

Financial Signs – Lehrplan

MODUL 7: Konsumentenschutz und finanzielle Sicherheit

Inhalt

1. BESCHREIBUNG	2
2. LERNZIELE UND WICHTIGE THEMEN	2
3. WORKSHOP-ABLAUF	3
4. RAUM AUSSTATTUNG UND MATERIAL-LISTE	9
5. ROLEMODEL-EINBINDUNG	9
6. WORKSHOP-FORMATE	9
7. ZUSATZ-QUELLEN	10
8. KURZINFO FÜR TRAINER*INNEN, HANDOUTS	11

1. Beschreibung

Dieses Modul führt junge Gehörlose in die Verbraucherrechte und die finanzielle Sicherheit ein, wobei der Schwerpunkt auf praktischem Wissen liegt, das wichtig ist, um informierte Entscheidungen zu treffen.

2. Lernziele und wichtige Themen

Lernziele	Die grundlegenden Verbraucherrechte verstehen. <ul style="list-style-type: none">✓ Erkennen von Anzeichen für finanzielle Sicherheit und Betrug.✓ Fähigkeiten entwickeln, um fundierte finanzielle Entscheidungen zu treffen.
Schlüssel-Themen	<ul style="list-style-type: none">✓ Verbraucherrechte verstehen✓ Finanzielle Vereinbarungen und Verträge verstehen.✓ Erkennen und Verhindern von Finanzbetrug..

3. Workshop-Ablauf

4 Stunden

3.1. Kurzüberblick zur Orientierung mit Vorschlag der Zeiteinteilung

1. Video-Vortrag: Konsumentenschutz im Finanzwesen (45 min)
2. Interaktive Aktivität: Erkennen von Finanzbetrug (45 Min.)
3. Video-Vortrag: Sichere Finanzpraktiken im Internet (45 Min.)
4. Gruppendiskussion: Erfahrungen mit Finanzfragen (30 min)
5. Rollenspiel: Umgang mit Verbraucherrechten (45 Min.)
6. Quiz: Verbraucherrechte und finanzielle Sicherheit (20 Min.)

3.2. Ablaufplan im Detail:

Dauer: 4 Stunden

	METHODEN
<p>Einführung</p>	Praktische Übungen Gruppenaustausch Präsentation
<p>Warm-Up</p> <p>Die Teilnehmer bilden Paare und erzählen eine persönliche Erfahrung im Zusammenhang mit dem Kauf eines Produkts oder einer Dienstleistung, die sie in Anspruch genommen haben.</p> <p>Jedes Paar präsentiert dann seine Geschichte durch visuelle Darstellungen (z. B. Zeichnungen).</p>	

Verbraucherrechte verstehen

Wichtige Punkte für Orientierung (Trainer*innen):

- Definition der Verbraucherrechte.
- Überblick über die wichtigsten Verbraucherrechte, z. B. das Recht auf Information, das Recht auf Sicherheit und das Recht auf Wahlfreiheit.
- Bedeutung des Bewusstseins für die Ausübung dieser Rechte.

Übungen:

Die Teilnehmer*innen werden in kleine Gruppen aufgeteilt und bekommen verschiedene Szenarien vorgelegt, in denen Verbraucherrechte verletzt werden könnten.

Sie diskutieren die Szenarien und entscheiden, wie der Verbraucher reagieren könnte, indem sie ihre Lösungen in einem Rollenspiel präsentieren.

1.

Rollenspiel zu den Verbraucherrechten:

Diskutieren Sie in Gruppen die vorgegebenen Szenarien, identifizieren Sie Verstöße und spielen Sie die Reaktionen in Rollenspielen nach.

2.

Schaut euch das Video **Sicherheit** gemeinsam an:

<https://www.financialsigns.eu/at/erklavideos/>

Austausch über das Video: Wurde alles verstanden?

Brainstorming,
Gruppenarbeit,
Gruppendiskussion,
Reflexion,
videobasiertes Lernen,
Kombination aus visuellen
Präsentationen,
Gruppendiskussionen und
Rollenspielen zur Festigung
des Gelernten.

Finanzielle Vereinbarungen und Verträge verstehen

Die wichtigsten Punkte, die behandelt werden müssen:

1. Grundlagen von Verträgen und worauf man vor der Unterzeichnung achten sollte.
2. Konsequenzen, wenn man eine finanzielle Vereinbarung eingeht, ohne sie zu verstehen.
3. Wichtige Begriffe, die häufig in Finanzdokumenten vorkommen.

