



KÄUFE UND VERTRAGSABSCHLÜSSE

Ihr Recht als Konsument/-in

Stand: Februar 2020

ooe.arbeiterkammer.at

AK
Oberösterreich



Dr. Josef Moser, MBA
AK-DIREKTOR

Dr. Johann Kalliauer
AK-PRÄSIDENT

KONSUMENTENRECHTE: GUT BERATEN MIT DER AK

Meist sind Konsumentinnen und Konsumenten Unternehmen gegenüber in der schwächeren Position oder schlichtweg mit den rechtlichen Fragen überfordert. Daher setzen wir uns für eine Verbesserung ihrer rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen ein.

Konsumentenfreundliche Gesetze sind die eine Seite. Die andere ist, zum Recht zu kommen. Daher ist es wichtig, seine Rechte zu kennen. Diese Broschüre informiert Sie über Konsumentenrechte im Zusammenhang mit Käufen und Vertragsabschlüssen und über die Möglichkeiten, diese durchzusetzen. Bleiben Fragen offen, helfen Ihnen unsere Berater/-innen gerne.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josef Moser'.

Dr. Josef Moser, MBA
AK-Direktor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johann Kalliauer'.

Dr. Johann Kalliauer
AK-Präsident

INHALT

Vor dem Kauf

Preise vergleichen lohnt sich: Preisauszeichnung	4
Kann ich mich auf Kostenvoranschläge verlassen?	5

Beim Kauf

Sind nur schriftliche Verträge wirksam?	6
Kinder und Minderjährige: Was dürfen sie kaufen?	6
Vorsicht Kleingedrucktes!	7
Was tun bei unbestellten Warenlieferungen?	8

Nach dem Kauf

Kann ich Verträge rückgängig machen?	9
Wann habe ich ein Rücktrittsrecht?	9
Rücktritt bei Haustürgeschäft und Werbefahrt	9
Rücktritt beim Online-Shopping und Versandhandel	11
Vertragsabschlüsse während eines vom Unternehmen veranlassten Anrufs	13
Button-Lösung beim Online-Shopping	13
Versandhandel: Wer haftet am Transportweg?	14
Hotlines und Servicenummern	14
Anspruch auf eine Rechnung?	14
Was tun bei verspäteter Lieferung?	14
Was tun, wenn die Ware mangelhaft ist?	16
Was ist eine Garantie?	19
Habe ich ein Recht auf Umtausch?	20
Wann verfallen Gutscheine?	21
Kann ich ein Skonto abziehen?	21
Muss mich die Firma mahnen, wenn ich übersehe zu zahlen?	22
Wenn das Inkassobüro einschreitet	23

Impressum	24
-----------	----



VOR DEM KAUF

PREISE VERGLEICHEN LOHNT SICH

Unsere Tests zeigen immer wieder große Preisdifferenzen. Vergleichen können Sie aber nur, wenn die Preise ersichtlich ausgezeichnet sind.

PREISAUSZEICHNUNG

Alle Waren, die sichtbar – in Schaufenstern, in Schaukästen, auf Verkaufsständen, innerhalb und außerhalb der Geschäftsräume – angeboten werden, müssen mit Preisschildern versehen sein. Ausnahmen: Kunstgegenstände und Antiquitäten.

Auf dem Preisetikett muss der **Bruttopreis** (inklusive Umsatzsteuer sowie aller sonstiger Abgaben und Zuschläge) ausgewiesen sein.

Häufig gibt es Beschwerden, dass eine Ware im Schaufenster oder im Regal billiger angeboten wird, als sie dann an der Kassa verrechnet wird. Ein Anspruch, die Ware zum ausgezeichneten Preis zu erhalten, besteht nicht. Das Unternehmen muss die Auszeich-

nung aber sofort richtig stellen. Im Fall einer **falschen Preisauszeichnung** können Sie sich auch an die Bezirkshauptmannschaft bzw. den Magistrat wenden. Diese Behörden überwachen die Einhaltung der Preisauszeichnungspflicht.

KANN ICH MICH AUF KOSTENVORANSCHLÄGE VERLASSEN?

Bei umfangreichen Aufträgen ist es empfehlenswert, einen oder auch mehrere Kostenvoranschläge einzuholen.

Nach dem Konsumentenschutzgesetz sind Kostenvoranschläge

- ▶ **kostenlos**, außer das Unternehmen hat vorher auf die Zahlungspflicht hingewiesen, und
- ▶ **verbindlich**, sofern sie nicht ausdrücklich für unverbindlich erklärt wurden (z.B. durch die Bezeichnung „unverbindlicher Kostenvoranschlag“, durch die Angabe von „zirka-Preisen“ oder den Vermerk „abgerechnet wird nach Naturmaß“).

Auch unverbindliche Kostenvoranschläge dürfen vom Unternehmen ohne Ihre Zustimmung nicht erheblich (mehr als 15 Prozent) überschritten werden. Ist eine erhebliche Überschreitung unvermeidlich, muss das Unternehmen die Arbeit unterbrechen und Sie über die Mehrkosten informieren.

Stimmen Sie der zu erwartenden Überschreitung nicht zu, haben Sie die bisher erbrachten Arbeiten zu bezahlen. Meldet das Unternehmen die erhebliche Kostenüberschreitung aber nicht sofort, müssen Sie die Mehrkosten nicht bezahlen.



