



# **KONSUMENTENRECHT**

ALLES RUND UM DEN KAUF



## EINE INFORMATION FÜR KONSUMENTINNEN UND KONSUMENTEN!

Meist sind Sie Unternehmen gegenüber in der schwächeren Position. Oft fehlt es Ihnen am notwendigen technischen Know-How oder Sie sind schlichtweg mit den rechtlichen Fragen überfordert.

Daher setzen wir uns für eine Verbesserung der rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen der Konsumentinnen und Konsumenten ein. Um zum Recht zu kommen, ist es aber notwendig, die Rechtslage zu kennen. Diese Broschüre informiert Sie über Ihre wichtigsten Konsumentenrechte und die Möglichkeit, diese durchzusetzen.

Siegfried Pichler  
AK-Präsident

**Impressum:** Medieninhaber und Herausgeber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Salzburg · Layout: Ursula Brandecker, alle Markus-Sittikus-Straße 10, 5020 Salzburg · [www.ak-salzburg.at](http://www.ak-salzburg.at) · Autor: Mag. Thomas Gschaar, AKNÖ  
Druck: GWS – Geschützte Werkstätten Integrative Betriebe Salzburg GmbH, Salzburg · Titelfoto: Fotolia · Stand: Kern AK NÖ 3/2016 – Umschlag AK Salzburg 05/2016

# KONSUMENTENRECHTE

# INHALTSVERZEICHNIS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Vor dem Kauf</b>  | <b>5</b>  |
| Preisauszeichnung  | 5         |
| Kann man sich auf Kostenvoranschläge verlassen?                  | 7         |
| <b>Beim Kauf</b>   | <b>9</b>  |
| Jeder Kauf ist ein rechtlich verbindlicher Vertrag!              | 9         |
| Der Vertragsabschluss von Kindern und Minderjährigen             | 10        |
| Vorsicht, Kleingedrucktes!                                       | 11        |
| Was tun bei unbestellten Warenlieferungen?                       | 12        |
| <b>Nach dem Kauf</b>   | <b>13</b> |
| Vereinbarungen sind bindend                                      | 13        |
| Wann habe ich ein Rücktrittsrecht?                               | 13        |
| Kein Rücktrittsrecht besteht beispielsweise<br>nach § 18 FAGG    | 15        |
| Wie trete ich richtig gemäß § 3 KSchG zurück?                    | 15        |
| Folgen des Rücktritts  | 16        |
| Besondere Verträge   | 17        |
| Was tun, wenn man übervorteilt wurde?                            | 19        |
| Was tun, wenn der Unternehmer nicht liefert?<br>(Lieferverzug)   | 19        |
| Was tun, wenn die Ware nicht in Ordnung ist?<br>(Gewährleistung) | 21        |
| Welche Gewährleistungsansprüche gibt es?                         | 22        |
| Wie können Gewährleistungsansprüche<br>geltend gemacht werden?   | 22        |
| Können Gewährleistungsansprüche eingeschränkt<br>werden?         | 23        |

|   |    |
|---|----|
| Erfüllungsort der Gewährleistung und Kosten                 | 24 |
| Was ist eine Garantie?                                      | 25 |
| Habe ich ein Recht auf Umtausch?                            | 26 |
| Gutscheine  | 26 |
| Was passiert, wenn ich nicht<br>vereinbarungsgemäß bezahle? | 27 |
| Probleme mit Inkassobüros                                   | 28 |



# VOR DEM KAUF

## **Preise vergleichen lohnt sich**

Tests der AK-Konsumenteninformation zeigen immer wieder große Preisdifferenzen. Vergleichen kann man aber nur, wenn die Preise für den Konsumenten 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 Mehrwertsteuer und sämtlicher Abgaben beziehungsweise Zuschläge) ausgewiesen sein. Häufig gibt es Beschwerden, dass eine Ware im Schaufenster eines Geschäftes oder im Regal eines Selbstbedienungsladens billiger angeboten wird als sie dann an der Kassa verrechnet wird. Im Fall einer falschen Preisauszeichnung, können Sie sich an die zuständigen Behörden wenden. Für die Überwachung und die Einhaltung der Preisauszeichnungspflicht sind die Bezirkshauptmannschaften und Magistrate zuständig. Es besteht jedoch kein Recht, das Produkt zu dem zu niedrig ausgezeichneten Preis zu erhalten.