Übung:

Die Teilnehmer sehen sich eine vereinfachte Vertragsvorlage an und markieren Begriffe, die unklar oder problematisch sind. Anschließend wird in der Gruppe darüber diskutiert, wie solche Begriffe vor der Unterzeichnung einer Vereinbarung geklärt werden können.

Vertragsprüfung: Analysieren Sie einen vereinfachten Vertrag, markieren Sie unklare Bestimmungen und diskutieren Sie in der Gruppe.

Schauen Sie sich im Video "Sicherheit" einen Abschnitt an, in dem die Vertragsunterzeichnung zu hilfreichen finanziellen Sicherheitstipps führt.

Diskutieren Sie, was Sie aus dem Video gelernt haben.

Videobasiertes Lernen,
praktische Übungen
Rollenspiele und
Gruppenarbeit mit visuellen
Hilfsmitteln

<p>Erkennen und Verhindern von Finanzbetrug</p> <p>Orientierung für Trainer*innen: Die wichtigsten Punkte werden behandelt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Häufige Arten von Finanzbetrug, die auf junge Verbraucher abzielen. 2. Anzeichen eines Finanzbetrugs - worauf ist zu achten? 3. Schritte, die Sie unternehmen können, wenn Sie einen Betrug vermuten. <p>Übung: In Teams erstellen die Teilnehmer*innen ein „Scam Alert Poster“, das verschiedene gängige Betrügereien, Anzeichen, auf die man achten sollte, und Sicherheitstipps illustriert. Die Plakate werden für einen Rundgang im Raum aufgehängt.</p> <p>Einbinden der Erkenntnisse aus dem Video "Sicherheit" über Betrügereien und Tipps zur Vorbeugung, die eine Diskussion über ihre Relevanz im heutigen Kontext anregen.</p>	<p>Videobasiertes Lernen, praktische Übungen, Reflexion, Gruppendiskussion</p> <p>Interaktive Planungsübung mit gegenseitigem Feedback</p>
<p>Nachbereitung Wiederholung der wichtigsten Punkte</p> <p>Übung: Die Teilnehmer*innen bereiten eine Abschlusspräsentation über die Inhalte von Modul 7 vor (Video, PowerPoint, Poster, etc.)</p>	<p>Praktische Übungen Kleingruppe TN-Präsentation</p>

<p>Lernzielkontrolle</p> <p>Fragen “richtig oder falsch”</p> <p>1. "Alle Verbraucher haben das Recht, über die Produkte, die sie kaufen, Bescheid zu wissen." Antwort: Richtig.</p> <p>2. "Es ist in Ordnung, einen Vertrag zu unterschreiben, ohne ihn vorher zu lesen." Antwort: Falsch.</p> <p>3. "Finanzielle Betrügereien passieren nur älteren Menschen." Antwort: Falsch.</p> <p>4. "Sie sollten verdächtige finanzielle Aktivitäten immer melden." Antwort: Richtig.</p>	<p>Quiz</p>
<p>Feedback</p>	<p>Feedbackbogen</p>

4. Raumausstattung und Material-Liste

Whiteboard, Flipchart, Moderationskoffer (Moderationskarten, Stifte, Schere etc.)

Erklärvideos: <https://www.financialsigns.eu/at/erklaervideos/>

Fachbegriffe: <https://www.financialsigns.eu/at/vokabeln/>

Online-Karte: <https://www.financialsigns.eu/at/io1-3-at/#out1>

5. Rolemodel-Einbindung

Falls möglich: Einladung von gehörlosen Referent*innen, die beruflich mit dem Thema Finanzen zu tun haben.

6. Workshop-Formate

Online-Training

- Nutzung von Videokonferenz-Tools für Gruppenaktivitäten und Breakout-Räumen.
- Digitale Versionen von Handouts und Aktivitäten.
- Interaktive Online-Tools (z. B. virtuelle Whiteboards) für die gemeinsame Arbeit.
- Google Doc für Gruppenaktivitäten

Präsenz-Training

- Richte den Raum so ein, dass Gruppendiskussionen möglich sind.
- Stelle gedruckte Materialien für die Übungen bereit.
- Achte darauf, dass alle visuellen Hilfsmittel für alle Teilnehmer gut sichtbar sind.

