerrufsfrist mit dem Erhalt der Ware.
3. Für die Gewährleistung braucht man einen Sachmangel.
4. Versiegelte Hygieneartikel kann man immer widerrufen.
5. Die gesetzliche Gewährleistung für Neuware beträgt mindestens zwei Jahre.

Aufgabe 2 — Textbausteine ordnen. Bringen Sie die Bausteine einer Reklamationsmail in die richtige Reihenfolge:

A. Angabe, was genau fehlt / kaputt ist. B. Bitte (Nachsendung, Rückerstattung, Austausch) im Konjunktiv II. C. Grußformel. D. Sehr geehrte Damen und Herren, E. Hinweis auf die Bestellung (Datum + Nummer).

Aufgabe 3 — Höflich umformulieren (Konjunktiv II). Schreiben Sie die direkten Sätze höflicher. Nutzen Sie *würde* oder *könnte*.

1. „Schicken Sie mir sofort ein neues Gerät!“
2. „Sagen Sie mir, wie ich die Ware zurückschicke.“
3. „Ich will mein Geld zurück.“

Aufgabe 4 — Meinung begründen (frei). Schreiben Sie zwei bis drei Sätze zu der Frage: *„Kaufen Sie lieber online oder im Geschäft — und warum?“* Verwenden Sie mindestens einen Nebensatz mit *weil* und einen mit *obwohl*.

Niveau-Differenzierung: A2/B1 (leichter): Bearbeiten Sie Aufgabe 1 und 2. In Aufgabe 3 dürfen Sie die Satzanfänge nutzen: „Könnten Sie …“ / „Ich würde gern …“. **B1+/B2 (schwerer):** Schreiben Sie in Aufgabe 4 fünf bis sechs Sätze und nennen Sie ein konkretes Beispiel aus Ihrem Alltag.

4. Anwenden

Schreibaufgabe (Produktion, ca. 60–80 Wörter):

Sie haben eine Jacke online bestellt. Sie ist in der falschen Größe angekommen. Schreiben Sie eine Reklamationsmail an den Shop.

Ihre Mail soll:

- die Bestellung nennen (Datum und Bestellnummer),
- das Problem sachlich beschreiben,
- höflich um Austausch **oder** Rückerstattung bitten (Konjunktiv II),
- nach dem Ablauf der Rücksendung fragen.

Bewertungskriterien (Selbst- oder Partnerkorrektur):

[ ] Anrede und Grußformel sind korrekt.

[ ] Bestellung ist eindeutig genannt.

[ ] Das Problem ist sachlich (ohne Vorwürfe) beschrieben.

[ ] Mindestens eine höfliche Bitte mit *würde*/*könnte*.

[ ] Text ist verständlich und logisch aufgebaut.

5. Quellen

- *Gewährleistung* — Autorinnen und Autoren der Wikipedia (Abruf 2026-07-21), https://de.wikipedia.org/wiki/Gew%C3%A4hrleistung, Lizenz: CC BY-SA 4.0.
- *Gewährleistungen und Garantien für in der EU gekaufte Waren* — Europäische Union / Your Europe (Abruf 2026-07-21), https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees/index_de.htm, Lizenz: © Europäische Union, Weiterverwendung gestattet (CC BY 4.0).
- *Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), §§ 312g und 355 (Widerrufsrecht bei Fernabsatzverträgen)* — Bundesrepublik Deutschland, https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/__355.html, Lizenz: amtliches Werk, gemeinfrei (§ 5 UrhG).

Alle Texte (Lesetexte, Muster-Mail, Übungen) sind Originalinhalte der Kursautorin; Fakten wurden aus den genannten offen lizenzierten bzw. gemeinfreien Quellen paraphrasiert.

6. Lösungen — Lehrkraft

Lösungen

Lösungen zu den Übungen

Aufgabe 1. 1 = Falsch (ohne Grund) · 2 = Richtig · 3 = Richtig · 4 = Falsch (versiegelte Hygieneartikel sind ausgenommen) · 5 = Richtig.

Aufgabe 2. D – E – A – B – C.

Aufgabe 3 (Musterlösungen).

1. „Könnten Sie mir bitte ein neues Gerät zusenden?“
2. „Würden Sie mir bitte mitteilen, wie ich die Ware zurücksenden kann?“
3. „Ich würde die Bestellung gern zurückgeben und um eine Rückerstattung bitten.“

Aufgabe 4 (Musterlösung). „Ich kaufe lieber online, **weil** die Auswahl größer ist und ich Preise leicht vergleichen kann. **Obwohl** ich die Ware vorher nicht anfassen kann, ärgere ich mich selten, **weil** ich sie ja innerhalb von 14 Tagen zurückgeben darf.“