Auch Dienstleistungsbetriebe, wie z.B. Installateure, Elektriker, Tapezierer, Friseure, Wäschereien, Schuhmacher usw. müssen ihre Preise auszeichnen. In einem Preisverzeichnis, das im Geschäftslokal deutlich sichtbar angebracht werden muss, ist der Preis für die gesamte Leistung oder für eine Leistungseinheit (Arbeitsstunde) anzugeben. Für Speisen und Getränke, die in Gasthäusern angeboten werden, müssen die Preise (Inklusivpreise mit Zuschlägen aller Art) in Preisverzeichnissen ausgezeichnet sein. Diese Verzeichnisse müssen in ausreichender Zahl auf den Tischen aufliegen und jedem Gast vor Entgegennahme der Bestellung vorgelegt werden. Auf Verlangen sind sie auch vor der Abrechnung vorzulegen. Werden regelmäßig auch warme Speisen verkauft, muss zusätzlich neben der Eingangstür oder in dessen Nähe ein Preisverzeichnis angebracht sein. Auch Beherbergungsbetriebe müssen in den Zimmern an gut sichtbarer Stelle die Zimmerpreise vermerkt haben.

Auch das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Im Internet gibt es häufig Seiten, auf denen Lehrstelleninfos, Hausaufgabenhilfe, Kochrezepte auf den 1. Blick gratis zum Download angeboten werden.

**TIPP:**

Unbedingt darauf achten, ob sich irgendwo im Text versteckt ein Hinweis auf Kostenpflicht findet!

Auch wenn man diese im Ernstfall nicht bezahlen muss, so empfiehlt es sich doch, Vorsicht walten zu lassen, um langwierige Streitigkeiten zu vermeiden.

## **Kann man sich auf Kostenvoranschläge verlassen?**

Herr Müller hat die Absicht sich eine neue Einbauküche anfertigen und montieren zu lassen. Da er wissen möchte, was er dafür zu bezahlen hat, erkundigt sich Herr Müller bei seinem Tischler nach dem Preis für die geplante neue Einbauküche. Der genannte Preis erscheint ihm angemessen und er erteilt dem Tischler den Auftrag. Die Freude über die neue Einbauküche ist allerdings schnell verflogen, als Herr Müller die Rechnung dafür erhält. Der auf der Rechnung geforderte Geldbetrag ist nämlich wesentlich höher als der mündlich veranschlagte Preis.

Bei umfangreichen Aufträgen ist das Einholen eines oder auch mehrerer schriftlicher Kostenvoranschläge empfehlenswert. 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 (das kann ein Hinweis auf Abrechnung nach Naturmaße oder Cirkamaße sein).

Aber auch unverbindliche Kostenvoranschläge dürfen vom Unternehmen ohne Zustimmung des/der Auftraggebers/in nicht erheblich (mehr als 15 %) überschritten werden. Ist eine erhebliche Überschreitung unvermeidlich, muss das Unternehmen die Arbeit unterbrechen und die KonsumentInnen über die Mehrkosten informieren.

Stimmen diese der zu erwartenden Überschreitung nicht zu, hat man die bisher erbrachten Arbeiten zu bezahlen. Meldet das Unternehmen die erhebliche Kostenüberschreitung nicht sofort, brauchen KonsumentInnen die Mehrkosten nicht zu bezahlen.

Sollten sich Zusatzaufträge ergeben, so sind diese natürlich gesondert in Rechnung zu stellen. Daher empfiehlt es sich dafür vorher wiederum einen Kostenvoranschlag einzuholen.

**TIPP:**

Achten sollte man darauf, dass der Kostenvoranschlag alle notwendigen Nebenarbeiten enthält. Auch sollten die Aufträge so vergeben werden, dass keine Änderungswünsche und Zusatzaufträge notwendig sind.

# BEIM KAUF

## **Jeder Kauf ist ein rechtlich verbindlicher Vertrag!**

Frau Maier nimmt im Supermarkt eine Dose Sardinen aus dem Regal, zahlt wortlos an der Kassa und verlässt den Supermarkt. Der stillschweigend abgeschlossene Kaufvertrag über die Sardinendose ist perfekt und für beide Teile bindend. Sollte Frau Maier etwas später in einem anderen Supermarkt die gleiche Sardinendose billiger sehen, kann sie die teurer gekaufte Dose nicht einfach zurückgeben.

### **Also: Augen auf, Kauf ist Kauf!**

Ob der Vertrag schriftlich, mündlich (fernmündlich!) oder stillschweigend abgeschlossen wurde, ist - von wenigen Ausnahmen abgesehen - für die Gültigkeit des Vertrages ohne Bedeutung. Bei größeren Anschaffungen ist der schriftliche Abschluss von Verträgen aus Beweisgründen allerdings anzuraten.

Bei Online-Shops geht das Angebot von den KundInnen aus. Der Shop lädt die KundInnen quasi zur Abgabe eines Angebotes ein (vergleichbar mit dem Schaufenster eines Geschäftes). Eine Bestellbestätigung ist nicht als Annahme des Kundenangebotes zu werten. Dafür braucht es eine gesonderte Annahmeerklärung per Email oder aber de facto kann sie auch durch den Versand der Ware erfolgen.