7. Zusatz-Quellen

- Nationale Websites zum Verbraucherschutz.
- Einschlägige mobile Apps zur Verwaltung von Finanzen und zur Erkennung von Betrug.
- Lokale Verbraucherschutzgruppen und ihre Links.

8. Kurzinfo für Trainer*innen, Handouts

Verständnis der Verbraucherrechte

Die Verbraucherrechte geben dem Einzelnen die Möglichkeit, beim Einkaufen eine bewusste Wahl zu treffen. Zu diesen Rechten gehören das Recht auf Information, Sicherheit und Wahlmöglichkeiten, wodurch ein Sicherheitsnetz gegen Ausbeutung geschaffen wird. Das Wissen über diese Rechte gibt jungen Verbrauchern das nötige Selbstvertrauen, um unlautere Praktiken anzufechten und Wiedergutmachung zu verlangen.

Finanzielle Vereinbarungen und Verträge verstehen

Finanzielle Vereinbarungen legen die Bedingungen für Transaktionen fest. Das Verständnis der Vertragssprache ist von entscheidender Bedeutung; klare und verständliche Vereinbarungen stellen sicher, dass alle Parteien mit dem nötigen Wissen auftreten. Die Nichtkenntnis wichtiger Bedingungen kann zu ungünstigen Konditionen führen. Junge Verbraucher sollten lernen, Fragen zu unklaren Bedingungen zu stellen, bevor sie unterschreiben.

Erkennen und Vorbeugen von Finanzbetrug

Finanzbetrug ist weit verbreitet, und junge Verbraucher sind oft das Ziel. Das Erkennen von Anzeichen wie unaufgeforderten Angeboten oder Anfragen nach persönlichen Informationen ist von entscheidender Bedeutung. Der Austausch von Geschichten und die Erstellung von Postern zur Warnung vor Betrügereien tragen dazu bei, dass jeder junge Mensch über gängige Betrügereien Bescheid weiß.

Das Video "Sicherheit" erläutert die Grundlagen der Sicherheit bei finanziellen Transaktionen. Es unterstreicht die Bedeutung der Wachsamkeit, wenn es darum geht, die Rechte der Verbraucher in verschiedenen Zusammenhängen zu verstehen, und klärt die Zuschauer darüber auf, wie sie Betrügereien vermeiden können. Schlüsselszenarien verdeutlichen die Auswirkungen in der realen Welt und mahnen die Zuschauer, finanzielle Entscheidungen mit Bedacht zu treffen.



Module 7

Fallbeispiele für Verletzungen des Verbraucherschutzes

Fall 1: Das mangelhafte Produkt

Maria kauft einen neuen Mixer in einem bekannten Haushaltswarengeschäft. Nachdem sie ihn zum ersten Mal benutzt hat, stellt sie fest, dass er sich nicht einschalten lässt. Als sie das Gerät zurückgibt, um den Kaufpreis zurückzuerstatten, weigert sich der Geschäftsführer, da er davon ausgeht, dass sie das Produkt falsch verwendet hat.

Diskussionspunkte:

- Welche Rechte hat Maria als Verbraucherin?
- Welche Schritte sollte sie unternehmen, um die Situation zu klären?
- Wie können Verbraucher sicherstellen, dass sie die Garantiebedingungen verstehen?

Fall 2: Irreführende Werbung

Jake sieht eine Werbung für ein neues Smartphone, das angeblich die beste Kamera auf dem Markt hat. Nachdem er es gekauft hat, stellt er fest, dass die Kameraqualität minderwertig ist und nicht den beworbenen Funktionen entspricht. Er fühlt sich getäuscht und verlangt eine Rückerstattung.

Diskussionspunkte:

- Wie können Verbraucher irreführende Werbung erkennen?
- Welche Maßnahmen kann Jake ergreifen, um gegen die Fehlinformationen vorzugehen?



Fall 3: Unerlaubte Gebühren

Lisa stellt auf ihrer Kreditkartenabrechnung eine unberechtigte Abbuchung von einem Abonnementdienst fest, für den sie sich nie angemeldet hat. Als sie sich mit dem Unternehmen in Verbindung setzt, um eine Klärung herbeizuführen, weigert man sich, eine Rückerstattung vorzunehmen, und deutet an, dass es sich um einen Irrtum ihrerseits gehandelt haben könnte.

