

IHRE RECHTE ALS KONSUMENT

Text: Mag. Rupert Linner

Der direkte Weg zu unseren Broschüren und Faltprospekten:

E-Mail: bestellservice@akwien.at

Telefon: (01) 501 65 401

Fax: (01) 501 65 3065

Bestelltelefon: 310 00 10-336

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,

Prinz-Eugen-Straße 20–22, A-1041 Wien

Telefon: (01) 501 65

Stand März 2004

ISBN: 3-7063-0263-2

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Ein Titeldatensatz für diese Publikation ist bei

Der Deutschen Bibliothek erhältlich.

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,

Prinz-Eugen Straße 20–22, A-1041 Wien

Hersteller: MANZ CROSSMEDIA, 1051 Wien

INHALTSVERZEICHNIS

Vor dem Kauf	4
Preisauszeichnung	4
Kann man sich auf Kostenvoranschläge verlassen?	5
Beim Kauf	7
Jeder Kauf ist ein rechtlich verbindlicher Vertrag!	7
Wer darf einen Kaufvertrag abschließen?	7
Vorsicht Kleingedrucktes!	8
Was tun bei unbestellten Warenlieferungen?	9
Nach dem Kauf	10
Vereinbarungen sind bindend	10
Wann habe ich ein Rücktrittsrecht?	10
Wie trete ich gemäß § 3 KSchG zurück?	12
Was tun, wenn man übervorteilt wurde?	13
Was tun, wenn der Unternehmer nicht liefert? (Lieferverzug)	13
Was tun, wenn die Ware nicht in Ordnung ist? (Gewährleistung)	14
Welche Gewährleistungsansprüche gibt es?	15
Wie können Gewährleistungsansprüche geltend gemacht werden?	16
Können Gewährleistungsansprüche eingeschränkt werden?	16
Erfüllungsort der Gewährleistung und Kosten	17
Was ist eine Garantie?	18
Habe ich ein Recht auf Umtausch?	18
Gutscheine	19
Was passiert, wenn ich nicht vereinbarungsgemäß bezahle?	19
Probleme mit Inkassobüros	20
Weitere Rücktrittsrechte für Konsumenten	20

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: Rezeptpflichtige Arzneimittel (preisgeregelt!), 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.

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 deren Nähe ein Preisverzeichnis angebracht sein. Auch Beherbergungsbetriebe müssen in den Zimmern an gut sichtbarer Stelle die Zimmerpreise vermerkt haben.

Scanner-Kassen

In Supermärkten beziehungsweise Selbstbedienungsläden werden vorwiegend Scanner-Kassen verwendet. Hier wird der Preis vom sogenannten Strich-Code (EAN-Code) mittels Computer (Laserstrahl) abgelesen. Auf einer Rechnung, die man von einer Scanner-Kasse erhält, muss neben dem Preis auch die Bezeichnung der Ware und die Verkaufseinheit (z.B. Kilo oder Liter) vermerkt sein. Ausnahme: Waren, die schon vorverpackt oder vorportioniert sind.

Kann man sich auf Kostenvoranschläge verlassen?



Beispiel:

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 der Unternehmer hat vorher auf die Zahlungspflicht hingewiesen, und
- verbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich für unverbindlich erklärt wurden.

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

Stimmt der Konsument der zu erwartenden Überschreitung nicht zu, hat er die bisher erbrachten Arbeiten zu bezahlen. Meldet der Unternehmer die

erhebliche Kostenüberschreitung nicht sofort, braucht der Konsument die Mehrkosten nicht zu bezahlen.



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!



Beispiel:

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 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.

Wer darf einen Vertrag abschließen?

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 ein Geschenk annehmen, das keine Zusatzkosten verursacht (z.B. eine CD). Will sich der Unmündige verpflichten, braucht er die Zustimmung seines gesetzlichen Vertreters, 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 gesetzliche Vertreter nachträglich seine Zustimmung verweigert. Das Risiko liegt in diesem Fall beim Unternehmer. 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 sind:

- Preisgleitklauseln, die nur nachträgliche Preiserhöhungen zugunsten des Unternehmers vorsehen und nicht auch Preissenkungen zugunsten des Konsumenten.
- Ausschluss von Schadenersatz bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des Unternehmers bei Sachschäden.
- Ausschluss von Schadenersatz bei Personenschäden, auch wenn sie nur auf leichte Fahrlässigkeit des Unternehmers 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 er ihn kennt oder nicht!