## **Der Vertragsabschluss von Kindern und Minderjährigen**

Das Ausmaß der Geschäftsfähigkeit richtet sich nach dem Alter:

Kinder (Personen unter 7 Jahren) sind völlig geschäftsunfähig. Sie können nur kleinere Bargeschäfte tätigen (z.B. Kauf einer Schokolade oder einer Wurstsemmel).

Unmündige Minderjährige (Personen zwischen 7 und 14 Jahren) können etwa ein Geschenk annehmen, das keine Zusatzkosten verursacht (z.B. eine CD). Wollen sich Unmündige verpflichten, brauchen sie die Zustimmung ihrer/ihrer gesetzlichen Vertreters/in, 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 (z.B. Ratenvereinbarungen). Ein solches Rechtsgeschäft ist unwirksam, wenn der/die gesetzliche Vertreter/in nachträglich die Zustimmung verweigert. Das Risiko liegt in diesem Fall beim Unternehmen.

Volljährige (Personen ab vollendetem 18. Lebensjahr) können grundsätzlich alle Rechtsgeschäfte in Eigenverantwortung abschließen.

## Vorsicht Kleingedrucktes!

Größere Unternehmen (z.B. Versicherungen, Banken, Möbelhäuser) verwenden oft vorformulierte Vertragsbedingungen, die Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) genannt werden. Sie enthalten meist Bestimmungen über Liefertermin, Zahlungskonditionen, Stornogebühr, Leistungs- und Preisänderung, automatische Vertragsverlängerung und andere Vertragsbedingungen.

Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) erklärt eine ganze Reihe solcher Klauseln für unwirksam.

Einige der wesentlichsten Beispiele **für unwirksame Klauseln** sind:

- Preisgleitklauseln, die nur nachträgliche Preiserhöhungen zugunsten des Unternehmens vorsehen und nicht auch Preissenkungen zugunsten der KonsumentInnen.
- Ausschluss von Schadenersatz bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Unternehmens bei Sachschäden.
- Ausschluss von Schadenersatz bei Personenschäden, auch wenn sie nur auf leichte Fahrlässigkeit des Unternehmens zurückzuführen sind.
- Vereinbarung eines Verzugszinssatzes, der den Vertragszinssatz um mehr als 5 % übersteigt.

**TIPP:**

Man sollte nichts unterschreiben, was man nicht vorher gelesen und verstanden hat. Im Zweifelsfall sollte man sich, noch vor der Unterschrift, unklare Bedingungen genau erklären lassen. Wer ein Schriftstück ungelesen unterschreibt, akzeptiert damit seinen Inhalt, ob man ihn kennt oder nicht!

Allerdings kann kaum erwartet werden, dass ein/e Konsument/in bei jedem Rechtsgeschäft des täglichen Lebens die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Unternehmers studiert und nachteilige Klauseln aufspürt. Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) sieht daher vor, dass beispielsweise die Arbeiterkammer die von Unternehmen im Geschäftsverkehr mit KonsumentInnen verwendeten Allgemeinen Geschäftsbedingungen prüft. Gegen gesetzes- und sittenwidrige Klauseln kann die Arbeiterkammer mit Abmahnungen und Verbandsklagen vorgehen.

## **Was tun bei unbestellten Warenlieferungen?**

Immer wieder werden KonsumentInnen Waren zugestellt, die sie gar nicht bestellt haben. Für diese Fälle gibt es eine gesetzliche Klarstellung: Der/die Konsument/in braucht die unbestellten Waren weder aufbewahren noch zurückschicken, sondern kann sie auch wegwerfen. Ausnahme: Erfolgte die Zusendung erkennbar irrtümlich, muss dies dem/der Absender/in in angemessener Frist mitgeteilt oder die Ware auf Kosten des/der Absenders/in zurückgeschickt werden.

# NACH DEM KAUF

## **Vereinbarungen sind bindend**

Jede Vereinbarung (ob mündlich oder schriftlich) muss eingehalten werden. So hat man keinen Anspruch darauf, am nächsten Tag etwa, weil man es sich anders überlegt hat oder das Bestellte anderswo billiger gesehen hat, den Vertrag einseitig rückgängig zu machen. In diesem Fall ist man auf die Kulanz des Unternehmens angewiesen. Nimmt dieses die Ware nur gegen Ausstellung einer Gutschrift zurück, muss der/die Konsument/in diese akzeptieren. Das Unternehmen kann seine Kulanz auch von der Entrichtung einer Stornogebühr abhängig machen.

Die üblichen Stornosätze liegen bei etwa 20 Prozent.

