

Kaufvertrag, Online-Shopping und Konsumentenschutz *im Internet*

von Leo Orsolits und Klaudia Lassacher

1 Einleitende Bemerkungen

Die nachfolgend vorgestellte Unterrichtsstunde wurde im „Fachpraktikum“ an einer kaufmännischen Berufsschule als Teamteaching-Stunde gehalten und behandelt das Thema „Kaufvertrag, Online-Shopping und Konsumentenschutz im Internet“. Als Zeitbedarf ist eine Doppelstunde vorzusehen. Der Unterricht startet im Klassenraum, nach etwa 40 Minuten Wechsel in den Informatikraum.

Der Stundenablauf beginnt mit einer Wiederholung zum Kaufvertrag und zum Konsumentenschutz (wurde in „Wirtschaftskunde mit Schriftverkehr“ bereits durchgenommen), anschließend erfolgt die Überleitung zu den Einkaufsmöglichkeiten im Internet, den damit verbundenen möglichen Risiken und den weitaus komplexeren Aspekten des Konsumentenschutzes im Internet.

Der zweite Abschnitt im Informatikraum ist als schülerzentrierter Unterricht gestaltet und setzt den Zugang zum Internet voraus. Nach einer kurzen Erklärung der Aufgabenstellung erhalten die Schüler eine Diskette, die den zu erarbeitenden Stoff in verschiedenen Dateien im Webdesign enthält (die Dateien wurden mit dem Composer von Netscape erstellt) und die Erarbeitung des Stoffes in quasi be-

liebiger Reihenfolge ermöglicht. Im Zuge der Erarbeitung gelangen die Schüler über Links auch ins Internet.

Die Lernzielkontrolle ist als Quiz konzipiert, das mit Hilfe von Excel in Form eines Kreuzworträtsels umgesetzt wurde. Die Schüler müssen ihren Namen auf der Rätselkarte eingeben; die Gewinner des Quiz werden aus der Reihenfolge, wie die Ausdrucke aus dem Drucker kommen, und der Richtigkeit der Lösungen ermittelt.

Die beiden Lehrer stehen im zweiten Teil nur beratend zur Verfügung, falls „unlösbare“ Probleme auftreten sollten. Da der durchzuarbeitende Stoff relativ umfangreich ist, sollte für den 2. Teil der größere Zeitanteil der Doppelstunde vorgesehen werden.

Die Vorbereitung dieser Doppelstunde war extrem zeitaufwendig (etwa. 40 bis 50 Stunden), wobei die Idee, Lehrinhalte über das Internet gewissermaßen mit dem Internet zu vermitteln, nach einer Anregung von Prof. Mag. Walter Swoboda im Wahlpflichtgegenstand „Methodische und didaktische Konzepte für den Interneteinsatz im Unterricht“ an der BPA Wien, Abteilung Berufsschulen entstanden ist. Die Stunde wurde dann als schulpraktische Übung gehalten und ist bei den Schülern gut angekommen.

2 Stundenbild

Gegenstand	Fachliche Bildung
Jahrgang	1
Woche
Stundenthema	
Kaufvertrag, Online-Shopping und Konsumentenschutz im Internet. Am Beispiel von Webseiten großer Möbelhäuser sollen die Schüler die Einkaufsmöglichkeiten und -bedingungen kennen lernen und den Bestimmungen des Konsumentenschutzes gegenüberstellen.	
Unterrichtsmittel	
Overheadfolie, Arbeitsblatt, Computer, Internet-Explorer, Internet, Excel	
Anmerkungen zur Unterrichtsvorbereitung	
Das Internet erfreut sich ständig steigender Beliebtheit. Es ist längst nicht mehr nur Kommunikationsmedium oder eine Möglichkeit, Informationen rasch abzufragen. Die kommerzielle Nutzung ermöglicht den Kauf von Waren und Dienstleistungen weltweit von zu Hause aus. Diese neuen Möglichkeiten bringen zwar Annehmlichkeiten, es sind allerdings auch einige mögliche Risiken damit verbunden.	
Ziel dieser Stunde ist es, einerseits die doch komfortablen Möglichkeiten der Internetnutzung zu zeigen, gleichzeitig aber auch die damit verbundenen Gefahren und Risiken aufzuzeigen. Die Schüler sollen mit dem Internet Informationen über das Internet erarbeiten.	

