

VERBRAUCHERRECHTE



Fallbeispiel 1: Der kaputte Fernseher



Herr Meier hat seiner Tochter Anna zum 15. Geburtstag einen nagelneuen Fernseher geschenkt. Doch ausgepackt gibt der Fernseher kein Bild von sich. Verärgert gehen die beiden mit der Rechnung zur Händlerin. Diese behauptet, dass der Hersteller für den Schaden haftet und will Anna und ihren Vater so loswerden. Diese lassen sich aber nicht abwimmeln und bestehen auf der Gewährleistungspflicht.

Schau dir die Erklärvideos an und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- a) Was bedeutet denn Gewährleistung und was ist der Unterschied zur Garantie?
- b) Was können Anna und ihr Vater von der Händlerin verlangen?
- c) Wie lange hat Anna einen Anspruch auf Gewährleistung?
- d) Was ist das Besondere an der Garantie?

Die Infoblätter (Seite 7 – 13) dienen dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen! Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.

Gibt es ein Recht auf Umtausch?

Gibt es ein Recht auf Gewährleistung?

Gewährleistung oder Garantie?



Fallbeispiel 2: Die unbequemen Schuhe



Sarah hat sich von ihrem Taschengeld ein neues Paar Sneakers gekauft. Zu Hause will sie die Schuhe gleich einlaufen. Obwohl im Laden eigentlich alles gepasst hat, reiben die Schuhe nach ein paar Minuten unangenehm an der Ferse. Sarah geht ins Geschäft und will ihr Geld zurückhaben. Der Händler weigert sich aber.

Schau dir die Erklärvideos an und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- a) Welche gesetzlichen Möglichkeiten, um etwas zurückzugeben, gibt es?
- b) Darf der Händler auch einen Gutschein anstelle von Geld anbieten?
Begründe deine Antwort.
- c) Wie hätte Sarah sich absichern können?

Die Infoblätter (Seite 7 – 13) dienen dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen! Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.

Was heißt eigentlich Umtausch?

Gibt es ein Recht auf Umtausch?

3

Fallbeispiel 3: Vertrag oder doch kein Vertrag?

Maximilian ist gerade 18 geworden und will sich zum Geburtstag ein Auto kaufen. Da er aber nicht so viel Geld hat, sucht er sich bei einem Autohändler einen günstigen Gebrauchtwagen aus. Beim Bezahlen möchte Maximilian etwas Schriftliches zum Kauf haben. Der Händler ist aber der Meinung, dass man bei dem günstigen Preis gar keinen schriftlichen Vertrag braucht und dass Maximilian als Verbraucher so oder so einen besonderen Schutz hat.

Schau dir die Erklärvideos an und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- Wer ist ein Verbraucher oder ein Verbraucher?
- Was ist ein Kaufvertrag?
- Wie können Kaufverträge abgeschlossen werden?

Die Infoblätter (Seite 7 – 13) dienen dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen! Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.

Wann bin ich eigentlich ein Verbraucher?

Was ist eigentlich ein Kaufvertrag?

Wie kann ich einen Kaufvertrag abschließen?

4

Fallbeispiel 4: Im Supermarkt



Leon ist 14 Jahre alt und geht nach der Schule in einen großen Supermarkt, da er noch ein paar Sachen besorgen muss. Er braucht ein neues Shampoo und will noch bei der Gelegenheit eine Pfandflasche zurückgeben. Bei der Abgabe verweigert der Automat die Annahme mit der Begründung „nicht erkannt“. Verärgert packt Leon die Flasche wieder ein. Beim Regal mit den Shampoos angekommen, öffnet und riecht er an verschiedenen Produkten, um den besten Duft herauszufinden. Ein Mitarbeiter beobachtet ihn dabei misstrauisch. Leon geht zur Kasse, um das Shampoo zu bezahlen. Beim Bezahlen beschwert sich die Kassiererin über das viele Kleingeld mit dem Leon bezahlen möchte. Auch will sie in den Schulranzen schauen. Leon ist nun verunsichert und weiß nicht, wie er reagieren soll.