AK-TIPP

Achten Sie darauf, dass der Kostenvoranschlag alle notwendigen Nebenarbeiten enthält. Die Aufträge sollten so vergeben werden, dass keine Änderungswünsche und Zusatzaufträge notwendig sind. Zusatzaufträge sind gesondert zu bezahlen. Es empfiehlt sich daher, vor Erteilung eines Zusatzauftrages einen neuerlichen Kostenvoranschlag einzuholen.

Auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz finden Sie den Musterbrief „Kostenvoranschlag – Überschreitung“



BEIM KAUF

SIND NUR SCHRIFTLICHE VERTRÄGE WIRKSAM?

Ob der Vertrag schriftlich, mündlich oder stillschweigend abgeschlossen wurde, ist – von wenigen Ausnahmen abgesehen – für die Gültigkeit ohne Bedeutung. Bei größeren Anschaffungen ist der schriftliche Abschluss von Verträgen aus Beweisgründen allerdings anzuraten.

KINDER UND MINDERJÄHRIGE: WAS DÜRFEN SIE KAUFEN?

Das Ausmaß der **Geschäftsfähigkeit** von Kindern und Minderjährigen richtet sich nach dem Alter.

- ▶ **Kinder** (Personen unter sieben Jahren) sind rechtlich geschäftsunfähig. Sie können nur kleinere Bargeschäfte tätigen (z.B. Kauf einer Schokolade oder einer Wurstsemmel).
- ▶ **Unmündige Minderjährige** (Personen zwischen sieben und 14 Jahren) können altersübliche geringfügige Geschäfte des täglichen Lebens schließen (z.B. ein Buch oder eine Kinokarte kaufen). Sie können ein Geschenk annehmen, das keine Zusatzkosten verursacht (z.B. eine CD). Wollen sich Unmündige

verpflichten, brauchen sie die Zustimmung ihrer gesetzlichen Vertretung, sonst ist das Rechtsgeschäft unwirksam.

- ▶ **Mündige Minderjährige** (Personen zwischen 14 und 18 Jahren) haben bereits erweiterte Rechte. Sie können über Sachen, die ihnen zur freien Verfügung überlassen werden (z.B. Taschengeld) und über ihr Einkommen aus eigenem Erwerb (z.B. Lehrlingsentschädigung) verfügen. Allerdings darf dadurch ihr Lebensunterhalt nicht gefährdet werden. Tut das ein Rechtsgeschäft, ist es ohne Zustimmung der gesetzlichen Vertretung unwirksam. Das Risiko liegt in diesem Fall beim Unternehmen.
- ▶ **Volljährige** (Personen ab dem vollendeten 18. Lebensjahr) können grundsätzlich alle Rechtsgeschäfte in Eigenverantwortung abschließen.

Auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz finden Sie den Musterbrief „Minderjährige – Geschäft unwirksam“.

VORSICHT KLEINGEDRUCKTES!

Viele Unternehmen verwenden vorformulierte Vertragsbedingungen, die **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)** genannt werden. Sie enthalten zumeist Bestimmungen über Liefertermin, Zahlungskonditionen, Stornogebühr, Leistungs- und Preisänderung, Kündigung und andere Vertragsbedingungen.

Das Konsumentenschutzgesetz erklärt eine ganze Reihe solcher Klauseln für unwirksam. Zwei Klauseln, die in der Praxis häufig vorkommen:

- ▶ **Verlängerungsklauseln** (z.B. in Fitnessverträgen oder bei Zeitschriftenabos) etwa mit folgendem Inhalt: „Das Jahresabo verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht spätestens drei Monate vor Ablauf kündigen“. Diese Klausel ist unwirksam. Es fehlt die Information, dass Sie rechtzeitig vor Beginn der Kündigungsfrist nochmals gesondert darauf hingewiesen werden müssen, dass sich der Vertrag verlängert, wenn Sie nicht rechtzeitig kündigen. Auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz finden Sie den Musterbrief „Vertragsverlängerungsklausel“.
- ▶ **Preisänderungsklauseln**, die Preiserhöhungen nach Vertragsabschluss auch ohne sachliche Rechtfertigung vorsehen.



AK-TIPP

Sie sollten nichts unterschreiben, was Sie nicht vorher gelesen und verstanden haben. Im Zweifelsfall sollten Sie sich – noch vor der Unterschrift – unklare Bedingungen genau erklären lassen. Wenn Sie ein Schriftstück ungelesen unterschreiben, akzeptieren Sie damit seinen Inhalt, außer Sie wurden über den Inhalt in die Irre geführt.

Allerdings kann niemand von Ihnen erwarten, dass Sie bei jedem Rechtsgeschäft des täglichen Lebens die Allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Unternehmens studieren und nachteilige Klauseln aufspüren. Das Konsumentenschutzgesetz sieht daher vor, dass z.B. die Arbeiterkammer gegen gesetz- und sittenwidrige Klauseln mit Abmahnungen und Verbandsklagen vorgehen kann – was sie auch häufig tut.

WAS TUN BEI UNBESTELLTEN WARENLIEFERUNGEN?

Es kann passieren, dass Ihnen Waren zugestellt werden, die Sie gar nicht bestellt haben. Für diese Fälle gibt es eine gesetzliche Klarstellung: Sie brauchen die unbestellten Waren weder aufbewahren noch zurückschicken, sondern können sie auch wegwerfen. **Ausnahme:** Erfolgte die Zusendung erkennbar irrtümlich, muss dies dem absendenden Unternehmen in angemessener Frist mitgeteilt oder die Ware auf Kosten des Unternehmens zurückgeschickt werden.

