

# Lærerveiledning

Sikker Shopping er et undervisningsspill, som gir 12-15-åringene kunnskap om grunnleggende forbrukerrettigheter (hjemlet i forbrukerkjøpsloven). Spillet er bygd opp slik at elevene velger en "cybervenn", som de skal gi gode råd når det oppstår ubehagelige overraskelser under shoppingturen. Eleven samler løpende poeng og får etter endt innkjøpstur et bevis på sine kvalifikasjoner som bevisst forbruker.

**Spillet finnes på forbrukerportalen.no:**  
[http://forbrukerportalen.no/sikker\\_shopping/](http://forbrukerportalen.no/sikker_shopping/)

## Oppbygning av Sikker shopping

Elevene skal starte med å velge en "cybervenn", som de skal hjelpe når det er problemer med et varekjøp.

Deretter skal elevene velge to områder som "cybervennen" interesserer seg for. Når de har gjort det, er de klare til å gå i gang med oppgavene som knytter seg til hver interesse.

Sikker shopping består av tre moduler og seks interesseområder: mobiltelefoner, sport, fritid, pc, musikk og klær og sko.

## Innhold i modulene

**Modul 1 omhandler mobiltelefoner og problemer som kan oppstå ved selve kjøpet dersom man "angrer" på kjøpet, hvis mobiltelefonen går i stykker og hvis den blir stjålet.**

### Modul 1 – mobil - del 1

Elevene får kjennskap til sine rettigheter hvis mobiltelefonen ikke virker som den skal. De vil bruke reklamasjonsretten, dvs bytte mobiltelefonen til en ny, få den reparert eller få pengene tilbake.

### Modul 1 - del 2

Denne delen handler om elevenes rettigheter hvis mobiltelefonen går i stykker fordi de for eksempel har mistet den i gulvet. Elevene får kjennskap til at de ikke kan bruke reklamasjonsretten hvis de eller andre er skyld i at mobiltelefonen er gått i stykker.

### Modul 1 - del 3

Denne delen handler om hva elevene skal gjøre hvis mobiltelefonen blir stjålet.

**Modul 2 omhandler reklamasjonsretten, altså elevenes rettigheter og plikter når en vare går i stykker.**

### **Modul 2 - fritid**

Oppgaven tar utgangspunkt i kjøp av en sykkel. Sykler er som regel dyre og en stor utgift for elevene hvis de selv skal betale for dem. Elevene får vite at det er viktig å gjemme på kvitteringen. Reklamasjonsretten gjelder selv om de har brukt sykkelen. Men hvis sykkelen går i stykker, og de ikke har en kvittering, kan de ikke bevise hvor og når den er kjøpt. Da kan de få problemer. Elevene får også kjennskap til forskjellen på garanti og reklamasjon.

### **Modul 2 - pc**

Elevene får her kjennskap til rettigheter og løsninger på de mest enkle problemer som kan oppstå omkring kjøp og reparasjon av PCer, f.eks reparasjonstid og pikselfeil.

### **Modul 2 - sport**

Oppgaven tar utgangspunkt i sportsklær, -sko og utstyr. Sportsutstyr er ofte merkevarer og derfor en stor utgift for elevene/familien. Elevene får vite at det er viktig å gjemme på kvitteringen, selv om de har tatt utstyret i bruk.

### **Modul 2 - klær og sko**

Elevene får kjennskap til sine rettigheter og løsninger på de problemer som kan oppstå ved kjøp og reparasjon av klær og sko

### **Modul 2 - musikk**

Quizen gir elevene kjennskap til hvilke rettigheter de har når MP3spilleren går i stykker og hva reklamasjonsretten betyr.

## **Modul 3 handler om elevenes mulighet for å omgjøre et kjøp av en vare.**

### **Modul 3 - fritid**

Elevene får vite at en bestilling av en vare er det samme som et kjøp, og at man ikke umiddelbart kan avbestille varen uten omkostninger.

### **Modul 3 - sport**

Elevene får vite når de har bytterett eller returrett, og at det er butikken som bestemmer betingelsene.

### **Modul 3 - musikk**

Quizen gir elevene kjennskap til rettighetene de har hvis de vil omgjøre et kjøp, - her en MP3spiller.

## **Hovedinnhold i hjelpetekstene**

Til hver quiz er det en hjelpetekst som elevene får frem ved å klikke på Hjelp-knappen. Hjelpetekstene kan hjelpe elevene til å svare riktig eller til å få vite mer om emnet.