Schau dir die Erklärvideos an und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- Darf Leon die Shampoo-Flaschen öffnen, um daran zu riechen? Begründe deine Antwort.
- Darf die Kassiererin den Rucksack durchsuchen? Begründe deine Antwort.
- Was muss man bei der Rückgabe von Pfandflaschen beachten?
- Kann die Kassiererin das Bezahlen mit Kleingeld verweigern? Begründe deine Antwort.

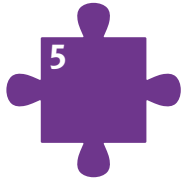
Die Infoblätter (Seite 7 – 13) dienen dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen! Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.

**Rechte im Supermarkt
Teil 1**

**Rechte im Supermarkt
Teil 2**

**Rechte im Supermarkt
Teil 3**

**Rechte im Supermarkt
Teil 4**



Fallbeispiel 5: Neulich im Internet



Leyla ist 18 Jahre alt und braucht für ein Vorstellungsgespräch eine neue Hose. Über eine Suchmaschine findet sie im Internet ein tolles Angebot. Sie gibt die passende Größe und die geforderten Daten an. Das Feld AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen) klickt sie schnell an und bestätigt ihren Bestellwunsch durch das Anklicken eines Buttons. Nach 4 Tagen bekommt sie ein Paket nach Hause geliefert. Sie soll den Betrag per Rechnung bezahlen. Leider passt die Hose nicht. Leyla will sie zurückschicken und ihr Geld zurückhaben.

Schau dir die Erklärvideos an und versuche Antworten auf die Fragen zu finden:

- Darf Leyla die Hose einfach so zurückschicken? Begründe deine Antwort.
- Was sind Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)?
- Was muss Leyla tun, um die Hose zurückzuschicken, und wie lange ist das überhaupt möglich?
- Welche Sachen kann man nicht zurückschicken?

Die Infoblätter (Seite 7 – 13) dienen dir als Hilfe zur Beantwortung der Fragen! Halte die Antworten auf dem Aufgabenblatt fest.

**Gibt es ein Recht auf
Widerruf eines Vertrags?**

Was sind eigentlich AGB?

**Wie kommt ein Kaufvertrag
im Internet zustande?**

**Was ist eigentlich ein
Fernabsatzvertrag?**

1. VERBRAUCHER

Ein Verbraucher ist jede Privatperson (natürliche Person), die mit einem Unternehmen ein Geschäft zu überwiegend privaten Zwecken abschließt, beziehungsweise abschließen möchte (siehe Bürgerliches Gesetzbuch § 13). Das bedeutet: Wenn jemand eine Fotokamera für den privaten Gebrauch (bspw. für den Urlaub) kauft, ist er ein Verbraucher. Kauft er sich die Kamera zur Nutzung als selbstständiger Fotograf, ist er kein Verbraucher mehr, sondern betreibt ein Gewerbe und ist damit Unternehmer.

2. KAUFEN UND VERTRÄGE

Verbraucherinnen und Verbraucher schließen beinahe täglich Verträge ab. Am häufigsten schließen sie Kaufverträge ab. Doch was ist eigentlich ein Vertrag?

Bei einem Vertrag einigen sich (mindestens) zwei Personen und geben eine übereinstimmende Willenserklärung ab, um einen übereinstimmenden Zweck zu erreichen. Beim Autokauf zum Beispiel müssen sich zwei Vertragsparteien (der Autohändler und der Käufer) darüber einig sein, dass ein bestimmtes Auto ver- und gekauft wird. Der Händler erbringt seine Leistung, indem er das Auto liefert und das Eigentum daran verschafft, und der Käufer zahlt dabei als Gegenleistung den vereinbarten Kaufpreis.

