

# Anleitung Rollenspiel

## Gewährleistung und Umtausch

Die Teilnehmenden spielen eine Kaufsituation. Sie sollen lernen, dass sie ein Recht auf die korrekte Ware haben (Gewährleistung). Wenn sie Ware umtauschen wollen, weil sie ihnen nicht gefällt, sind sie jedoch auf die Kulanz des Geschäfts angewiesen – sie haben kein Recht auf Umtausch. Fünf Teilnehmende werden ausgewählt: Eine Person spielt die Verkäuferin/den Verkäufer, die anderen spielen Kundinnen/Kunden. Die ausgewählten Teilnehmenden erhalten die entsprechenden Figurenkarten und die Instruktionskarten für ihre jeweilige Rolle. Auf den Instruktionskarten ist der Ablauf des gesamten Rollenspiels beschrieben. Die eigene Rolle ist farblich hervorgehoben.

### Für das Rollenspiel benötigt man:

- 5 Figurenkarten (Verkäuferin/Verkäufer, Kundin/Kunde 1, Kundin/Kunde 2, Kundin/Kunde 3, Kundin/Kunde 4)
- Bildkarte „grünes T-Shirt“
- vier Tüten, beschriftet mit „1“, „2“, „3“ und „4“ mit je einem T-Shirt: ein normales grünes T-Shirt (Tüte 1), ein normales grünes T-Shirt mit Loch (Tüte 2), ein normales lila T-Shirt (Tüte 3) und ein grünes T-Shirt mit einem extravaganten Muster oder Aufdruck (Tüte 4)
- Spielgeld (4 x 8 Euro)
- Karte „Kassenquittung“ (4 x)
- Doppelkarte „zufrieden/nicht zufrieden“
- 5 Bildkarten mit Handlungsmöglichkeiten: „zur Polizei gehen“, „zur Verbraucherzentrale gehen“, „zum Geschäft zurück gehen“, „zum Jobcenter gehen“, „nichts machen“
- 3 weitere normale grüne T-Shirts

### Nun spielen die Teilnehmenden 4 Kaufsituationen:

#### Kaufsituation 1

Kundin/Kunde 1 kommt in den Laden und möchte ein grünes T-Shirt (zeigt Bildkarte „grünes T-Shirt“). Die Verkäuferin/der Verkäufer gibt ihr/ihm eine Tüte mit einem T-Shirt. Die Kundin/der Kunde bezahlt mit Spielgeld, erhält eine Kassenquittung und geht. Zuhause holt sie/er das grüne T-Shirt aus der Tüte. Die Lehrkraft fragt, ob sie/er zufrieden ist mit dem Kauf. Die/der Teilnehmende ist zufrieden (das zeigt sie/er mit der Doppelkarte „zufrieden/nicht zufrieden“).

#### Kaufsituation 2

Kundin/Kunde 2 kommt in den Laden und möchte ein grünes T-Shirt (zeigt Bildkarte „grünes T-Shirt“). Die Verkäuferin/der Verkäufer gibt ihr/ihm eine Tüte mit einem T-Shirt. Die Kundin/der Kunde bezahlt mit Spielgeld, erhält eine Kassenquittung und geht. Zuhause holt sie/er das T-Shirt aus der Tüte. Das T-Shirt hat ein großes Loch. Die Lehrkraft fragt, ob sie/er zufrieden ist mit dem Kauf. Die/der Teilnehmende ist nicht zufrieden (das zeigt sie/er mit der Doppelkarte „zufrieden/nicht zufrieden“).

#### Kaufsituation 3

Kundin/Kunde 3 kommt in den Laden und möchte ein grünes T-Shirt (zeigt Bildkarte „grünes T-Shirt“). Die Verkäuferin/der Verkäufer gibt ihr/ihm eine Tüte mit einem T-Shirt. Die Kundin/der Kunde bezahlt mit Spielgeld, erhält eine Kassenquittung und geht. Zuhause holt sie/er das T-Shirt aus der Tüte. Das T-Shirt ist lila. Die Lehrkraft fragt, ob sie/er zufrieden ist mit dem Kauf. Die/der Teilnehmende ist nicht zufrieden (das zeigt sie/er mit der Doppelkarte „zufrieden/nicht zufrieden“).

#### Kaufsituation 4

Kundin/Kunde 4 kommt in den Laden und möchte ein grünes T-Shirt (zeigt Bildkarte „grünes T-Shirt“). Die Verkäuferin/der Verkäufer gibt ihr/ihm eine Tüte mit einem T-Shirt. Die Kundin/der

Kunde bezahlt mit Spielgeld, erhält eine Kassenquittung und geht. Zuhause holt sie/er das T-Shirt aus der Tüte. Das T-Shirt ist grün, aber gefällt der/dem Teilnehmenden nicht. Die Lehrkraft fragt, ob sie/er zufrieden ist mit dem Kauf. Die/der Teilnehmende ist nicht zufrieden (das zeigt sie/er mit der Doppelkarte „zufrieden/nicht zufrieden“).

**Nun fragt die Lehrkraft die drei Kundinnen/Kunden, die nicht zufrieden sind, was sie jetzt machen:**

Sie hängt die 5 Bildkarten an die Tafel: „zur Polizei gehen“, „zur Verbraucherzentrale gehen“, „zum Geschäft zurück gehen“, „zum Jobcenter gehen“, „nichts machen“. Die Gruppe diskutiert. Die Lehrkraft unterstützt dabei. Zum Abschluss spielen die Teilnehmenden, was sie machen können:

Fortsetzung Kaufsituation 2

Die Kundin/der Kunde 2 geht zurück in den Laden. Sie/er zeigt der Verkäuferin/dem Verkäufer das gekaufte T-Shirt mit dem großen Loch. Die Verkäuferin/der Verkäufer fragt nach der Kassenquittung. Die Kundin/der Kunde 2 gibt ihr/ihm die Kassenquittung. Die Verkäuferin/der Verkäufer gibt der Kundin/dem Kunden ein neues grünes T-Shirt ohne Loch.

Fortsetzung Kaufsituation 3

Die Kundin/der Kunde 3 geht zurück in den Laden. Sie/er zeigt der Verkäuferin/dem Verkäufer das gekaufte lila T-Shirt. Die Verkäuferin/der Verkäufer fragt nach der Kassenquittung. Die Kundin/der Kunde 3 gibt ihr/ihm die Kassenquittung. Die Verkäuferin/der Verkäufer gibt der Kundin/dem Kunden ein grünes T-Shirt.

Fortsetzung Kaufsituation 4

Die Kundin/der Kunde 4 geht zurück in den Laden. Sie/er zeigt der Verkäuferin/dem Verkäufer das gekaufte grüne T-Shirt und fragt, ob sie/er es umtauschen kann. Die Verkäuferin/der Verkäufer fragt nach der Kassenquittung. Die Kundin/der Kunde 4 gibt ihr/ihm die Kassenquittung. Sie/er hat Glück: Der Laden ist nett und tauscht das T-Shirt aus Kulanz um.