NACH DEM KAUF

KANN ICH VERTRÄGE RÜCKGÄNGIG MACHEN?

Als Grundsatz gilt: Jede Vereinbarung (ob mündlich oder schriftlich) muss eingehalten werden. So haben Sie kein Recht darauf, den Vertrag einseitig rückgängig zu machen, wenn Sie es sich anders überlegt haben. Wurde vertraglich kein Umtausch- oder Rückgaberecht vereinbart und gibt es kein gesetzliches Rücktrittsrecht, bleibt nur mehr das Storno. Meist verlangt das Unternehmen dafür eine **Stornogebühr**, die in den Geschäftsbedingungen vorgesehen ist. Eine überhöhte Stornogebühr kann vom Gericht gemäßigt werden. Wann eine Stornogebühr überhöht ist, hängt vor allem davon ab, welcher Schaden dem Unternehmer durch die Auflösung des Vertrages entsteht.

WANN HABE ICH EIN RÜCKTRITTSRECHT?

Von einem geschlossenen Vertrag können Sie nur in wenigen Fällen zurücktreten. Möglich ist ein Rücktritt bei Verträgen, die außerhalb der Geschäftsräume eines Unternehmens abgeschlossen wurden (etwa Haustürgeschäft, Werbeveranstaltung, Verkaufsparty) oder bei Verträgen im Fernabsatz (z.B. per Internet, Teleshopping, Bestellschein).

RÜCKTRITT BEI HAUSTÜRGESCHÄFT UND WERBEFAHRT

Der § 11 des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) und der § 3 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) sehen ein Rücktrittsrecht in jenen Fällen vor, in denen Sie Ihre Vertragserklärung (Bestellung, Kaufantrag usw.) **nicht in den Geschäftsräumen des Unternehmens** abgegeben haben. Der typische Fall eines Auswärtsgeschäftes ist daher, wenn eine Vertreterin/ein Vertreter an der Wohnungstür läutet und Ihnen etwas verkaufen will. Ebenso liegt ein Auswärtsgeschäft vor, wenn Sie Ihre Vertragserklärung bei einer Werbeveranstaltung im Gasthaus, anlässlich einer Werbefahrt oder auf einer Verkaufsparty abgegeben haben.

Kein Rücktrittsrecht besteht beispielsweise

- ▶ wenn der zu bezahlende Betrag 50 Euro nicht überschreitet.
- ▶ beim Geschäftsabschluss in einem ständigen Geschäftslokal des Unternehmens, außer Sie wurden unmittelbar zuvor z.B. auf der Straße angesprochen.
- ▶ bei Geschäften an Markt- oder Messeständen.

- ▶ bei Verträgen über dringende Reparatur- oder Instandsetzungsarbeiten, bei denen Sie das Unternehmen ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert haben. Erbringt das Unternehmen bei einem solchen Besuch aber weitere Dienstleistungen, die Sie nicht ausdrücklich verlangt haben, steht Ihnen ein Rücktrittsrecht zu. Liefert das Unternehmen Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, können Sie ebenfalls zurücktreten.

Wie trete ich zurück?

Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Sie können dafür auch das Muster-Widerrufsformular verwenden, das Ihnen das Unternehmen bei Verträgen, die dem FAGG unterliegen, zur Verfügung stellen muss.



AK-TIPP

Aus Beweisgründen empfehlen wir, den Rücktritt per Einschreiben mit Rückschein zu versenden. Kopie des Einschreibens, Einschreibezettel und Rückschein unbedingt aufheben!

Auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz finden Sie den Musterbrief „Rücktritt vom Haustürgeschäft oder von Verträgen aus Werbeveranstaltungen“.

Die **Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage** und beginnt

- ▶ bei Warenlieferungen grundsätzlich mit Erhalt der Ware,
- ▶ bei Dienstleistungen mit Vertragsabschluss zu laufen.

Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird. Hat Sie das Unternehmen nicht dem Gesetz entsprechend über Ihr Rücktrittsrecht informiert, verlängert sich die Rücktrittsfrist auf zwölf Monate und 14 Tage. Holt das Unternehmen die Information über das Rücktrittsrecht nach, endet die Rücktrittsfrist 14 Tage, nachdem Sie diese erhalten haben. Für Versicherungsverträge, Kreditverträge oder z.B. beim Immobiliengeschäft gibt es spezielle Regelungen und zusätzliche Rücktrittsrechte. Musterbriefe dazu finden Sie auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz.

RÜCKTRITT BEIM ONLINE-SHOPPING UND VERSANDHANDEL

Der § 11 des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) sieht auch ein Rücktrittsrecht für Verträge vor, die ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien im Fernabsatz abgeschlossen werden. Darunter fallen z.B. Online-Shopping, Katalogbestellungen oder Bestellhotlines, bei denen sich das Unternehmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems bedient.

Die **Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage** und beginnt

- ▶ bei Warenlieferungen grundsätzlich mit dem Erhalt der Ware,
- ▶ bei Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Es reicht, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Sie können dafür das Muster-Widerrufsformular verwenden, das Ihnen das Unternehmen vor Vertragsabschluss zur Verfügung stellen muss. Das Unternehmen kann Ihnen auch die Möglichkeit einräumen, das Muster-Widerrufsformular oder eine anders formulierte Rücktrittserklärung auf der Website des Unternehmens elektronisch auszufüllen und abzuschicken. Erklären Sie Ihren Rücktritt auf diese Weise, so hat Ihnen das Unternehmen unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang der Rücktrittserklärung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) zu übermitteln.