GESCHÄFTSFÄHIGKEIT

Kinder unter sieben Jahren können keine Verträge wirksam (gültig) abschließen. Wer zwischen sieben und 18 Jahren alt ist, ist beschränkt geschäftsfähig und kann unter bestimmten Bedingungen einen Vertrag abschließen, wenn:

- die Eltern oder die Erziehungsberechtigten in den Vertragsschluss vorher eingewilligt haben oder im Nachhinein ihre Zustimmung erteilen oder
- das Rechtsgeschäft unter den „Taschengeldparagrafen“ fällt oder
- der Minderjährige in einem von den Eltern zugestimmten Arbeitsverhältnis steht und das Rechtsgeschäft sich darauf bezieht.

Ab 18 Jahren ist man voll geschäftsfähig und darf Verträge abschließen.

Wie können Verträge geschlossen werden

Verträge können auf unterschiedliche Art geschlossen werden. Dabei muss man unterscheiden, ob die Vertragsparteien körperlich anwesend sind oder nicht. Stehen sich die Vertragsparteien gegenüber, kann der Vertrag auf verschiedene Weise geschlossen werden.

Mündlich: Hier wird die Vereinbarung mündlich getroffen. Du gehst zur Bäckerei, bestellst ein belegtes Brötchen und bezahlst den verlangten Preis.

Schriftlich: Beim schriftlichen Vertrag werden alle Vereinbarungen aufgeschrieben und von allen Beteiligten unterschrieben. Schriftliche Verträge gibt es häufig bei größeren Käufen, beispielsweise beim Autokauf.

Konkludent: Konkludent bedeutet, wenn jemand seinen Willen stillschweigend, durch schlüssiges Verhalten, zum Ausdruck bringt. Das passiert oft an der Kasse im Supermarkt. Ohne etwas zu sagen legst du ein Produkt an die Kasse und zeigst so, dass du es kaufen willst.

TASCHENGELDPARAGRAF (§ 110 BGB)

Der sogenannte Taschengeldparagraf ermöglicht es Minderjährigen, wirksame Rechtsgeschäfte, auch ohne ausdrückliche Zustimmung des gesetzlichen Vertreters, zu tätigen. Allerdings nur bei geringem Kaufwert und wenn das Geld für diesen Zweck oder zur freien Verfügung gestellt wurde.

Grundsätzlich können jedoch alle Verträge mündlich geschlossen werden. Es spielt hierbei keine Rolle, wie hoch beispielsweise der Kaufpreis ist. Das Problem bei einem mündlich abgeschlossenen Vertrag ist jedoch, dass man keinerlei Nachweise hat, was denn genau vereinbart wurde oder was für einen bestimmten Kaufpreis geliefert werden soll.

Daher schließt man die meisten Verträge schriftlich ab, obwohl es eine entsprechende gesetzliche Verpflichtung in den allermeisten Fällen hierfür nicht gibt. Schriftlich müssen nur solche Rechtsgeschäfte abgeschlossen werden, bei denen der Gesetzgeber dies angeordnet hat, beispielsweise bei dem Erwerb einer Immobilie.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind alle für eine Vielzahl von Verträgen vorformulierten Vertragsbedingungen, die ein Unternehmen der Verbraucherin oder dem Verbraucher bei Abschluss eines Vertrags stellt. Laut Bürgerlichem Gesetzbuch (BGB) § 305 werden die AGB nur Vertragsbestandteil,

- wenn die Verbraucherinnen und Verbraucher bei Abschluss ausdrücklich auf die Bedingungen hingewiesen wurden und
- wenn er Gelegenheit hatte, sie zur Kenntnis zu nehmen und
- wenn er dem Kleingedruckten zugestimmt hat.

Es kommt vor, dass einzelne oder mehrere Bestimmungen der AGBs gegen Verbraucherrechte verstoßen und Verbraucherinnen und Verbraucher benachteiligt werden. Daher kann es sinnvoll sein, AGBs insbesondere im Streitfall beispielsweise von der Verbraucherzentrale überprüfen zu lassen.