Min	Geplanter Unterrichtsverlauf		SF	UM
2	Begrüßung		L/S	
3	Einführung	Einkauf und Konsumentenschutz	L	
10	Lückentext	Lückentext – Wiederholung Kaufvertrag und Konsumentenschutz	S	AB/F
5	Lösung		L/S	F
5	Fallbeisp. 1	Einkauf im Geschäft	G	AB/F
5	Präsentation	Schüler präsentieren Ergebnisse auf Folie – Besprechung der Ergebnisse	L/S	F
5	Info-Saal	Wechsel in den Info-Saal		
5	Aufgabe	Erklärung der Aufgabenstellung	L	F
30	Aufarbeitung	Webseiten und Internet	S	IEXPL
5	Fallbeisp. 2	Fortsetzung – Interneteinkauf	G	AB/F
5	Präsentation	Schüler präsentieren Ergebnisse auf Folie – Besprechung der Ergebnisse	L/S	F
5	Quiz		S	IEXPLE/E
5	Vergleich		L/S	F
90				

L = Lehrer, S = Schüler, G = Gruppenarbeit, AB = Arbeitsblatt, F = Folie, IEXPL = Internet-Explorer, E = Excel

LERNZIELE – Die Schüler sollen	WISSEN	VERSTEHEN	ANWENDEN	AFFEKT.LZ
... anhand eines vorliegenden Lückentextes 3 wesentliche Bestandteile des Kaufvertrages nennen können	×			
... auf Grund ihres Vorwissens ein praktisches Fallbeispiel erklären können		×	×	
... das gegebene Fallbeispiel aus der Sicht des Konsumentenschutzes betrachten und 2 wichtige Aspekte daraus ableiten	×		×	
... dazu sensibilisiert werden, eine Aufgabenstellung Schritt für Schritt selbst am PC zu erarbeiten		×	×	×
... mit den Einkaufsmöglichkeiten im Internet vertraut werden und damit umgehen können	×	×	×	×

3 Struktur der Web-Seiten

Die Struktur der Web-Seiten ist so aufgebaut, dass – von einer Startseite ausgehend – der Stoff auf zwei Schienen erarbeitet werden kann.

3.1 Schiene 1

Die einzelnen Themenbereiche sind verschachtelt auf weiteren Seiten (hierarchisch) angeordnet. Zu Beginn werden allgemeine Informationen zum Internet selbst, also zB die Erklärung von Funktionsweise, Geschichte, Begriff des Netzwerks, des Links usw. gegeben, anschließend folgen Informationen zu den Themen Online-Shopping, Vertragsabschluss, zur Bezahlung im Internet (elektronischer Zahlungsverkehr) und schließlich zum Konsumentenschutz.

3.2 Schiene 2

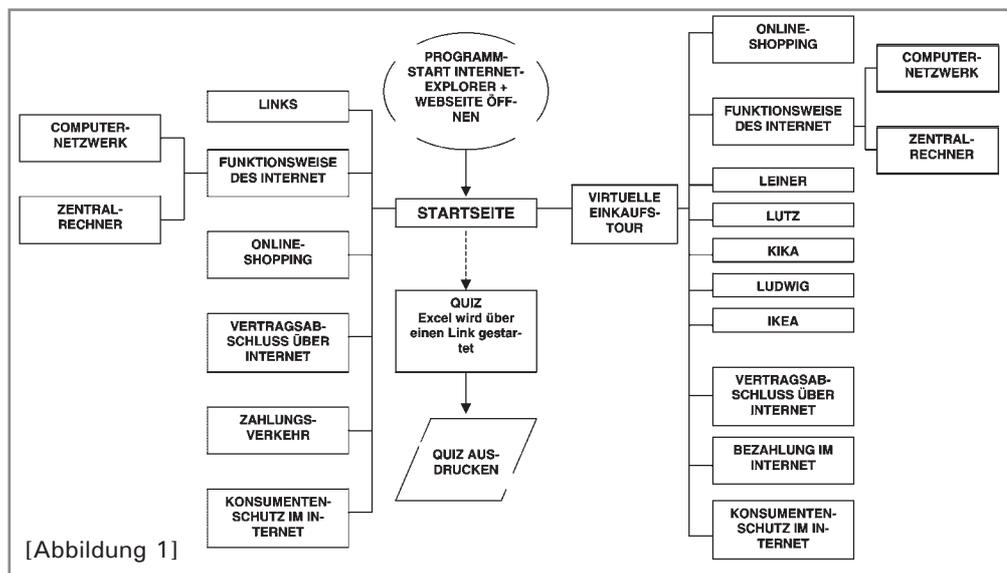
Schiene 2 bringt die Schüler auf eine virtuelle Einkaufstour, im Rahmen derer sie wiederum zu den einzelnen Themen hingeführt werden. Damit verbunden ist auch der Besuch von Homepages einiger Mö-