AK-TIPP

Aus Beweisgründen empfehlen wir, den Rücktritt per Einschreiben mit Rückschein zu versenden. Kopie des Einschreibens, Einschreibezettel und Rückschein unbedingt aufheben.

Verlängerung der Rücktrittsfrist

Hat Sie das Unternehmen nicht dem Gesetz entsprechend über Ihr Rücktrittsrecht informiert, verlängert sich die Rücktrittsfrist auf zwölf Monate und 14 Tage. Holt das Unternehmen die Information über das Rücktrittsrecht nach, endet die Rücktrittsfrist 14 Tage, nachdem Sie diese erhalten haben.

Kein Rücktrittsrecht gibt es z.B. bei

- ▶ Waren, die schnell verderben oder deren Ablaufdatum rasch überschritten würde.
- ▶ Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (z.B. Fotoalbum).
- ▶ Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (z.B. Zahnbürste).
- ▶ Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.
- ▶ Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen (z.B. Konzertkarten) oder Pauschalreisen erbracht werden.
- ▶ Downloads und Streaming, wenn Sie
 - ausdrücklich zugestimmt haben, dass Sie mit dem Beginn des Downloads oder Streaming vor Ablauf der Rücktrittsfrist einverstanden sind und
 - darüber informiert wurden, dass Sie dadurch Ihr Rücktrittsrecht verlieren und
 - Ihnen der Unternehmer darüber eine Vertragsbestätigung übermittelt hat.

Folgen des Rücktritts

Nach Rücktritt müssen Sie die Ware unverzüglich – längstens innerhalb von 14 Tagen – zurückschicken. Die **Rücksendekosten** sind von Ihnen zu tragen. Dies gilt nicht, wenn das Unternehmen freiwillig die Kosten übernimmt oder Sie vor der Bestellung nicht über Ihre Pflicht, die Kosten zu tragen, informiert hat.

Kaufpreis und etwaige Lieferkosten für den Hintransport müssen Ihnen rückerstattet werden. Anderes gilt nur für die Mehrkosten einer – von Ihnen ausdrücklich verlangten – anderen Lieferung (z.B. Expresslieferung) im Vergleich zur vom Unternehmen angebotenen Standardlieferung.

Einen **Wertverlust** der Ware müssen Sie nur ersetzen, wenn dieser auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist. Das Auspacken der Ware und ein Testbetrieb begründen somit noch keinen Wertverlust. Das Unternehmen kann **kein Benützungsentgelt** verlangen.

Auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz finden Sie den Musterbrief „Rücktritt von Bestellungen per Katalog/Bestellschein, Internet, Telefon“.

VERTRAGSABSCHLÜSSE WÄHREND EINES VOM UNTERNEHMEN VERANLASSTEN ANRUFES

Für Verträge, die während eines vom Unternehmen initiierten Anrufs ausgehandelt werden, bestehen folgende Besonderheiten:

- ▶ Verträge im Zusammenhang mit **Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen** sind nichtig. Das Unternehmen darf dafür keinerlei Entgelt verlangen.
- ▶ Verträge über Dienstleistungen (z.B. Vertrag über den **Wechsel des Telefonanbieters**) müssen Sie schriftlich bestätigen. Sie sind erst dann gebunden, wenn
 - Ihnen das Unternehmen eine Bestätigung seines Vertragsangebots auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Brief, Fax, E-Mail) zur Verfügung stellt und
 - Sie dem Unternehmen hierauf eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Angebots auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln.

BUTTON-LÖSUNG BEIM ONLINE-SHOPPING

Wird ein Vertrag über eine Website abgeschlossen, muss das Unternehmen vor Abschluss klar und hervorgehoben über die Kosten informieren. Wenn das Unternehmen für den Vertragsschluss eine **Schaltfläche** verwendet, muss diese gut lesbar mit den Worten „**zahlungspflichtig bestellen**“ oder einer gleichartigen Formulierung gekennzeichnet sein. Kommt das Unternehmen diesen Informationspflichten nicht nach, ist der Vertrag für Sie nicht verbindlich. Es dürfen dann keine Kosten verrechnet werden. Das Unternehmen muss beweisen, dass es diese gesetzlichen Vorschriften eingehalten hat.



VERSANDHANDEL: WER HAFTET AM TRANSPORTWEG?

Wird die Versendung der Ware vereinbart und wählen Sie eine vom Unternehmen angebotene Versendungsart (z.B. Postversand), so ist die Übergabe der Ware erst erfolgt, wenn diese an Sie bzw. an eine von Ihnen bestimmte Person abgeliefert wird. Das Unternehmen trägt daher das Risiko des Verlusts oder der Beschädigung der Ware auf dem Transportweg.

HOTLINES UND SERVICENUMMERN

Für Servicenummern im Zusammenhang mit bereits geschlossenen Verträgen dürfen außer den gewöhnlichen Verbindungsentgelten keine zusätzlichen Kosten verrechnet werden (z.B. Hotlines der Telefonbetreiber).

ANSPRUCH AUF EINE RECHNUNG?