Ausnahmen

Wichtige Ausnahmen zu den allgemeinen Vertragsrechten finden sich bei Verträgen außerhalb von Geschäftsräumen (Haustürgeschäften) und bei Fernabsatzgeschäften.

Verträge außerhalb von Geschäftsräumen

Darunter versteht man Verträge, die meistens an öffentlichen Orten oder in den eigenen vier Wänden abgeschlossen werden. Oftmals handelt es sich um geschulte Vertreter, die darin geübt sind, den Überraschungseffekt auszunutzen. Da man auf diese überraschenden Kontakte wenig vorbereitet ist und auch keine Preise vergleichen kann, hat der Gesetzgeber ein 14-tägiges Widerrufsrecht für diese Art von Verträgen verabschiedet.

Dafür hat man grundsätzlich 14 Tage ab Vertragsschluss Zeit. Wurde allerdings ein Produkt bspw. online gekauft, so beginnt die Frist erst zu laufen, wenn die Ware geliefert wurde. Wurde die Verbraucherin oder der Verbraucher nicht über das Recht zum Widerruf informiert, erlischt das Widerrufsrecht spätestens nach 12 Monaten und 14 Tagen. Der Widerruf muss gegenüber dem Vertragspartner erklärt werden. Nicht ausreichend ist es, die Ware einfach zurückzusenden. Eine Begründung für den Widerruf muss aber nicht mitgeliefert werden.

Fernabsatzverträge

Wird mit Hilfe eines Fernkommunikationsmittels wie dem Internet oder auch dem Telefon ein Vertrag geschlossen, dann spricht man von einem sogenannten Fernabsatzvertrag.

Verträge im Internet

Ein Vertrag, der im Internet geschlossen wird, kommt quasi per Mausklick zustande. Um Abzocke und Fehlkäufe zu verhindern, müssen die Verkäufer im Internet dafür sorgen, dass die Käuferin oder der Käufer ausdrücklich auf den zahlungspflichtigen Kauf aufmerksam gemacht wird. Deutlich wird dies durch Buttons mit den Worten „Jetzt kaufen“ oder „Zahlungspflichtig bestellen“, die vor der Bestellung gedrückt werden müssen.

Widerrufsrechte beim Onlinekauf

Im Unterschied zum Kaufvertrag im Laden hat man bei Fernabsatzverträgen, bis auf wenige Ausnahmen, ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Das bedeutet: Die Käuferin oder der Käufer kann innerhalb dieser Frist ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Die Frist beginnt mit der vollständigen Lieferung der bestellten Ware oder bei Dienstleistungen am Tag nach Vertragsabschluss. Voraussetzung ist aber, dass der Verkäufer klar und verständlich über diese Frist informiert. Vergisst er dies, gilt das Widerrufsrecht erst ab der nachträglichen schriftlichen Belehrung oder spätestens nach einem Jahr und 14 Tagen. Ausgenommen sind hier Verträge zu Dienstleistungen. Das Widerrufsrecht erlischt, sobald die Dienstleistung vollständig erbracht wurde und beide Vertragsparteien diesem Umstand zugestimmt haben.

TIPP

Bevor man bei einem unbekanntem Internetshop einkauft, sollte man das sogenannte Impressum prüfen. Ist der Sitz des Händlers außerhalb der EU, könnte es zu Schwierigkeiten bei Reklamationen kommen. Ein nicht vorhandenes Impressum ist immer ein No-Go! Wenn ein Impressum zu finden ist, muss es u.a. die Adresse, einen Vertretungsberechtigten und eine E-Mail-Adresse enthalten sowie einen Verweis auf das Handelsregister mit entsprechender Nummer. Diese Nummer kann im Zweifel genauer überprüft werden.

Ausgenommen vom Widerrufsrecht sind auf die Käuferin oder den Käufer persönlich zugeschnittene Waren wie Maßkleidung, digitale Inhalte wie Hörbücher oder schnell verderbliche Ware, z. B. Lebensmittel. Auch das Entfernen von Siegeln, z. B. an CDs, durch die Käuferin oder den Käufer hebt das Widerrufsrecht auf.