belhäuser, um die Gestaltung der Seiten und die gebotenen Informationen hinsichtlich „Allgemeiner Geschäftsbedingungen“ usw. kennen zu lernen.

3.3 Quiz

Über einen (versteckten) Link gelangen die Schüler in eine Excel-Arbeitsmappe, in der in Form eines Kreuzworträtsels die Lernziele kontrolliert werden.

Die nachfolgende Abbildung 1 zeigt die Struktur und Vernetzung der Web-Seiten.



[Abbildung 1]

Großgruppenmethoden

von Robert Davies

1 Was versteht man unter einer Großgruppe?

Darunter wird üblicherweise eine Personengruppe mit 25 bis 100 Personen verstanden. Sie unterscheidet sich von der klassischen seminaristischen Kleingruppe durch eine veränderte Dynamik sowie ein anderes Verhalten der Gruppenmitglieder.

Grundsätzlich ist festzustellen, dass in letzter Zeit verstärkt mit Großgruppen gearbeitet wird und daher auch die Methodik der Großgruppenmoderation in den Blickpunkt des Interesses rückt. Bedingt durch die geänderte Dynamik werden auch andere Methoden in der Arbeit mit Großgruppen eingesetzt.

In Großgruppen kommt es vor allem zu einer Verstärkung des affektiven Elementes, zu einer Verdichtung der Gefühle, die sich an einzelnen Symptomträgern manifestieren, denen die Moderatoren zur Seite stehen müssen.

2 Die Methode „Zukunftskonferenz“

(nach M. Keil, weiterentwickelt von M. Weisbord)

Dabei geht es darum, in einer möglichst großen und breit gestreuten Gruppe Strategien für eine gemeinsame Zukunft zu erarbeiten, wobei der Zeitaufwand möglichst gering gehalten wird.

Sie stellt ein geeignetes und erprobtes Instrument dar, um eine große Anzahl von Mitgliedern einer Organisation in die Erarbeitung gemeinsamer Ziele einzubeziehen bzw. sie für gemeinsame Ziele zu gewinnen. Eine Zukunftskonferenz ist eine ungefähr 2,5 Tage dauernde lern- und dialogfördernde Visions- und Planungstagung. Auf dieser Konferenz wird gemeinsam die bestehende Situation untersucht, werden Zukunftsbilder entworfen, gemeinsame Schwerpunkte herausgearbeitet und schließlich Maßnahmen geplant sowie Verantwortlichkeiten festgelegt. Dabei wird Wert darauf gelegt, dass die Teilnehmer ein hohes Maß an Verantwortung selbst übernehmen.

Zukunftskonferenzen sind sowohl eine Methode der integrativen Planung wie auch eine Methode der Aktivierung und Motivation. Jeder Arbeits-

schritt der Zukunftskonferenz hat eine rationale und eine emotionale Funktion.

Die breite Beteiligung hat einerseits den Sinn, möglichst viele Perspektiven und Sichtweisen in den Raum zu bringen, das wechselseitige Lernen zu steigern und den Teilnehmern bleibende Eindrücke zu vermitteln. Andererseits soll dadurch erreicht werden, dass nach der Zukunftskonferenz viele die vereinbarten Ziele mittragen, den neuen Geist ausstrahlen und sich für die Umsetzung der Maßnahmen engagieren.