Diskussionspunkte:

- Welche Rechte hat Lisa in Bezug auf nicht genehmigte Abbuchungen?
- Welche Schritte sollte sie unternehmen, um die Abbuchung anzufechten?
- Wie kann sie sich vor zukünftigen nicht autorisierten Transaktionen schützen?

Fall 4: Schlechter Service und unhöfliches Personal

Raj isst in einem örtlichen Restaurant, wo er schlecht bedient wird, u. a. durch eine falsche Bestellung und eine unhöfliche Behandlung durch das Personal. Als er seine Unzufriedenheit gegenüber dem Manager äußert, wird er abgewiesen und ihm wird gesagt, dass Beschwerden nicht willkommen sind.

Diskussionspunkte:

- Welche Rechte hat Raj als Verbraucher in der Dienstleistungsbranche?
- Wie kann er seine Bedenken gegenüber der Geschäftsleitung wirksam äußern?
- Welche Möglichkeiten hat er, wenn seine Beschwerde ignoriert wird?



Fall 5: Abo-Falle

Die Situation: Kim schließt ein Probeabonnement für einen Streaming-Dienst ab, der eine einfache Kündigung verspricht. Nachdem sie den Dienst einen Monat lang genutzt hat, beschließt sie, ihn zu kündigen, findet es aber fast unmöglich, den Kündigungsprozess zu bewältigen. Am Ende wird ihr ein weiterer Monat in Rechnung gestellt.

Diskussionspunkte:

- Welche Verbraucherrechte sind bei Abonnementdiensten von Bedeutung?
- Wie kann sich Kim vorbereiten, bevor sie ein Probeabonnement abschließt?
- Was sollte sie tun, wenn sie Schwierigkeiten mit der Kündigung hat?

Fall 6: Verletzung der Privatsphäre

Tom erhält eine personalisierte Werbung per E-Mail, nachdem er ein Produkt online gekauft hat. Neugierig geworden, liest er die Geschäftsbedingungen und erfährt, dass das Unternehmen seine persönlichen Daten ohne sein Wissen oder seine Zustimmung an Dritte weitergegeben hat.

Diskussionspunkte:

- Welche Rechte haben die Verbraucher in Bezug auf ihre persönlichen Daten?
- Wie kann Tom gegenüber dem Unternehmen auf die Verletzung des Datenschutzes reagieren?
- Welche Schritte sollten Verbraucher unternehmen, um ihre Privatsphäre beim Online-Einkauf zu schützen?

Richtlinien für Rollenspiele

Für jedes Szenario sollten die Teilnehmer*innen die Perspektive des Verbrauchers und mögliche Lösungen erörtern und dann in einem Rollenspiel darstellen, wie sich das Gespräch zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmen entwickeln könnte. Ermutigen Sie zu kreativen Problemlösungsansätzen und betonen Sie, wie wichtig es ist, die Verbraucherrechte zu kennen



Module 7 – Vereinfachte Vertragsvorlage

Vertragsvorlage 1: Freiberufliche Grafikdesign-Vereinbarung

Vertrag für freiberufliche Grafikdesigner

Dieser Vertrag wird am [Datum] zwischen [Name des Kunden] („Kunde“) und [Name des Freelancers] („Freelancer“) geschlossen.

Leistungen

Der Freelancer erklärt sich bereit, die vom Kunden angeforderten Grafikdesign-Dienstleistungen zu erbringen, einschließlich [Beschreibung der Dienstleistungen, z. B. Logodesign, Branding-Materialien usw.].

Bezahlung

Der Kunde zahlt dem Freelancer ein Gesamthonorar von [Gesamtbetrag] für die erbrachten Dienstleistungen. Die Zahlung ist nach Abschluss des Projekts fällig, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Überarbeitungsrichtlinie

Der Freelancer erklärt sich bereit, bis zu [Anzahl der Überarbeitungen] Überarbeitungen vorzunehmen. Für zusätzliche Überarbeitungen fällt eine Gebühr von [Zusätzlicher Gebührenbetrag] an.

Abgabetermin

Die Dienstleistungen müssen bis zum [Abgabetermin] abgeschlossen sein. Wenn der Freelancer diese Frist nicht einhält, behält sich der Kunde das Recht vor, diesen Vertrag ohne Entschädigung zu kündigen.