3. UMTAUSCH GEKAUFTER PRODUKTE

Ein allgemeines, gesetzliches Recht auf Umtausch gibt es nicht! Das bedeutet, dass man gekaufte Produkte nicht einfach so beim Einzelhändler vor Ort zurückgeben kann und den Kaufpreis wieder zurückbekommt. Man kann die im Laden gekauften Schuhe also nicht einfach zurückgeben, weil sie einem zu Hause nicht mehr gefallen. Daher sollte man vor dem Kauf abklären, ob ein solcher Umtausch überhaupt möglich ist. Denn dies ist reine Kulanz des Händlers und geschieht auch nach seinen Bedingungen. So kann der Verkäufer bereits genutzte oder ausgepackte Waren vom Umtausch ausnehmen oder nur einen Gutschein in Höhe des ursprünglichen Kaufpreises anbieten.

TIPP

Wer sich unsicher ist, ob ein gekauftes Geschenk Gefallen findet oder ob einem selbst die Schuhe daheim noch gefallen, sollte beim Kauf im Laden nach den Umtauschmöglichkeiten fragen und ein Umtauschrecht am besten gegen Rückzahlung des Kaufpreises schriftlich – beispielsweise auf der Rückseite des Kaufbeleges – vereinbaren.

4. SACHMÄNGELHAFTUNG (GEWÄHRLEISTUNG) UND GARANTIE

Unabhängig von dem freiwillig eingeräumten Umtausch ist jedoch die gesetzlich geregelte Gewährleistung. Oft werden die Begriffe Gewährleistung und Garantie verwechselt oder falsch verstanden.

Gewährleistung ist der gesetzliche Anspruch der Käuferin oder des Käufers gegenüber dem Verkäufer (dem Vertragspartner), dass man eine mangelfreie Ware erhält. Ist dies nicht der Fall und die gekaufte Ware weist einen Mangel auf, dann kann sich die Käuferin oder der Käufer gegenüber dem Verkäufer auf die so genannten Gewährleistungsrechte berufen. Ein Sachmangel ist zum Beispiel das von Anfang an nicht funktionierende Display beim neuen Smartphone. Auch wenn das falsche Produkt geliefert wurde, liegt ein Sachmangel vor. Die Garantie ist eine freiwillige, zusätzliche Leistung des Herstellers, teilweise auch des Verkäufers/Händlers.

Sachmängelhaftung (Gewährleistung) und Garantie

Bei Sachmängeln haftet der Verkäufer für alle Mängel, die bereits zum Zeitpunkt des Verkaufs, also bei der Übergabe, bestanden haben, auch wenn diese Mängel erst später bemerkt werden. Die Gewährleistungsfrist beträgt für neue Produkte 24 Monate und kann für gebrauchte Waren per AGB oder Vereinbarung auf 12 Monate verkürzt werden. Sie kann aber nicht vertraglich ausgeschlossen werden. In den ersten sechs Monaten nach dem Kauf muss der Verkäufer im Falle einer Reklamation beweisen, dass das Produkt von Anfang an in Ordnung war. Danach liegt es bei der Käuferin oder beim Käufer nachzuweisen, dass der Mangel schon beim Kauf vorlag. Dafür reicht es aus, dem Verkäufer darzulegen, dass man mit dem Produkt bestimmungsgemäß umgegangen ist. Liegt ein Sachmangel vor, hat die Käuferin oder der Käufer zuerst Anspruch auf Nacherfüllung.

Die Käuferin oder der Käufer hat also die Wahl zwischen einem neuen Gerät oder einer Reparatur. Der Verkäufer muss entweder durch Austausch des Geräts oder durch Reparatur den Mangel beseitigen. Gelingt ihm das mehrfach oder innerhalb einer ihm gesetzten Frist nicht, hat die Käuferin oder der Käufer ein Rücktrittsrecht vom Kaufvertrag. Man gibt das Gerät zurück und erhält vom Verkäufer den vereinbarten Kaufpreis zurück. Allerdings wird der Betrag aufgrund der bereits erfolgten Nutzung reduziert.