## **Wann habe ich ein Rücktrittsrecht?**

Nur in bestimmten Ausnahmefällen können KonsumentInnen von einem bereits geschlossenen Vertrag ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Diese sind seit 13. Juni 2014 gesondert im sog. Fern- und Auswärtsgeschäfte Gesetz (FAGG) geregelt und gelten für Verträge, die ab diesem Datum geschlossen worden sind. Erfasst sind hier die altbekannten Haustürgeschäfte, also jene Fälle, in denen der Vertreter, plötzlich an der Wohnungstür läutet und den überraschten KonsumentInnen etwas verkaufen will. Das Rücktrittsrecht besteht aber auch dann, wenn die KonsumentInnen ihre Vertragserklärung (Bestellung, Kaufantrag usw.) nicht in den „üblichen Geschäfts-

räumen“ des Unternehmens abgegeben haben. So liegt z.B. ein Haustürgeschäft vor, wenn man seine Vertragserklärung bei einer Werbeveranstaltung im Gasthaus, am Arbeitsplatz, auf der Straße oder in der Straßenbahn abgibt.

Ein Rücktrittsrecht besteht ebenfalls, wenn man auf der Straße angesprochen und zum Geschäftsabschluss in die Geschäftsräumlichkeiten eines Unternehmens gebracht wird.

Vom neuen Gesetz erfasst sind auch die sogenannten Fernabsatzverträge, also Verträge, die ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien geschlossen werden. Dies sind zB Internetverträge, Katalogbestellungen, Bestellhotlines, Teleshopping..., bei denen sich das Unternehmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems bedient.

Die Rücktrittsfrist beträgt nunmehr einheitlich 14 Kalendertage und beginnt bei Verträgen über Warenlieferungen mit Erhalt der Ware und bei Verträgen über die Erbringung von Dienstleistungen mit Vertragsschluss zu laufen.

Kommt das Unternehmen seinen Informationspflichten nicht nach, bzw. händigt das Unternehmen die vom Gesetz geforderte Widerrufsbelehrung und das Widerrufsformular dem Konsumenten/der Konsumentin nicht aus, so verlängert sich die Frist um maximal 12 Monate. Neben den Bestimmungen über das Rücktrittsrecht sieht das FAGG nämlich auch zahlreiche Informationspflichten des Unternehmers vor.

Da das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz zahlreiche Vertragsarten generell aus seinem Anwendungsbereich aus-

nimmt (wie zum Beispiel Verträge über Glücksspiele, Finanzdienstleistungen oder Gesundheitsdienstleistungen...), bleibt der bisher für Haustürgeschäfte geltende § 3 Konsumentenschutzgesetz bestehen, wurde jedoch hinsichtlich der Frist angepasst.

## **Kein Rücktrittsrecht besteht beispielsweise nach § 18 FAGG**

- Ton- oder Datenträger, die entsiegelt worden sind
- Hauslieferungen (zB Lebensmittel) oder Freizeitdienstleistungen, wie Konzertkarten, Bahn- und Zugtickets etc.
- Waren, die nach persönlichen Angaben angefertigt und auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten sind.
- 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.

Da das Gesetz jedoch zahlreiche Ausnahmen und Gegennahmen enthält und darüber hinaus noch Auslegungsfragen offen sind, ist eine Einzelfallprüfung unumgänglich und ist es jedenfalls ratsam eine Konsumentenberatungsstelle zu kontaktieren.

## **Wie trete ich richtig gemäß § 3 KSchG zurück?**

Der Rücktritt ist zwar nach dem neuen Gesetz formlos möglich, sollte jedoch aus Beweisgründen schriftlich erfolgen (am

besten eingeschrieben). Sollte Ihnen das Unternehmen das entsprechende Widerrufsformular nicht ausgehändigt haben, genügt grundsätzlich ein Schreiben mit folgendem Inhalt:

*“ Ich habe am ..... bei Ihnen ein(e) ..... zum Preis von ..... Euro bestellt/gekauft. Gemäß § 11 FAGG sowie aus jedem anderen tauglichen Rechtsgrund erkläre ich fristgerecht meinen Rücktritt vom Vertrag. Unterschrift und Datum.“*

Dabei reicht es, wenn die Rücktrittserklärung am letzten Tag der Frist abgeschickt wird. Eine Kopie sollte mit dem Einschreibebefug aufbewahrt werden.

**TIPP:**

Musterbriefe zum Ausdrucken finden sich auch auf unserer Homepage!

## **Folgen des Rücktritts**

Das Gesetz bietet den KonsumentInnen einen kostenlosen Rücktritt. In Zusammenhang mit diesem Rücktrittsrecht dürfen keine „Stornokosten“ oder „Verwaltungsgebühren“ verlangt werden. Im Falle des Rücktritts hat der Verbraucher die Ware unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung an den Unternehmer zurückzuschicken. Die unmittelbaren Rücksendekosten sind jedoch grundsätzlich vom Verbraucher zu tragen, es sei denn der Unternehmer hat sich bereit erklärt, diese zu übernehmen oder er hat es unterlassen, den Verbraucher darauf hinzuweisen.