Allerdings kann kaum erwartet werden, dass ein Konsument 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 Unternehmern im Geschäftsverkehr mit Konsumenten 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 Konsumenten Waren zugestellt, die sie gar nicht bestellt haben. Für diese Fälle gibt es eine gesetzliche Klarstellung: Der Konsument braucht die unbestellten Waren weder aufbewahren noch zurückschicken, sondern er kann sie auch wegwerfen. Ausnahme: Erfolgte die Zusendung erkennbar irrtümlich, muss dies dem Absender in angemessener Frist mitgeteilt oder die Ware auf Kosten des Absenders zurückgeschickt werden. Wenn der Konsument eine unbestellte Ware allerdings benützt, hat er für diesen Nutzen auch entsprechend Ersatz zu leisten.

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 Unternehmers angewiesen. Nimmt dieser die Ware nur gegen Ausstellung einer Gutschrift zurück, muss der Konsument diese akzeptieren. Der Unternehmer kann seine Kulanz auch von der Entrichtung einer Stornogebühr abhängig machen.

Wann habe ich ein Rücktrittsrecht?

Nur in wenigen Ausnahmefällen, wie z.B. bei § 3 Konsumentenschutzgesetz, können Konsumenten von einem bereits geschlossenen Vertrag ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

Voraussetzungen für den Rücktritt nach § 3 KSchG:

Haustürgeschäft

Der typische Fall ist der Vertreter, der plötzlich an der Wohnungstür läutet und dem überraschten Konsumenten etwas verkaufen will. Das Rücktrittsrecht besteht aber auch in jenen Fällen, in denen der Konsument seine Vertragserklärung (Bestellung, Kaufantrag usw.) nicht in den "üblichen Geschäftsräumen" des Unternehmers abgegeben hat. So liegt z.B. ein Haustürgeschäft vor, wenn man seine Vertragserklärung im Kaffeehaus, am Arbeitsplatz, auf der Straße oder in der Straßenbahn abgibt.

Werbefahrten und Werbeveranstaltungen

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

Kein Rücktrittsrecht besteht:

- bei Geschäftsabschluss in einem ständigen Geschäftslokal des Unternehmers

- bei Geschäften an Markt- oder Messeständen
- bei Verträgen ohne mündliche Besprechungen (z.B. Bestellung aus dem Versandhauskatalog)
- bei sogenannten Bagatellgeschäften, das sind Bargeschäfte bis maximal € 15,-. Wird das Unternehmen selbst normalerweise gar nicht in ständigen Geschäftsräumlichkeiten betrieben (etwa Taxigewerbe), beträgt die Grenze € 45,-
- wenn der Konsument den Vertragsabschluss selbst angebahnt hat

Unzulässiges Aufsuchen von Privatpersonen

Die Gewerbeordnung enthält einige Bestimmungen, die das „Sammeln und die Entgegennahme von Bestellungen“ durch Unternehmer näher regeln. Wenn sich Unternehmer nicht an diese Regeln halten, hat der Konsument ein Rücktrittsrecht zur Verfügung:

Verboten ist das Aufsuchen von Privatpersonen, um Bestellungen für Verzehrprodukte, Gifte, Arzneimittel, Heilbehelfe, Uhren aus Edelmetall, Gold-, Silber- und Platinwaren, Juwelen und Edelsteine, Waffen und Munition, pyrotechnische Artikel, Kosmetika, Grabsteine und Grabdenkmäler (samt deren Zubehör), Kränze und sonstiger Gräberschmuck zu sammeln. Hinsichtlich dieser Waren sind auch in Privathaushalten stattfindende Werbeveranstaltungen und Beratungspartys verboten.

Für alle anderen Waren dürfen Unternehmer grundsätzlich Bestellungen auch im Rahmen von Hausbesuchen entgegennehmen. Allerdings nur innerhalb des Verwaltungsbezirkes, in dem ihr Firmenstandort liegt. Außerhalb des Verwaltungsbezirkes ist Unternehmern das Sammeln von Bestellungen bei Konsumenten nur dann erlaubt, wenn der Konsument den Unternehmer schriftlich zu sich gebeten hat.

Verboten ist auch das Aufsuchen von Konsumenten, wenn dabei in irgendeiner Form der Eindruck erweckt wird, dass auch nur ein Teil des für die bestellten Waren geforderten Entgeltes gemeinnützigen, mildtätigen oder kirchlichen Zwecken zukommt (sog. „Mitleidsmasche“).