Wer eine Forderung bezahlt hat, kann eine Quittung verlangen. Ein Recht auf eine **detaillierte Rechnung** besteht allerdings nur, wenn man z.B. eine Leistung bestellt, deren Preis nicht von vornherein feststeht. In diesem Fall ist die Rechnung so aufzuschlüsseln, dass die Angemessenheit des Rechnungsbetrages überprüft werden kann. Das gilt auch, wenn das Unternehmen weiß, dass die Rechnung für die Konsumentin/den Konsumenten zum Einreichen bei einer Förderstelle oder dergleichen erforderlich ist. Wenn Sie eine detaillierte Rechnung brauchen, sollten Sie das bereits bei Vertragsabschluss vereinbaren!

WAS TUN BEI VERSPÄTETER LIEFERUNG?

Wenn das Unternehmen seine Leistung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt erbringt (Lieferverzug), müssen Sie das nicht hinnehmen.

- ▶ Sie können dem Unternehmen schriftlich (aus Beweisgründen unbedingt eingeschrieben) eine angemessene, datumsmäßig bestimmte **Nachfrist** setzen und gleichzeitig für den Fall der Nichterfüllung innerhalb dieser Frist Ihren **Rücktritt** vom Vertrag erklären.

Ist die Nachfrist ergebnislos abgelaufen, müssen Sie eine spätere Erfüllung nicht mehr akzeptieren. Wie lange eine „angemessene Nachfrist“ sein soll, ist gesetzlich nicht geregelt und hängt von den Umständen des Einzelfalles ab. Je aufwändiger die Leistung, desto länger die Nachfrist. Der Händler soll eine reale Chance zum Nachholen der Leistung haben. Oft wird eine Nachfrist von zwei Wochen ausreichend sein. Man sollte aber immer auch in den All-

gemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Unternehmens nachsehen, ob nicht dort bereits festgelegt ist, wie lange die Nachfrist sein muss.

Bei **Verträgen über Warenlieferungen** hat das Unternehmen für den Fall, dass keine Lieferfrist vertraglich vereinbart wurde, die Ware ohne unnötigen Aufschub, jedenfalls nicht später als 30 Tage nach Vertragsabschluss, bereitzustellen. Wenn die Übersendung der Ware vereinbart ist, hat es diese bei der Konsumentin/ beim Konsumenten abzuliefern. Wurde eine Lieferfrist vereinbart, so gilt diese.

- Ist Ihnen durch die Verspätung ein konkreter finanzieller Schaden entstanden, können Sie vom Unternehmen **Schadenersatz** verlangen, wenn dieses den Verzug verschuldet hat. Für Unannehmlichkeiten können Sie nur dann eine Entschädigung verlangen, wenn Sie bereits bei Vertragsabschluss eine Vertragsstrafe (**Pönale**) vereinbart haben. In dieser (möglichst schriftlichen) Sondervereinbarung verpflichtet sich das Unternehmen beispielsweise für jede Woche, um die es den vereinbarten Fertigstellungstermin überschreitet, zur Bezahlung eines pauschalierten Schadenersatzes. In der Praxis wird meist ein bestimmter Prozentsatz vereinbart, den Sie sich dann von der Vertragssumme abziehen können.

Auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz finden Sie den Musterbrief „Lieferverzug“:



WAS TUN, WENN DIE WARE MANGELHAFT IST?

Wenn Sie eine Ware kaufen oder einen Werkauftrag (z.B. das Aufstellen eines Kachelofens) erteilen, können Sie davon ausgehen, dass die Ware oder das Werk vereinbarungsgemäß und fehlerfrei übergeben wird. Bemerkten Sie bei der Übergabe einen sichtbaren Mangel, sollten Sie die fehlerhafte Leistung nicht entgegennehmen. Haben Sie die Ware oder das Werk bereits übernommen und entdecken Sie erst später Mängel, können Sie Ihre Rechte aus der **gesetzlichen Gewährleistung** gegen das Unternehmen geltend machen.

Gewährleistung heißt, dass das Unternehmen für die Mangelfreiheit der Ware oder des Werks einzustehen hat. Die Gewährleistung betrifft aber nur Mängel, die zum Zeitpunkt der Übergabe der Ware oder des Werks vorhanden waren. Oft sind Mängel, die sich nach Übergabe zeigen, auf einen Fehler zurückzuführen, den die Sache bereits bei Übergabe hatte. Zur Beweiserleichterung gibt es die **gesetzliche Vermutung**, dass ein Mangel schon bei der Übergabe vorhanden war, wenn er innerhalb von sechs Monaten nach der Übergabe auftaucht. Das Unternehmen muss nun beweisen, dass der Mangel bei Übergabe noch nicht vorhanden war.

Ausnahme: Diese gesetzliche Vermutung tritt nicht ein, wenn sie mit der Art der Sache (z.B. verderbliche Waren) oder mit der Art des Mangels (z.B. typische Abnutzungserscheinungen) unvereinbar ist.

Gewährleistungsrechte

Sie können vom Unternehmen zunächst entweder kostenlose **Verbesserung** (z.B. Reparatur) oder **Austausch** der mangelhaften Teile verlangen. Das Unternehmen hat also eine „zweite Chance“, den vertragsgemäßen Zustand herzustellen.

