

Praxishilfe für Dozierende

Zum Projekt
einfach. für alle – Verbraucherschutz in einfacher Sprache

Herausgegeben im Projekt
einfach. für alle – Verbraucherschutz in einfacher Sprache

Vorwort	03
---------	----

So setzen Sie die Materialien ein	04
-----------------------------------	----

Gesprächsanlässe	05
------------------	----

Modul 1: Verbraucherschutz – Was heißt das?	06
--	----

Lernziele

Gesprächsanlässe

Modul 2: Online-Shopping	07
---------------------------------	----

Lernziele

Gesprächsanlässe

Modul 3: Bezahl-Möglichkeiten

08

Lernziele

Gesprächsanlässe

Modul 4: Gefahren beim Online-Shopping

09

Lernziele

Gesprächsanlässe

Modul 5: Probleme bei der Online-Bestellung

10

Lernziele

Gesprächsanlässe

VORWORT

Liebe Leserin,
Lieber Leser,

Sie unterrichten in einem Grundbildungskurs? Sie kennen die Situation, dass Kursteilnehmende immer wieder verbraucherrechtliche Themen mitbringen?

Dann ist diese Praxishilfe für Sie genau das richtige Angebot. Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg hat die Technische Akademie für berufliche Bildung Schwäbisch Gmünd e.V. das Projekt „einfach. für alle. Verbraucherschutz in Einfacher Sprache“ initiiert. Das Projekt wurde durch Mittel des Ministeriums für Ernährung, ländlichen Raum und Verbraucherschutz Baden-Württemberg gefördert.

Im Projekt wurden über 200 Teilnehmende in Grundbildungskursen befragt, welche verbraucherrechtlichen Themen für sie besonders relevant sind. Das Thema mit den meisten Stimmen war „Online-Shopping“ und die damit zusammenhängenden Möglichkeiten, Rechte und Gefahren.

Da Verbraucherschutzinformationen oftmals schwierig formuliert sind, gleichzeitig aber auch rechtssicher sein müssen, gibt es eine Vielzahl von Menschen, die die Informationen nicht oder nicht ausreichend verstehen.

Deshalb haben wir es uns im Projekt zur Aufgabe gemacht, Materialien rund um das Thema Online-Shopping in Einfache Sprache zu übersetzen, sodass mehr Menschen Zugang zu diesen wichtigen Informationen bekommen.

Mit dieser Praxishilfe möchten wir Ihnen Ideen mitgeben, wie Sie die entwickelten Materialien in Ihrem Grundbildungskurs gemeinsam mit den Teilnehmenden einsetzen können.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Einsatz im Kurs!

Ihr Projekt-Team „einfach. für alle – Verbraucherschutz in einfacher Sprache“

SO SETZEN SIE DIE MATERIALIEN EIN

Im Rahmen des Projekts wurden entwickelt:

- Zwei Broschüren in Einfacher Sprache, die als Hefte in den Beratungsstellen der Verbraucherzentralen in Baden-Württemberg kostenlos ausliegen. Die Broschüren sind ebenfalls als pdf-Datei über die Website der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg abrufbar.
- Fünf kostenlose Lernmodule rund um das Thema Online-Shopping, die mit einer Lernsoftware digitalisiert sind.
- Passend zu den Lernmodulen wurden Gesprächsanlässe für die Grundbildungskurse entwickelt, mit denen die Inhalte integrativ im Kurs eingesetzt werden können.
- Eine Folge des Podcasts „Grundbildung hören“ in Zusammenarbeit mit dem Projekt ABConnect zum Thema Verbraucherschutz in Einfacher Sprache (abrufbar auf allen gängigen Podcast-Plattformen).

Die digitalen Lernmodule können Sie auf der Grundbildungsplattform DIGIalpha des Ministeriums für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg kostenlos abrufen (www.digialpha.de).

QR Code zur Grundbildungsplattform DIGIalpha:



Sie können die Lernmodule in eigene Unterrichtsideen einbetten oder unsere Vorschläge dazu nutzen. Zusätzlich können Sie den Teilnehmenden im Kurs die zugehörigen Broschüren ausgeben. Nehmen Sie hierzu gerne Kontakt zu uns oder zur örtlichen Außenstelle der Verbraucherzentrale Baden-Württemberg auf, wenn Sie Interesse an den Printprodukten haben.

Sie benötigen eine Schulung über die Umsetzung von Einfacher Sprache im Bereich Verbraucherschutz oder zum Einsatz der Plattform DIGIalpha? Nehmen Sie auch hier gerne Kontakt mit uns auf. Wir unterstützen Sie gerne.

GESPRÄCHSANLÄSSE

Teilnehmende in Grundbildungskursen bringen manchmal auch private Themen mit in den Kurs und erbitten Hilfe bei Dozierenden. Oft handelt es sich hierbei um verbraucherrechtliche Themen, zum Beispiel Fragen zu Handy-Verträgen, Strom-Tarifen oder auch Probleme mit Paketlieferungen.