Hat das Produkt nur einen kleinen Fehler, zum Beispiel eine unsaubere Lackierung, kann man sich mit dem Verkäufer auf eine Minderung einigen. Die Käuferin oder der Käufer nutzt das Produkt trotz des Fehlers und erhält vom Verkäufer dafür das Gerät zu einem geringeren Preis. Ist der Käuferin oder dem Käufer durch den Mangel ein Schaden entstanden, hat er oder sie auch Anspruch auf Schadenersatz. Die Kosten, die dem Verkäufer durch die Beseitigung des Mangels entstehen, darf er der Käuferin oder dem Käufer bei einer Gewährleistung nicht berechnen. Diese Kosten können beispielsweise Versand- und Verpackungskosten sein.

Verbraucherinnen und Verbraucher sollten sich nicht verunsichern lassen, wenn der Verkäufer eines fehlerhaften Produkts versucht, die Haftung auf den Hersteller abzugeben. Nicht der Produzent ist der Vertragspartner sondern der Verkäufer und daher steht dieser in der Pflicht zur Beseitigung des Mangels.

Besondere Vorsicht ist beim Kauf gebrauchter Waren von nicht-gewerblichen Verkäufern geboten. Denn bei diesen Privatverkäufen kann die Gewährleistung nahezu vollkommen ausgeschlossen werden.

Garantie

Bei der Garantie handelt es sich in der Regel um eine freiwillige und frei gestaltbare Leistung des Herstellers. Da die Garantie frei gestaltbar ist, kann sie sich auch nur auf bestimmte Teilbereiche oder Leistungen beschränken. Oft betreffen Garantien nur bestimmte Eigenschaften oder Bauteile eines Produkts, zum Beispiel das Display eines Smartphones oder bestimmte Teile, die keinem Verschleiß unterliegen.

Üblich ist es auch, dass bei einem Mangel nur Ersatzteile von der Garantie abgedeckt sind. Der Garantienausteller kann auch in den Garantiebestimmungen festlegen, dass bestimmte Kosten, beispielsweise für den Einbau oder den Versand, von der Verbraucherin oder dem Verbraucher zu bezahlen sind.

TIPP

Auf Wunsch muss die Garantieurkunde in Textform ausgehändigt werden, in der die exakten Garantiebedingungen wie Angaben zum Garantiegeber, zur Länge und zum Inhalt der Garantie zu finden sind.

Freiwillige Garantien räumen bisweilen auch Händler ein. Neben der gesetzlichen Gewährleistung können sich die Verbraucherinnen und Verbraucher dann auch auf die Garantie berufen.

5. IM SUPERMARKT

Auch im Supermarkt gibt es einige Regeln, die Verbraucherinnen und Verbraucher vor Benachteiligung schützen sollen. So ist das Öffnen von Verpackungen, um sie zu prüfen, erlaubt, wenn dabei weder die Verpackung noch der Inhalt beschädigt werden. Wenn man beispielsweise ein Duschgel öffnet, um den Geruch zu testen oder einen Eierkarton auf kaputte Eier kontrolliert, ist dies in der Regel ohne Beschädigung möglich und damit in Ordnung. Wenn man aber allerdings Klebestreifen oder Siegel beim Öffnen zerstört, so muss mindestens der Schaden für die Verpackung bezahlt werden.

Bei der Rückgabe von **Einwegflaschen** gilt Folgendes: Größere Geschäfte mit mehr als 200 Quadratmeter müssen alle Einwegflaschen annehmen, auch wenn sie diese nicht verkaufen. Solange das Pfandzeichen erkennbar ist, müssen auch beschädigte Einwegflaschen, auch wenn sie der Leergutautomat nicht akzeptiert, angenommen werden. Bei **Mehrwegflaschen** gibt es keine gesetzliche Rücknahmepflicht. In der Regel nehmen die Händler nur Flaschen, die sie auch verkaufen.