Das Unternehmen hat alle vom Verbraucher geleisteten Zahlungen unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zurückzuzahlen. Er kann die Rückzahlung jedoch verweigern, bis er entweder die Ware oder vom Verbraucher einen Nachweis über deren Rücksendung erhalten hat. Die betroffenen KonsumentInnen müssen die bereits erhaltene Ware zurückgeben. Wenn die Ware schon benützt worden ist, so muss man dem Unternehmen eine Wertminderung nur dann bezahlen, wenn diese auf eine über das übliche Probemaß hinausgehende Benutzung zurückzuführen ist und der Unternehmer den Konsumenten ordnungsgemäß über das Rücktrittsrecht belehrt hat.

## **Besondere Verträge**

Besondere Informationspflichten sieht das Gesetz für Vertragsabschlüsse im Internet und für telefonische Vertragsabschlüsse vor.

Die sogenannte Buttonlösung soll Internetabzocke verhindern und ist in § 8 FAGG geregelt:

- Der Unternehmer hat den/die Konsumenten/in unmittelbar bevor diese/r seine Vertragserklärung abgibt, klar und in hervorgehobener Weise über die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung, den Gesamtpreis einschließlich aller Steuern und Abgaben, bei Aboverträgen den für jeden Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtpreis, die Laufzeit, samt Kündigungsbestimmungen sowie die Mindestdauer der Verpflichtung des Verbrauchers zu informieren.

- Im Zuge eines Bestellvorganges, der die Aktivierung einer Schaltfläche oder einer ähnlichen Funktion erfordert, muss diese gut lesbar mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein, die den Verbraucher darauf hinweist, dass die Bestellung mit einer Zahlungspflicht verbunden ist. Diese Bestimmung gilt ab Juni 2015 auch bei Online-Reisebuchungsplattformen.

### **Eine erfreuliche Verschärfung der Schutzbestimmungen für Verbraucher erfolgte durch die Neuregelung für telefonisch geschlossene Verträge. (§ 9 FAGG)**

Telefonische Vertragsabschlüsse über Wett- und Lotteriedienstleistungen, die durch den Unternehmer ohne vorherige Einwilligung der betroffenen KonsumentInnen angebahnt werden, sind nach KSchG ohnedies bereits nichtig.

Bei sonstigen telefonischen Verträgen über Dienstleistungen sieht die neue Bestimmung im FAGG nunmehr eine ausdrückliche Bestätigung des Verbrauchers vor:

Bei Fernabsatzverträgen über eine Dienstleistung, die während eines vom Unternehmer eingeleiteten Anrufs ausgehandelt wurden, ist der Verbraucher erst gebunden, wenn der Unternehmer ihm eine Bestätigung seines Vertragsanbots auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellt und der Verbraucher dem Unternehmer hierauf eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Anbots auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt.

## **Was tun, wenn man übervorteilt wurde?**

Grundsätzlich muss man auch solche Vereinbarungen einhalten, die wirtschaftlich ungünstig sind. Nur weil man zu teuer gekauft hat, kann man nicht einseitig aus einem Vertrag aussteigen. Hat man aber mehr als das Doppelte des wahren Wertes der Gegenleistung bezahlt oder erhält man für seine Leistung weniger als die Hälfte des wirklichen Wertes, kann man den Vertrag gerichtlich anfechten.

Frau Maier unterschreibt einen Vertrag für einen Computerkurs bei der Firma XY. Als Kursbeitrag muss sie 2.165 Euro bezahlen. Ein Sachverständiger stellt fest, dass der tatsächliche Wert des Kurses von Frau Maier bei lediglich 436 Euro liegt. In diesem Fall spricht man von Verkürzung über die Hälfte. Frau Maier hat ein Aufhebungsrecht. Die Fa. XY kann den Vertrag nur mehr dadurch „retten“, dass sie Frau Maier die Differenz zwischen dem tatsächlichen Wert des Kurses und des von Frau Maier bezahlten Entgeltes ersetzt.

## **Was tun, wenn der Unternehmer nicht liefert? (Lieferverzug)**

Wenn das Unternehmen zum vereinbarten Zeitpunkt seine Leistung nicht erbringt, braucht man das nicht einfach hinnehmen.

- Es kann dem Unternehmen schriftlich (am besten eingeschrieben) eine angemessene, datumsmäßig bestimmte Nachfrist gesetzt werden (in der Regel 14 Tage) und gleichzeitig für den Fall der Nichterfüllung innerhalb dieser Frist sein Rücktritt vom Vertrag erklärt werden. Ist diese Frist

ergebnislos abgelaufen, so braucht man eine spätere Erfüllung nicht mehr akzeptieren.

- Außerdem kann man Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen, wenn das Unternehmen den Verzug verschuldet hat.