Eine **Preisminderung** oder eine **Vertragsaufhebung** (= Ware zurück, Geld zurück) können Sie nur fordern,

- ▶ wenn die Verbesserung und der Austausch unmöglich sind,
- ▶ wenn das Unternehmen die Verbesserung oder den Austausch in angemessener Frist nicht durchführt oder die Verbesserung fehlschlägt,
- ▶ wenn das Unternehmen die Verbesserung oder den Austausch verweigert,
- ▶ wenn Verbesserung oder Austausch für Sie mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären,

- ▶ wenn Ihnen die Verbesserung oder der Austausch aus triftigen, in der Person des Händlers liegenden Gründen unzumutbar ist.

Gewährleistungsrechte geltend machen

Die gesetzliche Frist zur gerichtlichen Geltendmachung der Gewährleistung beträgt für bewegliche Sachen (z.B. Autos, Möbel, Elektrogeräte) **zwei Jahre**. Für unbewegliche Sachen (z.B. Grundstücke und damit fest verbundene Sachen wie Häuser bzw. die eingebaute Zentralheizung) beträgt die Gewährleistungsfrist **drei Jahre**. Die Gewährleistungsfrist beginnt mit der Übergabe der Sache zu laufen. Gewährleistungsreparaturen unterbrechen die Verjährungsfrist. In diesem Fall beginnt die Frist von zwei bzw. drei Jahren (auch die Sechsmontatsfrist der Beweislastumkehr) für den behobenen Mangel neu zu laufen.

Grundsätzlich sollten Sie einen erst nach der Übergabe entdeckten Mangel gleich dem Unternehmen **schriftlich** (möglichst eingeschrieben) mitteilen und eine konkrete Vorgangsweise zur Abhilfe verlangen. Setzen Sie dem Unternehmen dafür eine exakte Frist (z.B. 14 Tage).

Auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz finden Sie die Musterbriefe „Gewährleistung“ und „Baumängel – Gewährleistung“.

Haben Sie noch nicht (alles) bezahlt, so können Sie bis zur endgültigen Mängelbehebung einen Teil oder den gesamten noch **offenen Betrag zurückhalten**. Bei ganz geringfügigen Mängeln darf nur ein dem Mangel angemessener Teil zurückbehalten werden – Schikaneverbot.

Können Sie keine außergerichtliche Einigung erzielen, bleibt nur die **Klage** bei Gericht. Die Klage muss noch innerhalb der Gewährleistungsfrist bei Gericht eingebracht werden. Die fristgerechte Mängelrüge oder Reklamation beim Unternehmen reicht nicht aus (außer als Einspruch gegen die Forderung, wenn das Unternehmen Sie klagt). Mit Ablauf der Frist ist das Gewährleistungsrecht erloschen.

Können Gewährleistungsrechte eingeschränkt werden?

Grundsätzlich können die Gewährleistungsansprüche von Konsumenten/-innen vor Kenntnis des Mangels weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden. Bei Rechtsgeschäften zwischen Konsumenten/-innen und Unternehmen sind Vereinbarungen einer kürzeren als der gesetzlichen Gewährleistungsfrist unwirksam.

Ausnahme: Beim Kauf von gebrauchten beweglichen Sachen kann die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr verkürzt werden. Die Verkürzung dieser Frist muss aber im Einzelnen ausgehandelt und schriftlich festgehalten werden! Eine Fristverkürzung in vorformulierten Standardverträgen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist nicht wirksam. Beim Kauf eines gebrauchten Kfz ist eine von Ihnen und vom Unternehmen ausverhandelte Fristverkürzung nur dann wirksam, wenn seit dem Tag der Erstzulassung mehr als ein Jahr verstrichen ist.

War das Unternehmen zur **Montage** einer von Ihnen gekauften Ware verpflichtet, dann haftet es – verschuldensunabhängig – auch für einen Mangel, den es durch unsachgemäße Montage verursacht hat. Aber selbst wenn die Sache zur Montage durch Sie bestimmt war, hat das Unternehmen für Mängel aus unsachgemäßer Montage dann einzustehen, wenn diese auf einem Fehler in der Montageanleitung beruhen.



ACHTUNG!

Bei Vertragsabschlüssen zwischen Privatpersonen kann die Gewährleistung wirksam ausgeschlossen werden.

Erfüllungsort der Gewährleistung und Kosten

Ein Unternehmen hat seine Gewährleistungspflicht grundsätzlich an dem Ort zu erfüllen, an dem Ihnen die Ware übergeben worden ist. Haben Sie die Sache beim Unternehmen abgeholt, müssen Sie diese zur Verbesserung nicht zum Unternehmen zurückbringen, wenn Ihnen dies unzumutbar ist (z.B. weil die Sache sperrig oder eingebaut ist).