Nutzen Sie diese Fragen in den Kursen, um Verbraucherrecht und die Angebote der Verbraucherzentralen zu thematisieren. Genau wie Grundbildung, sind verbraucherrechtliche Themen oft Querschnittsthemen, die verschiedene Teilbereiche beinhalten.

Da Verbraucherschutz für alle Menschen in Deutschland wichtig ist, können die Themen direkt an die Lebensrealitäten der Teilnehmenden in der Grundbildung anknüpfen.

Nachfolgend finden Sie zu den jeweiligen digitalen Modulen Ideen zu Gesprächsanlässen für Ihren Grundbildungskurs. Die Gesprächsanlässe haben zum Ziel, das Vorwissen zu aktivieren und den Teilnehmenden die Möglichkeit zu geben, ihre Erfahrungen dazu zu teilen.

So können die Module anhand konkreter Situationen in den Unterricht eingebettet und die Themen danach nochmals kritisch im Kurs reflektiert werden.

Je nach Ausstattung im Unterrichtsraum können die Ergebnisse der Gesprächsanlässe auch verschriftet werden, zum Beispiel auf Flip-Charts, Tafeln oder in den Heften der Teilnehmenden.

MODUL 1:

VERBRAUCHERSCHUTZ – WAS HEISST DAS?

Lernziele

Die Teilnehmenden:

- Kennen die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg und die Beratungsangebote
- Kennen wichtige Begriffe rund um das Thema Verbraucherschutz
- Reflektieren eigene Erfahrungen mit verbraucherrechtlichen Themen

Gesprächsanlässe

„Haben Sie schon einmal ein Produkt gekauft, das nicht in Ordnung war?
Was haben Sie dann gemacht?“

„Was machen Sie, wenn Sie einen Vertrag abschließen wollen?
Zum Beispiel für Internet oder ein neues Handy.“

„Was machen Sie, wenn Sie Fragen zu Ihrem Kredit-Vertrag haben?“

MODUL 2:

ONLINE-SHOPPING

Lernziele

Die Teilnehmenden:

- Kennen Voraussetzungen für Online-Shopping
- Kennen erste Gefahren beim Online-Shopping
- Kennen wichtige Begriffe rund um das Thema Online-Shopping

Gesprächsanlässe

„Haben Sie schon mal etwas im Internet eingekauft?“

„Welche Online-Shops kennen Sie?“

„Worauf achten Sie beim Online-Shopping?“

„Haben Sie sich beim Online-Shopping schon mal unsicher gefühlt?“

MODUL 3:

BEZAHL-MÖGLICHKEITEN

Lernziele

Die Teilnehmenden:

- Kennen verschiedene Bezahl-Möglichkeiten beim Online-Shopping
- Kennen verschiedene Vorteile und Nachteile der Bezahl-Möglichkeiten
- Kennen die Schufa und ihre Tätigkeit

Gesprächsanlässe

„Mit welcher Bezahl-Möglichkeit haben Sie schon in Online-Shops eingekauft?“

„Worauf sollten Sie beim Bezahlen in Online-Shops achten?“

„Sie haben vergessen, eine Rechnung zu bezahlen. Was machen Sie dann?“

„Haben Sie schon mal etwas mit Ratenzahlung bezahlt?“

MODUL 4:

GEFAHREN BEIM ONLINE-SHOPPING

Lernziele

Die Teilnehmenden:

- Kennen wichtige Begriffe rund um das Thema „Gefahren beim Online-Shopping“
- Kennen den Fake-Shop Finder der Verbraucherzentrale
- Kennen Wege, um einen Fake-Shop zu erkennen
- Reflektieren eigene Erfahrungen mit Gefahren beim Online-Shopping

Gesprächsanlässe

„Welche Gefahren beim Online-Shopping kennen Sie?“

„Wie entscheiden Sie, bei welchem Online-Shop Sie etwas kaufen?“

„Was ist wichtig bei Passwörtern beim Online-Shopping?“

„Haben Sie schon Erfahrungen mit Betrug im Internet gemacht?“

MODUL 5:

PROBLEME BEI DER ONLINE-BESTELLUNG

Lernziele

Die Teilnehmenden:

- Kennen die Begriffe Gewährleistung, Garantie und Widerrufsrecht
- Kennen Ihre Rechte, wenn ein Paket verloren geht
- Wissen, dass sie ein Recht auf Widerruf haben

Gesprächsanlässe

„Hatten Sie schon mal Probleme bei der Lieferung?“

„Haben Sie schon mal etwas online bestellt und die Lieferung kam nicht an?“

„Was können Sie machen, wenn Sie mit der Bestellung nicht zufrieden sind?“

„Was können Sie machen, wenn eine Bestellung kaputt ankommt?“

HERAUSGEBER

Technische Akademie für berufliche Bildung Schwäbisch Gmünd e.V.
Lorcher Straße 119
73529 Schwäbisch Gmünd
www.technische-akademie.de

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e.V.
Team Verbraucherbildung
Paulinenstraße 47
70178 Stuttgart
www.verbraucherzentrale-bawue.de