Die Auswahl und Besetzung der „Interessensgruppen“ ist eine entscheidende Frage bei der Planung einer Zukunftskonferenz. Welche Gruppen und Personen teilnehmen sollen, wird von einem Planungsteam bestehend aus Mitarbeitern der Organisation und den Moderatoren erarbeitet. Dabei wird darauf geachtet, dass etwa ein Fünftel der Teilnehmer aus dem Umfeld der Organisation kommt, um der Organisation zusätzliche Perspektiven zu eröffnen. Das Planungsteam benötigt in der Regel zwei Vorbereitungsstage und ist für folgende Angelegenheiten verantwortlich:

- ▮ Definition der Zielsetzung der Zukunftskonferenz
- ▮ Festlegung der Teilnehmer und der einzuladenden Interessensgruppen
- ▮ Einladung der Zielgruppe
- ▮ Aufgabenstellung formulieren und gegebenenfalls abändern
- ▮ Festlegung der Dokumentation in Art und Umfang
- ▮ Kommunikation der Ergebnisse
- ▮ Erster Plan für die Zeit nach der Zukunftskonferenz
- ▮ Schaffung der logistischen Voraussetzungen
- ▮ Unterstützung der Gruppen, die Maßnahmen geplant haben

Unbedingt beachtet werden muss, dass das Management hinter der Methode steht und sie befürwortet. Dies ist deshalb notwendig, weil die Führungskräfte die erarbeiteten Aktionspläne der Mitarbeiter akzeptieren und deren Umsetzung ernst-

haft betreiben müssen, selbst auf die Gefahr hin, dass sie nicht unbedingt mit allen Details einverstanden sind – nur dann ist eine von allen anerkannte Zielsetzung erreichbar und ein Weg in eine gemeinsame Zukunft denkbar.

Eine Zukunftskonferenz weist einen starken „Event-Charakter“ auf und ist dadurch ein einprägsames Ereignis, welches dazu beiträgt, den angestrebten Veränderungsprozess in den Teilnehmern zu verankern.

Als Tagungsraum sollte ein großer, heller Raum zur Verfügung stehen, von welchem mindestens zwei Wände zum Anbringen von Plakaten geeignet sind. Überdies muss er genügend Platz bieten, um etwa 10 bis 12 Untergruppen störungsfreies Arbeiten zu ermöglichen.

Die wichtigsten Hilfsmittel sind für jede Gruppe ein Flip-Chart, Materialien für Rollenspiele, Digitalkamera(s) und/oder Polaroidkamera(s). Überaus hilfreich ist bei einer derart großen Gruppe eine Verstärkeranlage und ein Funkmikrofon.

1. Arbeitsschritt: Begrüßung, Einführung, Festlegen der Regeln. In Gruppen zu 7 bis 9 Personen eingeteilt, wird den Teilnehmern die Methode kurz vorgestellt, sie erfahren, wie die Zukunftskonferenz ablaufen soll und werden überdies zur Selbstorganisation animiert.

2. Arbeitsschritt: Blick in die Vergangenheit: Woher kommen wir? Anhand einer Zeitachse analysieren die einzelnen Gruppen die bisherigen Muster (wiederkehrende Verhaltensweisen) und die entscheidenden Eckpunkte der Geschichte und präsentieren die Ergebnisse im Plenum.

Sinnvoll ist es, sich zu diesem Zeitpunkt mit dem Umfeld zu beschäftigen: Welche Trends, Entwick-

lungen und Ereignisse haben uns und werden uns beeinflussen?

3. Arbeitsschritt: Die Gegenwart: In den Gruppen wird die aktuelle Situation der Organisation diskutiert: Worauf sind wir stolz? Was bedauern wir? Anschließend wird für alle sichtbar (auf einer Wand) eine möglichst große, kollektiv angefertigte Darstellung erstellt (z.B. als Mind-Map: Vom zentral dargestellten Thema gehen einzelne Äste weg, die jeweils einem Haupteinflussbereich entsprechen. Dieser wird durch immer feinere Verästelungen so detailliert wie notwendig beschrieben). Das Ergebnis wird wieder in den Gruppen hinsichtlich Verantwortung, Prioritäten und Pläne bearbeitet. Die Ergebnisse werden wieder im Plenum präsentiert.

4. Arbeitsschritt: Die Zukunft: Welche Visionen wollen wir gemeinsam erschaffen? Welche Ziele werden von allen getragen? In gemischten Gruppen erarbeiten die Teilnehmer ideale Zukunftsszenarien, die sie mittels analoger Methoden (ganzheitlich wirkende Methoden) wie z.B. Sketches u.a. im Plenum präsentieren. Aus allen Darbietungen werden die Übereinstimmungen herausgefiltert und daraus eine gemeinsame Basis erarbeitet. Auf diesem gemeinsamen Fundament werden konkrete Ideen entwickelt und Projekte formuliert. Anschließend wird bezüglich einer gemeinsamen (idealen) Zukunft eine Übereinkunft formuliert.