TIPP

Waren dürfen grundsätzlich erst nach dem Bezahlen probiert werden. Wer aber gerne testen will, ob beispielsweise das Obst auch so gut schmeckt wie es aussieht, kann das Personal um Erlaubnis fragen.

Hat man beim Bezahlen an der Kasse nur Kleingeld dabei, ist das an sich kein Problem. Das Bezahlen mit Kleingeld muss akzeptiert werden, solange es nicht mehr als 50 Münzen sind.

Auch eine Taschenkontrolle muss man sich nicht gefallen lassen, selbst wenn diese Kontrollen per Schild angekündigt werden. Denn Taschen gehören zum rechtlich geschützten Privatbereich, in den auch die Polizei nur unter bestimmten Voraussetzungen eingreifen darf.

Allerdings ist bei hinreichendem Verdacht die Kundin beziehungsweise der Kunde verpflichtet auf die Polizei zu warten. Wer sich weigert, kann solange im Laden festgehalten werden.

Literaturquellen:

Verbraucherzentrale NRW (Hrsg.): Meine Rechte bei Kauf und Reklamation: Basiswissen für König Kunde / (Text: Jürgen Schröder). - 3. Aufl., Stand: Mai 2020. - Düsseldorf: Verbraucherzentrale NRW, (2020)

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg: Gewährleistung des Händlers, <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/gewaehrleistung-des-haendlers-5057>, Stand: 07.03.2023, zuletzt abgerufen am 13.08.2024

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg: Das Kleingedruckte: Lassen Sie sich mit den AGB nichts unterjubeln, <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/das-kleingedruckte-lassen-sie-sich-mit-den-agb-nichts-unterjubeln-10390>, Stand: 04.01.2022, zuletzt abgerufen am 13.08.2024

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg: Geschäftsfähigkeit: Was dürfen Kinder im Internet einkaufen?, <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/onlinegeschaefte-von-minderjaehrigen-8377>, Stand: 18.09.2023, zuletzt abgerufen am 22.03.2021

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg: Abzocke online: Wie erkenne ich Fake-Shops im Internet?, <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/so-erkennen-sie-fakeshops-im-internet-13166>, Stand: 09.04.2024, zuletzt abgerufen am 13.08.2024

Ministerium für Ländlichen Raum und Verbraucherschutz: Einkaufen im Supermarkt - Kundenrechte und Mythen, https://www.verbraucherportal-bw.de/,Lde/Startseite/Verbraucherschutz/Einkaufen+im+Supermarkt+_+Kundenrechte+und+Mythen, Stand: 02.09.2023 zuletzt abgerufen am 13.08.2024

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg: Vertrag widerrufen: Wann das geht und wie Sie einen Widerruf erklären, <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/vertrag-widerrufen-wann-das-geht-und-wie-sie-einen-widerruf-erklaren-5117>, Stand: 13.12.2023, zuletzt abgerufen am 13.08.2024

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg: Regeln beim Kaufvertrag: Freiwillige Garantien, <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/regeln-beim-kaufvertrag-freiwillige-garantien-5102>, Stand: 07.03.2024, zuletzt abgerufen am 13.08.2024

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg: Der Umtausch beim Händler, <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/vertraege-reklamation/kundenrechte/der-umtausch-beim-haendler-5045>, Stand: 13.12.2023, zuletzt abgerufen am 13.08.2024

Verbraucherzentrale Baden-Württemberg: Wann kommt im Internet ein Vertrag zustande, <https://www.verbraucherzentrale-bawue.de/wissen/digitale-welt/onlinehandel/wann-kommt-im-internet-ein-vertrag-zustande-6762?>, Stand: 13.03.2024, zuletzt abgerufen am 13.08.2024