**TIPP:**

Ein sofortiger Vertragsrücktritt ist beim sogenannten Fixgeschäft möglich. Hier muss der/die Konsument/in bereits bei Vertragsabschluss schriftlich vereinbaren, dass das Unternehmen seine Leistung nur bis zu einem datumsmäßig bestimmten Zeitpunkt erbringen kann bzw. soll. Es empfiehlt sich neben dem Liefertermin auch noch die Worte „bei sonstigem Rücktritt vom Vertrag“ beizufügen. Überschreitet das Unternehmen den fixierten Liefertermin auch nur um einen Tag, so braucht der/die Konsument/in die verspätete Leistung nicht mehr anzunehmen.

Wenn bereits bei Vertragsabschluss eine Vertragsstrafe (Pönale) vereinbart wurde, kann man bei Nichteinhaltung der Lieferfrist eine Ersatzleistung vom Unternehmen für entstandene Unannehmlichkeiten verlangen. In dieser (möglichst) schriftlichen Sondervereinbarung verpflichtet sich das Unternehmen beispielsweise für jede Woche, um die es den vereinbarten Fertigstellungstermin überzieht, zur Bezahlung eines pauschalierten Schadenersatzes.

In der Praxis wird meist ein bestimmter Prozentsatz vereinbart, den man sich dann von der Vertragssumme abziehen kann.

## **Was tun, wenn die gekaufte Ware nicht in Ordnung ist? (Gewährleistung)**

Wenn man eine Ware (z.B. ein Fernsehgerät) kauft oder einen Werkauftrag (z.B. das Aufstellen eines Kachelofens) gibt, kann man davon ausgehen, dass die Ware oder das Werk vereinbarungsgemäß und fehlerfrei übergeben wird. Bemerkt man bei der Übergabe einen sichtbaren Mangel, soll man die fehlerhafte Leistung nicht entgegennehmen. Sichtbare Mängel müssen sofort beanstandet werden, sonst gibt es keine Gewährleistung. Hat der Konsument/die Konsumentin Ware oder Werk bereits übernommen und entdeckt erst später Mängel, kann man seine Rechte aus der gesetzlichen Gewährleistung gegen den Händler bzw. den Werksausführenden geltend machen.

Gewährleistung heißt, dass das Unternehmen für die Mängelfreiheit der Ware oder des Werks einzustehen hat. Die Gewährleistung betrifft aber nur Mängel, die zum Zeitpunkt der Übergabe der Ware oder des Werks bereits vorhanden waren.

Eine Besonderheit gibt es bei der Beweislast zu beachten: Wenn sich ein Mangel innerhalb von 6 Monaten ab Übergabe herausstellt, besteht die gesetzliche Vermutung, dass dieser Mangel schon bei Übergabe vorhanden war. Der Händler muss nun beweisen, dass der Mangel bei Übergabe noch nicht vorhanden war.

**Ausnahme:** Die 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.

## Welche Gewährleistungsansprüche gibt es?

Der/die Konsument/in kann vom Händler bzw. vom Werk-sausführenden zunächst entweder kostenlose Verbesserung (z.B. Reparatur) oder Austausch der mangelhaften Sache verlangen. Der Händler hat also eine „zweite“ Chance den vertragsgemäßen Zustand herzustellen.

Eine Preisminderung oder eine Wandlung des Vertrages (= Ware zurück - Geld zurück) kann man fordern,

- wenn die Verbesserung oder der Austausch unmöglich sind,
- wenn der Händler die Verbesserung oder den Austausch in angemessener Frist nicht durchführt oder die Verbesserung fehlschlägt,
- wenn der Händler die Verbesserung oder den Austausch verweigert,
- wenn Verbesserung oder Austausch für den/die Konsumenten/in mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären, oder
- wenn dem/der Konsumenten/in die Verbesserung oder der Austausch aus triftigen, in der Person des Händlers liegenden Gründen unzumutbar ist.

## Wie können Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden?

Die gesetzliche Frist zur gerichtlichen Geltendmachung der Gewährleistung beträgt für bewegliche Sachen (z.B. Autos, Möbel, Bücher) 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.

Grundsätzlich sollte der Konsument einen erst nach der Übergabe entdeckten Mangel gleich dem Händler bzw. dem Werksausführenden schriftlich (möglichst eingeschrieben) mitteilen und eine konkrete Vorgangsweise des Händlers verlangen. Dem Unternehmen sollte auch eine konkrete Frist (z.B. 14 Tage) gesetzt werden.

Hat man noch nicht (alles) bezahlt, so kann man bis zur endgültigen Mangelbehebung einen Teil oder den gesamten noch offenen Betrag zurückbehalten.

Kann der/die Konsument/in 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 Händler bzw. beim Werksausführenden reicht alleine nicht aus. Mit Ablauf der Frist ist das Gewährleistungsrecht erloschen.