5. Arbeitsschritt: Planung der Aktionen: In den Untergruppen wird eine gemeinsame Veränderungsstrategie entwickelt und ein kurz- und mittelfristiger Aktionsplan erstellt. Das Ergebnis wird im Plenum präsentiert.

Danach wird die Zukunftskonferenz in einer geeigneten Form abgeschlossen, um als Gesamtergebnis allen als „Anker“ in Erinnerung zu bleiben.

Arbeitsunterlagen:

Arbeitsauftrag	
Ziele:	Sinn/Zweck: Wozu? Wofür? Kunde: Für wen? Resultat bei Auftragsende: Erfolgskriterien: Woran merken wir den Erfolg?
Information:	Fakten, Ideen, Ressourcen, Alternativen, Risiken
Was muss getan werden:	Arbeitsschritte, Tätigkeiten, Teilaufgaben
Plan:	Wer macht was bis wann und wo?
Durchführung:	
Rückblende:	Soll/Ist-Vergleich (Auftrag) Analyse des Erfolges (Prozess) Folgerungen

Kritikphase

Arbeitsauftrag für die Gruppenarbeit

- ▶ Tauschen Sie sich über Ihre Kritikpunkte aus.
- ▶ Machen Sie noch keine Vorschläge zur Lösung des Problems.
- ▶ Hören Sie aktiv zu, ohne zu unterbrechen (3 Min.).
- ▶ Fragen Sie nach, aber diskutieren und interpretieren Sie nicht.

Einigen Sie sich auf ein gemeinsames Kritikthema.

Erarbeiten Sie ein Analyseplakat:

Was liegt an den Rahmenbedingungen?

Was liegt an den Personen, an uns?

Was ist mein Anteil?

Visionsphase

Arbeitsauftrag für die Gruppenarbeit

- ▶ Tauschen Sie sich über Ihre Visionen aus.
- ▶ Hören Sie aktiv zu, ohne zu unterbrechen (3 Min.).
- ▶ Fragen Sie nach, aber diskutieren und interpretieren Sie nicht.

Finden Sie eine gemeinsame Vision.

Erarbeiten Sie eine Präsentation im Plenum.

Realisierungsphase

Was wollen wir gemeinsam tun?

- ▶ Schreiben Sie interessante Projekte auf Aktionskarten.
- ▶ Nachdem alle Projekte bekannt sind, ordnen Sie sich einem zu, das Sie interessiert.

Arbeitsauftrag für die Gruppenarbeit

- ▶ Tauschen Sie sich über Ihre Aktionsvorstellungen aus.
- ▶ Beschreiben Sie das Ziel und die Schritte dahin.
- ▶ Füllen Sie den Aktionsplan aus.

Aktionsplan

Aktion	Wer ist verantwortlich?	Welche Hilfsmittel stehen zur Verfügung?	Wer hilft mit?	Wann erfolgreich?	Bis wann zu erledigen?	Wer muss davon wissen?	Wer muss zustimmen?	Abnahme

Woher kommen wir? – Zeitleiste

Gesellschaft

+

-

Organisation

+

-

Privat

+

-

4 Aufbau der Webseiten

Die Webseiten sind nach einem einheitlichen Schema aufgebaut, das in Abbildung 2 dargestellt wird:

Grafik passend zum jeweiligen Themenbereich	Überschrift Themenbereich
zur Startseite und LINKS zu weiteren Themenbereichen	Text zum Themenbereich und allfällige LINKS zu weiteren Themenbereichen
(zum Quiz)	Diverse Informationen