**Nedenfor gjengis noen av hovedprinsippene i forbrukerkjøpsloven og som elevene finner i hjelpetekstene i quizene.**

### **Reklamasjon og garanti**

*Reklamasjonsrett* er en rett som forbrukerkjøpsloven gir deg til å klage på mangler ved en vare innen en bestemt tidsfrist, normalt to år, men fem år hvis produktet er ment å vare vesentlig lenger enn 2 år. Mangelen må medføre at varen ikke fungerer som den er ment å fungere, og må ikke skyldes feil bruk. Feil bruk kan være at det ikke er gjort vedlikehold som rensing, at den er mistet i bakken eller brukt under forhold den ikke er ment for. Reklamasjonsretten er ikke 2 år for slite- eller forbruksdeler som batterier, knapper og lignende.

*Garanti* har ingenting med hva du har rett til etter loven, men er bare en avtale mellom butikken og deg. Det er butikken eller leverandøren som bestemmer hvor lenge en slik avtale skal vare. Bare husk at hvis butikken sier garantien er kortere enn reklamasjonsfristen, så har det ikke noe å si for din rett til å reklamere i følge forbrukerkjøpsloven. Butikken kan ikke bare si at det er deres regler som gjelder og ikke følge forbrukerkjøpsloven. De kan gjerne ha regler og garantier som er bedre enn det loven sier, men ikke regler som er gir deg dårligere betingelser.

### **Reklamasjonstiden**

*Reklamasjonstiden* er to år, og fem år for varer som er ment å vare mer enn to år. I løpet av denne tiden kan du forlange å få nytt produkt eller at det repareres. Skal butikken få reparere, må det være umulig å skaffe ny vare eller bli urimelig dyrt å reparere den. Husk at om det tar mer enn en uke å reparere, kan du forlange et låneprodukt. Avtaler du med butikken at varen skal repareres, har de kun to forsøk på å reparere samme feilen.

### **Bytterett og returrett**

Hvis butikken gir *bytterett*, kan du få bytte varen i en annen eller få tilgodelapp. Hvis du avtaler med butikken å få *returrett*, kan du også få igjen pengene.

Hvis du skal få en ny vare fra butikken i stedet for den som har gått i stykker, så har du krav på en helt lik vare. Det vil si at det skal være samme farge og samme modell. Hvis du og butikken blir enige om noe annet, er det selvfølgelig ok. Du kan likevel som et utgangspunkt kreve å få en helt lik vare som den opprinnelige.

Bytter du i en ny vare som er dyrere enn den du opprinnelig kjøpte, skal du selvfølgelig betale mellomlegget selv. Er den nye varen derimot billigere, kan du forlange og få mellomlegget tilbake som penger eller tilgodelapp.

**NB! Angrerett** gjelder ikke ved kjøp i butikk, kun ved kjøp utenfor fast utsalgssted, over Internett, postordre, messesalg med mer. Sikker Shoppingspillet omhandler ikke angrerettloven, kun forbrukerkjøpsloven.

### **Avbestilling**

Når du bestiller en vare i en butikk, er det det samme som du har kjøpt den. Du kan derfor ikke uten videre regne med å avbestille den. Hvis det derimot viser seg at den varen butikken skaffer, ikke svarer til den du har bestilt eller er blitt lovet, så er du ikke tvunget til å kjøpe "feil" vare.

Når du handler i en butikk, har du ikke angrerett. Mange butikker gir likevel bytterett eller returrett som en god service til kundene. Ved bytterett kan du bytte til en annen vare eller få en tilgodelapp. Har butikken returrett, kan du returnere varen og få pengene tilbake. Butikken bestemmer også hvilken stand varen skal være i for at du kan bytte den inn. Det er viktig at du avtaler dette med butikken før du kjøper varen.

## **Forslag til oppfølgingsoppgaver og diskusjonsspørsmål**

- Elevene kan besøke forskjellige butikker og undersøke om de gir bytterett og/eller returrett.
- Elevene kan undersøke om butikkene følger Forbrukerkjøpsloven med hensyn til reklamasjonsrett.
- Elevene kan undersøke om det er garanti på mobiltelefonen deres. Hva dekker den? Hvor lang tid varer den?
- Elevene kan undersøke om det er garanti på andre ting de har. Hva dekker garantien? Hvor lang tid varer den?
- Hvor mange av elevene gjemmer på kvitteringer?
- Har noen elever blitt avvist ved en reklamasjon? Hva var begrunnelsen? Var begrunnelsen god nok?
- Har elevene hatt problemer med reklamasjon på varer som de har kjøpt på salg?

## **Nyttig informasjon:**

- Les mer forbrukerkjøpsloven på forbrukerportalen:  
<http://forbrukerportalen.no/Publikasjoner/1023824302.54/1025782287.59>
- Les mer om garantier og reklamasjonsrett på forbrukerportalen:  
<http://forbrukerportalen.no/Publikasjoner/1023824302.54/1023964913.16>