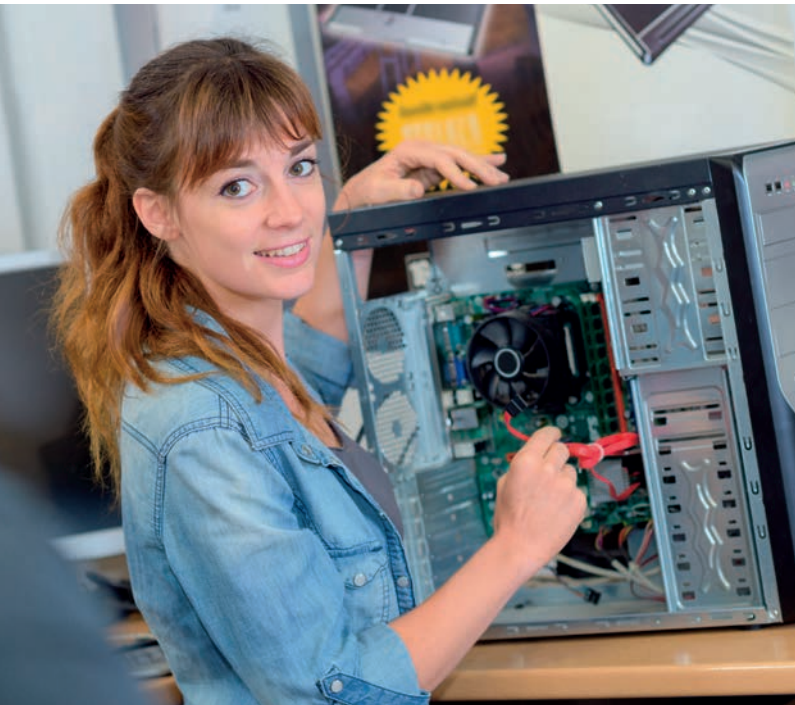
Die notwendigen Kosten der Verbesserung oder des Austauschs (insbesondere Versand-, Arbeits- und Materialkosten) sind vom Unternehmen zu tragen.

WAS IST EINE GARANTIE?

Von der gesetzlichen Gewährleistung ist die sogenannte Garantie zu unterscheiden. Unter Garantie versteht man die **freiwillige Zusage** eines Unternehmens (meist des Herstellers), unter bestimmten Bedingungen für Mängel einer Ware einzustehen (z.B. Reparatur oder Austausch). Durch diese Zusage wird die Garantie ein Vertragsbestandteil und damit verbindlich.

Art und Umfang der Garantie (z.B. Garantiefrist) hängen ausschließlich vom Inhalt der Garantiebedingungen ab. Sie sollten sich an die in den Garantiebedingungen gemachten Auflagen halten, da Sie sonst Ihre Garantieansprüche verlieren können.

Garantiegebende Unternehmen sind verpflichtet, Sie in der **Garantieerklärung** auf das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung hinzuweisen. Die Garantieerklärung muss Namen und Anschrift des garantierenden Unternehmens, den Inhalt der Garantie und die räumliche Gültigkeit sowie alle sonstigen Angaben enthalten, die für die Inanspruchnahme der Garantie notwendig sind. Im Zweifel haftet das garantierende Unternehmen dafür, dass die Sache die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften aufweist. Die Garantie ist Ihnen auf Ihr Verlangen schriftlich oder auf einem anderen für Sie verfügbaren Datenträger bekannt zu geben.



HABE ICH EIN RECHT AUF UMTAUSCH?

Haben Sie etwas gekauft, das Ihnen dann doch nicht gefällt, bleibt nur der Umtausch. Allerdings gibt es kein gesetzliches Recht auf Umtausch oder Rückgabe einer Ware wegen Nichtgefallens. Manche Unternehmen bieten jedoch innerhalb gewisser Fristen und unter bestimmten Voraussetzungen (z.B. Vorlage von Kassabeleg und Originalverpackung) freiwillig ein Umtauschrecht oder sogar ein Rückgaberecht mit Geld-zurück-Garantie an. Erkundigen Sie sich daher vor dem Kauf, ob und unter welchen Bedingungen das Geschäft die Ware umtauscht oder zurücknimmt. Sieht das Unternehmen keine Umtausch- bzw. Rückgabemöglichkeit vor, können Sie versuchen, dies mit einem schriftlichen Vermerk auf der Rechnung individuell zu vereinbaren (z.B. „Umtausch bis möglich, Unterschrift Verkäufer/-in).



WANN VERFALLEN GUTSCHEINE?

Gutscheine werden als Geschenk immer beliebter. Die/Der Beschenkte erhält mit dem Gutschein ein Auswahlrecht und kann sich aus dem Sortiment des Unternehmens Waren oder Dienstleistungen im aufgedruckten Wert aussuchen. Ein Anspruch auf Barauszahlung des Gutscheinwertes besteht grundsätzlich nicht. Ist der Warenwert geringer als der Gutscheinwert, so wird in der Regel für den Restbetrag neuerlich ein Gutschein ausgestellt.

Gutscheine ohne Befristung sind **30 Jahre gültig**. Eine Verkürzung der Frist ist nur möglich, wenn dafür sachlich nachvollziehbare Gründe vorliegen. Nach einem Urteil des Obersten Gerichtshofs ist eine **dreijährige oder kürzere Befristung** aber jedenfalls **ungültig**. Gutscheine mit einer Befristung von drei Jahren oder weniger können vom ausstellenden Unternehmen daher nicht für wertlos erklärt werden. Wenn der Aussteller des Gutscheins die vereinbarte Leistung nicht mehr erbringen kann, muss er zumindest den Kaufpreis des Gutscheins zurückzahlen. Lautet ein Gutschein nicht auf einen bestimmten Betrag, sondern auf eine definierte Leistung (z.B. Ballonfahrt), müssen Sie nach Ablauf der Frist eventuelle Preissteigerungen tragen.

Geht das ausstellende Unternehmen in Konkurs, werden Gutscheine leider häufig zur wertlosen Konkursforderung.

KANN ICH EIN SKONTO ABZIEHEN?