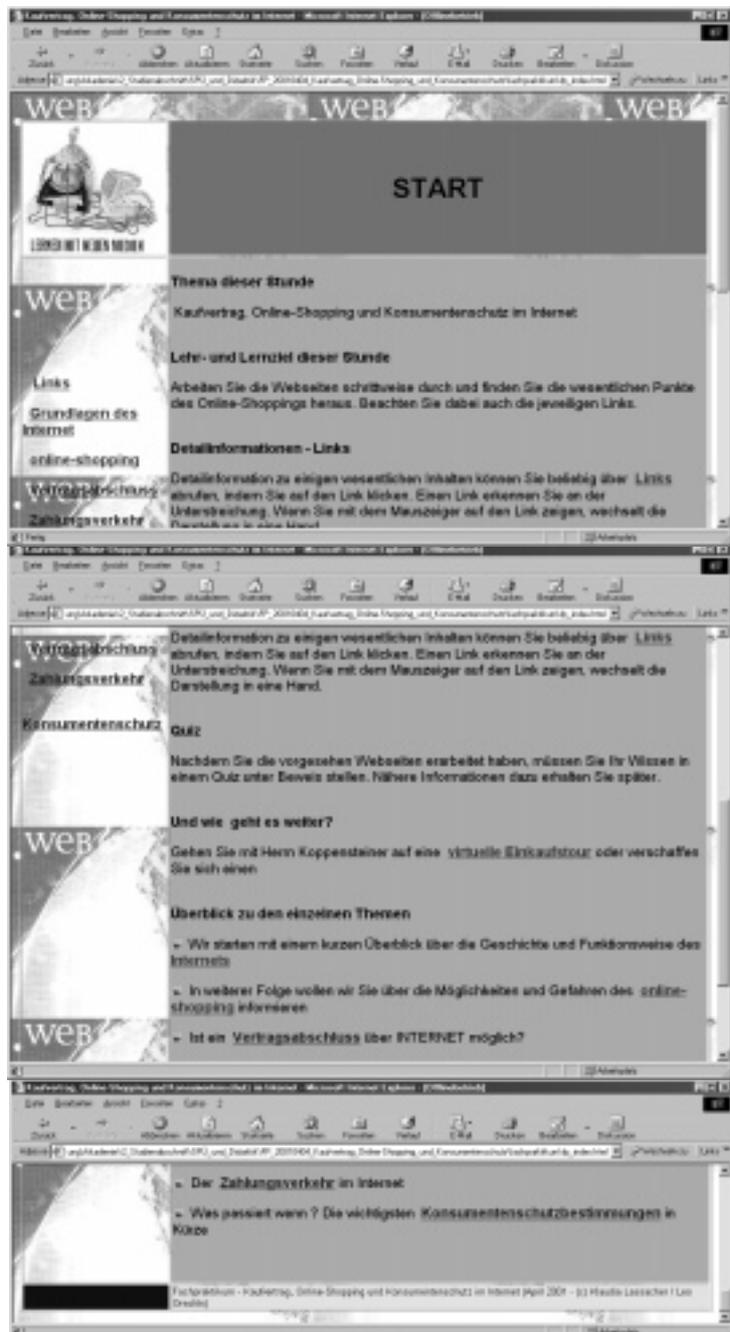
[Abbildung 2]

Dieser einheitliche Aufbau

- ▶ erleichtert das Zurechtfinden der Schüler auf den einzelnen Seiten,
- ▶ spart Zeit beim Erstellen der Seiten.

Der Link zum Quiz wurde auf der Startseite links unten versteckt dargestellt, um zu gewährleisten, dass wirklich alle Schüler zur gleichen Zeit beginnen und Startvorteile ausgeschlossen werden.