## **Können Gewährleistungsansprüche eingeschränkt werden?**

Grundsätzlich können die Gewährleistungsansprüche der KonsumentInnen vor Kenntnis des Mangels weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden. Bei Rechtsgeschäften zwischen einem/r Konsumenten/in und einem Unternehmen ist die Vereinbarung einer kürzeren als der gesetzlichen Gewährleistungsfrist unwirksam.

**Ausnahme:** Die Gewährleistungsfrist kann beim Kauf von gebrauchten beweglichen Sachen auf ein Jahr verkürzt werden.

Aber: Die Verkürzung dieser Frist muss im Einzelnen ausgehandelt werden! Eine Fristverkürzung in vorformulierten Standardverträgen oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist daher nicht wirksam.

Gebrauchte Kfz: Beim Kauf eines gebrauchten Kfz ist eine von Konsumenten/innen und Unternehmen ausverhandelte Fristverkürzung nur dann wirksam, wenn seit dem Tag der Erstzulassung mehr als ein Jahr verstrichen ist.

### **Achtung:**

Bei Vertragsabschlüssen mit Privatpersonen sollte man vorsichtig sein. In Verträgen 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 die Sache dem/der Konsumenten/in übergeben worden ist. Auf Verlangen des/der Konsumenten/in muss das Unternehmen seiner Gewährleistungspflicht an jenem inländischen Ort nachkommen, an dem sich die mangelhafte Sache gewöhnlich befindet, wenn der Standort für das Unternehmen nicht überraschend sein muss und die Beförderung der Sache zum Unternehmen wegen ihrer Art (z.B. Sache ist sperrig oder schwer) untunlich ist. Das Unternehmen kann aber, wenn dies für den/die Konsumenten/in tunlich ist, die Übersendung der mangelhaften Sache verlan-

gen, hat aber Gefahr und Kosten der Übersendung zu tragen.

Die notwendigen Kosten der Verbesserung oder des Austauschs (insbesondere Versand-, Arbeits- und Materialkosten) sind vom Unternehmen zu tragen. Weitere mit der Mängelbehebung zusammenhängende Kosten muss ebenfalls das Unternehmen tragen (z.B. Abschleppkosten eines Kfz).

War das Unternehmen zur Montage einer von Konsumenten/innen gekauften Ware verpflichtet, dann haftet es - verschuldensunabhängig - auch für einen durch unsachgemäße Montage verursachten Mangel. Aber selbst wenn die Sache zur Montage durch die KonsumentInnen bestimmt war, hat das Unternehmen für Mängel aus unsachgemäßer Montage dann einzustehen, wenn diese auf einem Fehler in der Montageanleitung beruhen.

## **Was ist eine Garantie?**

Von der gesetzlichen Gewährleistung ist die sogenannte Garantie zu unterscheiden. Unter Garantie versteht man die freiwillige Zusage eines Herstellers oder Händlers 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. Man sollte sich an die in den Garantiebedingungen gemachten Auflagen halten, ansonsten sind die Garantieansprüche nicht mehr gegeben.

Der Garantiegeber ist verpflichtet, die KonsumentInnen in der Garantieerklärung auf das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung hinzuweisen. Die Garantieerklärung muss Name und Anschrift des Garanten, den Inhalt der Garantie und die räumliche Geltung sowie alle sonstigen Angaben enthalten, die für die Inanspruchnahme der Garantie notwendig sind. Im Zweifel haftet der Garant dafür, dass die Sache die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften aufweist. Die Garantie ist KonsumentInnen auf ihr Verlangen schriftlich oder auf einem anderen für sie verfügbaren Datenträger bekannt zu geben.

## **Habe ich ein Recht auf Umtausch?**

Hat ein/e Konsument/in etwas gekauft, das ihm/ihr dann doch nicht gefällt oder passt, obwohl die Ware an sich in Ordnung ist, bleibt als Ausweg nur der Umtausch.

Der Umtausch ist aber eine reine Gefälligkeit des Händlers. Einen Anspruch darauf hat man nur, wenn ein Umtauschrecht vereinbart wurde. Man sollte sich das vereinbarte Umtauschrecht bzw. den Zeitraum, innerhalb dessen man dieses Umtauschrecht wahrnehmen kann, auf der Rechnung schriftlich bestätigen lassen.

## **Gutscheine**

Gutscheine sind immer beliebter werdende Geschenke. Die Beschenkten erhalten mit dem Gutschein ein Auswahlrecht und können sich aus dem Sortiment eines bestimmten Unternehmens Leistungen im aufgedruckten Wert aussuchen. Die

jeweiligen InhaberInnen des Gutscheines erhalten auch alle Rechte, die grundsätzlich nur den KäuferInnen zustehen (z.B. Gewährleistungsansprüche). Ein Anspruch auf Barauszahlung des Gutscheinwertes besteht grundsätzlich nicht. Ist der Wert der ausgesuchten Ware geringer als der Gutscheinwert, so wird in der Regel für den Restbetrag neuerlich ein Gutschein ausgestellt. Wenn nichts anderes vereinbart ist, haben Gutscheine eine Gültigkeit von 30 Jahren.