Eigentum an der Arbeit

Nach vollständiger Bezahlung besitzt der Kunde alle Rechte an der vom Freelancer erstellten Arbeit.

Vertraulichkeit

Der Freelancer verpflichtet sich, alle Informationen im Zusammenhang mit diesem Projekt vertraulich zu behandeln.

Unterschrift

Kunde: _____

Freelancer*in: _____



Vertragsvorlage 2: Mietvertrag

Mietvertrag

Dieser Mietvertrag wird am [Datum] zwischen [Name des Vermieters] („Vermieter“) und [Name des Mieters] („Mieter“) geschlossen.

1. Beschreibung des Objekts

Der Vermieter verpflichtet sich, die Immobilie in [Adresse der Immobilie] an den Mieter zu vermieten.

2. Mietdauer

Der Mietzeitraum beginnt am [Startdatum] und endet am [Enddatum]. Wenn nicht gekündigt wird, wird das Mietverhältnis auf einer monatlichen Basis fortgesetzt.

3. Mietzahlung

Der Mieter verpflichtet sich, eine monatliche Miete in Höhe von [monatlicher Mietbetrag] zu zahlen, die am [Tag des Monats] eines jeden Monats fällig ist.

4. Kautions

Eine Kautions in Höhe von [Kautionsbetrag] ist vor dem Einzug zu hinterlegen. Diese Kautions wird nach Ablauf der Mietzeit zurückerstattet, vorbehaltlich etwaiger Abzüge für Schäden.



5. Verantwortlichkeiten für die Instandhaltung

Der Mieter ist für die grundlegende Instandhaltung verantwortlich, einschließlich [Auflistung der Aufgaben, z.B. Rasenpflege, Schneeräumung]. Für größere Reparaturen ist der Vermieter zuständig.

6. Kündigungsklausel

Beide Parteien können diese Vereinbarung mit [Kündigungsfrist] schriftlich kündigen.

Unterschriften

Vermieter: _____

Mieter: _____



Vertragsvorlage 3: Dienstleistungsvertrag im Abonnement

Abonnement-Service-Vereinbarung

Dieser Vertrag wird am [Datum] zwischen [Name des Anbieters] („Anbieter“) und [Name des Abonnenten] („Abonnant“) geschlossen.

1. Beschreibung des Dienstes

Der Anbieter bietet [Beschreibung des Dienstes, z. B. Online-Streaming, monatlicher Newsletter usw.] an, auf den der Abonnent während der Dauer des Abonnements Zugriff hat.

2. Abonnement-Gebühr

Der Abonnent verpflichtet sich zur Zahlung einer monatlichen Gebühr von [Betrag der monatlichen Gebühr]. Die Zahlung ist jeden Monat am [Tag des Monats] fällig.

3. Auto-Verlängerung

Dieses Abonnement verlängert sich automatisch jeden Monat, es sei denn, der Abonnent kündigt das Abonnement schriftlich bis spätestens [Kündigungsfrist] vor dem nächsten Abrechnungszyklus.



4. Zugang zum Inhalt

Der Abonnent kann auf Inhalte zugreifen, die auf der Plattform des Anbieters verfügbar sind; dieser Zugang ist jedoch nicht übertragbar.

5. Haftungsbeschränkung

Der Anbieter haftet nicht für indirekte oder Folgeschäden, die sich aus der Nutzung seiner Dienste ergeben.

6. Geltendes Recht

Diese Vereinbarung unterliegt dem Recht von [Staat/Land].

Unterschriften

Anbieter: _____

Abonnent: _____



Übungsanleitungen

1. Prüfen Sie die Verträge: Die Teilnehmer*innen gehen abwechselnd die einzelnen Vertragsvorlagen durch.
2. Bedenken markieren: Die Teilnehmer*innen sollten alle Begriffe markieren, die sie unklar oder bedenklich finden.
3. Gruppendiskussion: Nach der Durchsicht diskutieren die Teilnehmer*innen in der Gruppe über ihre Bedenken und schlagen Klarstellungen oder Änderungen der unklaren Begriffe vor.
4. Vorschläge dokumentieren: Die Teilnehmer*innen können sich Notizen zu den vorgeschlagenen Klarstellungen machen, um ein besseres Verständnis der Vertragsbedingungen zu erreichen, bevor sie eine Vereinbarung unterzeichnen.