In Abbildung 3 ist die Start-Seite dargestellt

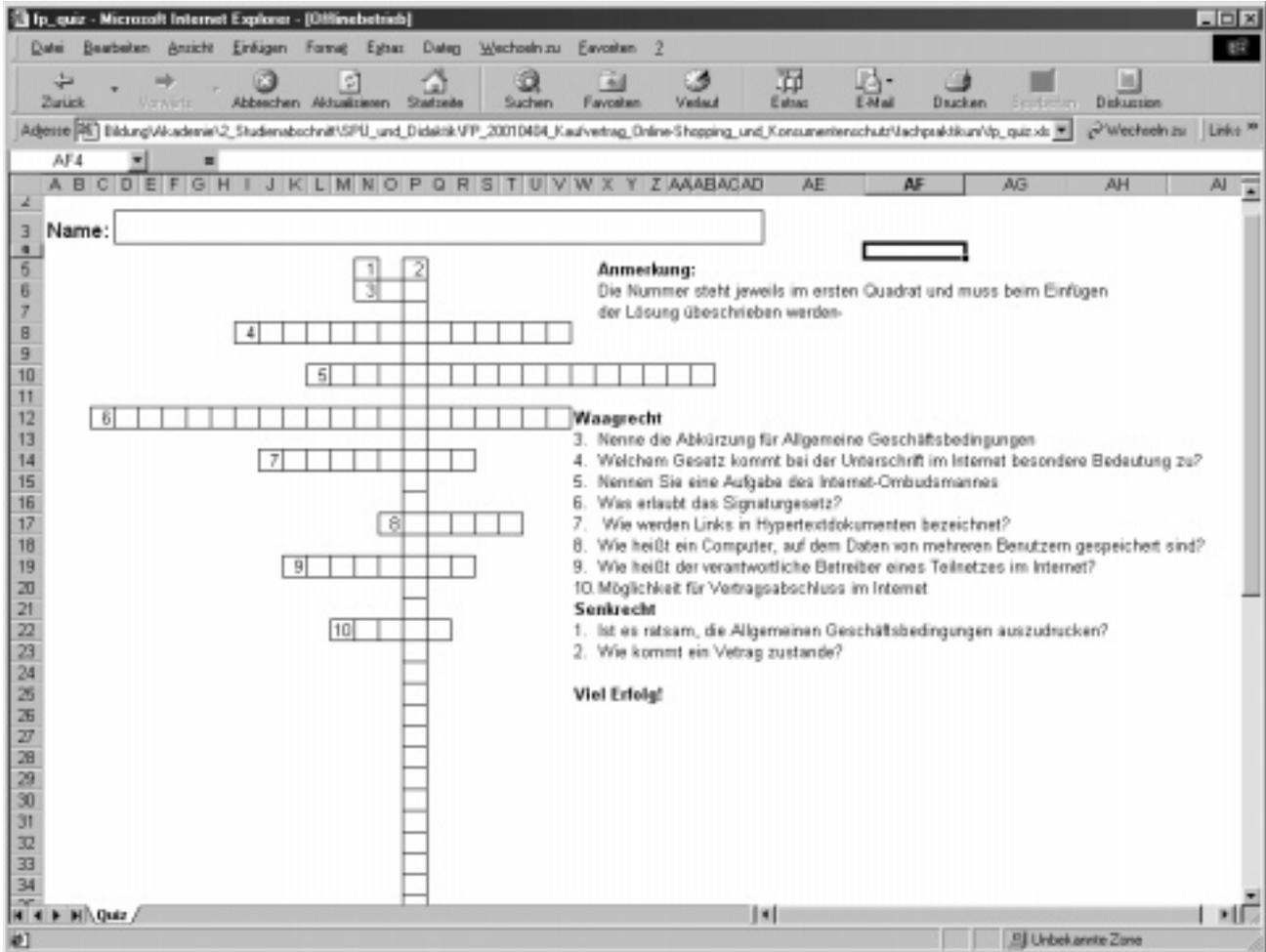


[Abbildung 3]

5 Das Quiz

Im Internet stehen unter der Adresse **www.puz-zlemaker.com** Funktionen zum Generieren eines Kreuzworträtsels zur Verfügung.

In eine Liste sind das gesuchte Wort und der Fragetext einzugeben. Auf Knopfdruck wird dann das Rätsel gestaltet. Auf diese Weise wurde das in Abbildung 4 dargestellte Quiz erstellt.



[Abbildung 4]

Um Fehleingaben zu verhindern, wurden nur die für die Eingabe relevanten Zellen „freigegeben“, bei allen anderen Zellen wurde die Eingabemöglichkeit unterbunden.

Die Reihenfolge der Ausdrücke ermöglicht eine eindeutige Ermittlung des „Siegers“.

Allerdings wäre zu überlegen, inwieweit ein leeres Gerüst an Webseiten auch künftig derartige Stunden ermöglichen könnte, da der erforderliche Aufwand wohl nur im Rahmen der Ausbildung an der Berufspädagogischen Akademie vertretbar und möglich ist.

6 Schlussbemerkungen

Obwohl der Vorbereitungsaufwand sehr groß war, hat die Unterrichtsstunde große Freude bereitet.

Im Rahmen der Ende Juni startenden **e-fit-Aktion** kann die obige Unterrichtsvorbereitung über das Internet heruntergeladen werden (www.efit.at).