Skonto muss mit dem Unternehmen vereinbart werden. Wurde weder im Auftrag noch im Kaufvertrag ein Skontoabzug vereinbart und scheint auch auf der Rechnung kein Skonto auf, ist der Rechnungsbetrag ohne Skontoabzug zu bezahlen.



AK-TIPP

Vereinbaren Sie die Möglichkeit eines Skontoabzugs schon bei Auftragserteilung schriftlich mit dem Unternehmen.

MUSS MICH DIE FIRMA MAHNEN, WENN ICH ÜBERSEHE ZU ZAHLEN?

Hat das Unternehmen seine Leistung erbracht und fällig gestellt (z.B. Rechnung übermittelt), sind Sie verpflichtet, das vereinbarte Entgelt sofort zu zahlen. Ist im Vertrag oder in der Rechnung eine Zahlungsfrist angegeben, gilt diese. Wenn Sie ohne berechtigte Gründe nicht zahlen (Zahlungsverzug), könnte das Unternehmen sofort mit einer Klage gegen Sie vorgehen. Denn entgegen einer weitverbreiteten Meinung sind Unternehmen **nicht verpflichtet**, vor Einbringung einer Klage dreimal **zu mahnen!**

In der Regel wird das Unternehmen mit einer Mahnung reagieren, weil es nicht den kaufmännischen Gepflogenheiten entspricht, den ausstehenden Betrag gleich bei Gericht einzuklagen. Sie sollten in diesem Fall rasch überprüfen, ob Sie zur Zahlung verpflichtet sind oder nicht. Bei einer Zahlungspflicht sollte möglichst gleich bezahlt werden! Bei **Zahlungsschwierigkeiten** sollten Sie sich an das Unternehmen wenden und versuchen, eine Ratenvereinbarung zu treffen.



WENN DAS INKASSOBÜRO EINSCHREITET

Immer öfter beauftragen Unternehmen Inkassobüros mit dem Eintreiben offener Forderungen. Inkassokosten lassen die ursprüngliche Forderung meist erheblich steigen. Zunächst sollten Sie prüfen, ob die Hauptforderung zu Recht besteht. Ist das der Fall, sollten Sie sich umgehend mit dem Unternehmen bzw. dem Inkassobüro in Verbindung setzen und die Hauptforderung begleichen. Wenn Sie die Forderung für unberechtigt halten, sollten Sie dies dem Inkassobüro mit einer Sachverhaltsschilderung sofort mitteilen und zudem einen Mahnstopp vereinbaren. Es empfiehlt sich, eine Kopie des Schreibens an das Unternehmen zu senden.

Es ist auch ratsam, über die Höhe der **Inkassokosten** zu verhandeln. Die Höhe dieser Betreuungskosten unterliegt nämlich mehrfachen Beschränkungen. Zum einen sind nur notwendige und zweckmäßige Kosten zu ersetzen. Zum anderen müssen sie in einem angemessenen Verhältnis zur Hauptforderung des Unternehmens stehen. Keinesfalls dürfen jene Höchstsätze überschritten werden, die in der Inkassogebührenverordnung geregelt sind.

Ratenzahlungsvereinbarung

Auch wenn die Forderung zu Recht besteht, kann es sein, dass Sie nicht in der Lage sind, diese auf einmal zu bezahlen. Häufig bieten Inkassobüros Ratenzahlungsvereinbarungen an. Wenn Sie eine solche unterzeichnen, anerkennen Sie damit auch die bisher verrechneten Inkassobürokosten – allerdings nur, wenn diese Kosten gesondert angegeben und aufgeschlüsselt wurden. In Ratenzahlungsvereinbarungen müssen Sie außerdem über Ihr Rücktrittsrecht, den effektiven Jahreszinssatz, die Gesamtkosten und die Gesamtbelastung informiert werden.

Auf ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz finden Sie den Musterbrief „Inkassoforderung“.

DIE AK

BERÄT SIE GERNE

Für Ihre Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung

▶ **am Telefon unter +43 (0)50 6906-2**

Mo. – Do. 8 Uhr bis 12 Uhr und 13 Uhr bis 16 Uhr
Fr. 8 Uhr bis 12 Uhr

▶ **per E-Mail an konsumentenschutz@akooe.at**

▶ **Briefe senden Sie an:**

Arbeiterkammer Oberösterreich
Konsumentenschutz
Volksgartenstraße 40, 4020 Linz

GELD SPAREN MIT DER AK

Mit unseren Online-Rechnern finden Sie den billigsten **Strom- und Gasanbieter**, das beste **Angebot fürs Sparen**, den günstigsten **Kreditanbieter** und vieles mehr. Wenn Sie zum Beispiel einen Gebrauchtwagen kaufen oder verkaufen wollen, können Sie online den **Eurotaxwert**, also den Marktwert des Autos, ermitteln. Viele aktuelle Preisvergleiche helfen Ihnen ebenfalls, Geld zu sparen.

Alles das sowie Infos zu Konsumentenrechtsfragen und **Musterbriefe** finden Sie unter

ooe.arbeiterkammer.at/konsumentenschutz

Medieninhaberin: Kammer für Arbeiter
und Angestellte für Oberösterreich,
Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz siehe
<https://ooe.arbeiterkammer.at/impressum.html>
Hersteller: Druckerei Haider Manuel e.U.
4274 Schönau i.M., Niederndorf 15
ooe.arbeiterkammer.at



AK
Oberösterreich