Eine zeitliche Befristung ist grundsätzlich zulässig, doch können zu kurze Befristungen im Einzelfall gröblich benachteiligend für den Kunden und sachlich nicht gerechtfertigt sein. Dies wäre wiederum nicht zulässig.

Im Falle eines Unternehmenskonkurses kann der Gutschein nur mehr als Konkursforderung geltend gemacht werden. Eine Abgeltung darf lediglich in der Höhe der Konkursquote erfolgen.

## **Was passiert, wenn ich nicht vereinbarungsgemäß bezahle?**

Hat das Unternehmen seine Leistung erbracht, ist der/die Konsument/in in der Regel sofort (sofern nichts anderes vereinbart wurde) zur Zahlung des vereinbarten Entgeltes verpflichtet. Wenn ohne berechtigte Gründe nicht bezahlt wird, könnte das Unternehmen sofort mit einer Klage vorgehen.

### **Achtung:**

Entgegen einer weitverbreiteten Meinung besteht keine Verpflichtung für das Unternehmen vor Einbringung einer Klage mindestens dreimal zu mahnen! Nun kann es schon einmal

passieren, dass man auf die Bezahlung einer Rechnung vergisst. In der Regel wird das Unternehmen mit einem Mahnschreiben reagieren, weil es kaufmännischen Gepflogenheiten entspricht, nicht gleich zu Gericht zu gehen, um den ausstehenden Betrag einzuklagen. Man sollte in diesem Fall rasch überprüfen, ob man zur Zahlung verpflichtet ist oder nicht. Bei einer Zahlungspflicht sollte möglichst gleich bezahlt werden! Bei Zahlungsschwierigkeiten sollte sich der/die Konsument/in an den Unternehmer wenden und versuchen eine Ratenvereinbarung zu treffen.

## **Probleme mit Inkassobüros**

Immer öfter beauftragen Unternehmen Inkassobüros mit der Eintreibung offener Forderungen. Bei Inkassokosten handelt es sich um Schadenersatzforderungen, die die ursprüngliche Forderung meist erheblich ansteigen lassen. Zunächst sollte man prüfen, ob die Hauptforderung zu Recht besteht. Wenn dies der Fall ist, sollte man sich sofort mit dem eigentlichen Gläubiger in Verbindung setzen und die Hauptforderung bezahlen. Empfehlenswert ist es auch über die Höhe der Inkassobürokosten mit dem Gläubiger zu verhandeln.

Wenn es zu keiner Einigung über die Inkassobürokosten kommt, kann sie der Gläubiger auch bei Gericht einklagen.

Nur wenn man einen Einspruch gegen einen gerichtlichen Zahlungsbefehl erhebt, kann das Gericht die Zulässigkeit der Inkassokosten prüfen. Dabei wird geprüft, ob die Inkassokosten zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig waren. Wenn man keinen Einspruch erhebt, werden fragliche Inkassokosten durch rechtskräftige Zahlungsbefehle anerkannt.



## AK Digitale Bibliothek

30.000 eMedien kostenlos

Alle Informationen zu den eBooks auch online:  
<http://www.ak-salzburg.at/digibib>



**SALZBURG**

### BEZIRKSSTELLEN

#### Kammer für Arbeiter und Angestellte

Markus-Sittikus-Straße 10  
5020 Salzburg

Tel.: 0662-8687  
Fax: 0662-876258

[kontakt@ak-salzburg.at](mailto:kontakt@ak-salzburg.at)  
[www.ak-salzburg.at](http://www.ak-salzburg.at)

**TENNENGAU:** 5400 Hallein | Bahnhofstraße 10  
Tel.: 06245-84149 | Fax: 06245-84149-76

**PONGAU:** 5500 Bischofshofen | Gasteiner Straße 29  
Tel.: 06462-2415 | Fax: 06462-3113-20

**PINZGAU:** 5700 Zell am See | Ebenbergstraße 1  
Tel.: 06542-73777 | Fax: 06542-74124-22

**LUNGAU:** 5580 Tamsweg | Regierungsrat-Haas-Platz 4  
Tel.: 06474-2349 | Fax: 06474-2349-14

**DIE AK-CARD  
IST EIN HIT!**



## **MEHR FÜR WENIGER**

Jede Menge Vorteilsangebote aus Kultur, Bildung, Sport, Gesundheit u.v.m.



### **AK-NEWS**

Ihre AK-Card und die App „mobile pocket“ machen es möglich.

[www.ak-salzburg.at](http://www.ak-salzburg.at)

**AK**

**SALZBURG**

**GERECHTIGKEIT MUSS SEIN**