Beispiele:

Herr Müller erhält völlig überraschend einen Hausbesuch vom Versicherungsagenten Hurlig, der ihn zum Abschluss einer Lebensversicherung überredet (Anbahnung durch den Unternehmer, daher: Rücktritt).

Herr Huber besprach schon mehrmals ein bestimmtes Angebot zum Ankauf von Fenstern mit dem Vertreter Maier durch. Um den Vertrag abzuschließen, lädt Herr Huber den Fensterverkäufer zu sich nach Hause ein (Anbahnung durch den Konsumenten, daher: kein Rücktritt).

Wie trete ich gemäß § 3 KSchG zurück?

Der Rücktritt muss schriftlich erfolgen (am besten eingeschrieben). Mündliche Rücktrittserklärungen sind unwirksam.



Wichtig!

Es genügt ein Schreiben mit folgendem Inhalt: "Ich habe am bei Ihnen ein(e) zum Preis von € bestellt/gekauft. Gemäß § 3 KSchG sowie aus jedem anderen tauglichen Rechtsgrund erkläre ich fristgerecht meinen Rücktritt vom Vertrag. Unterschrift und Datum."

Die Rücktrittsfrist beträgt eine Woche. Diese Frist beginnt erst zu laufen, wenn der Konsument eine Urkunde mit Namen und Anschrift des Unternehmers und einer Belehrung über sein Rücktrittsrecht erhalten hat. Unterbleibt diese schriftliche Belehrung, besteht ein unbefristetes Rücktrittsrecht. Bei Versicherungsverträgen erlischt es spätestens einen Monat nach Erhalt der Police.

Folgen des Rücktritts

Das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG bietet dem Konsumenten einen kostenlosen Rücktritt. In Zusammenhang mit diesem Rücktrittsrecht dürfen keine „Stornokosten“ oder „Verwaltungsgebühren“ verlangt werden. Wurden im Hinblick auf den Vertrag bereits Leistungen erbracht, sind diese dem Vertragspartner wieder zurückzustellen:

- Der Unternehmer hat das bereits erhaltene Entgelt samt der gesetzlichen Zinsen von 4% zurückzuzahlen. Wenn der Konsument für die Ware einen „notwendigen und nützlichen Aufwand“ getragen hat, muss dieser vom Unternehmer ersetzt werden.
- Der Konsument muss die bereits erhaltene Ware zurückgeben. Wenn er die Ware schon benützt hat, muss er dem Unternehmer ein angemessenes Benützungsentgelt sowie allenfalls eine Wertminderung wegen der Benützung bezahlen.

Weitere Rücktrittsrechte (siehe Seite 20)

Was tun, wenn man übervorteilt wurde?

Grundsätzlich muss der Konsument auch solche Vereinbarungen einhalten, die für ihn 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 anfechten.



Beispiel:

Frau Maier unterschreibt einen Vertrag für einen Computerkurs bei der Firma XY. Als Kursbeitrag muss sie € 2.165,- bezahlen. Ein Sachverständiger stellt fest, dass der tatsächliche Wert des Kurses von Frau Maier bei lediglich € 436,- 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 der Unternehmer zum vereinbarten Zeitpunkt seine Leistung nicht erbringt, braucht der Konsument das nicht einfach hinzunehmen.

- Er kann dem Unternehmer schriftlich (am besten eingeschrieben) eine angemessene, datumsmäßig bestimmte Nachfrist setzen (in der Regel 14 Ta-

ge) und gleichzeitig für den Fall der Nichterfüllung innerhalb dieser Frist seinen Rücktritt vom Vertrag erklären. Ist diese Frist ergebnislos abgelaufen, so braucht man eine spätere Erfüllung nicht mehr akzeptieren.

- Außerdem kann der Konsument Schadenersatz wegen Nichterfüllung verlangen, wenn der Unternehmer den Verzug verschuldet hat.



Tipp:

Ein sofortiger Vertragsrücktritt ist beim sogenannten Fixgeschäft möglich. Hier muss der Konsument bereits bei Vertragsabschluss schriftlich vereinbaren, dass der Unternehmer 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 der Unternehmer den fixierten Liefertermin auch nur um einen Tag, so braucht der Konsument seine verspätete Leistung nicht mehr anzunehmen.

Wenn bereits bei Vertragsabschluss eine Vertragsstrafe (Pönale) vereinbart wurde, kann man bei Nichteinhaltung der Lieferfrist eine Ersatzleistung vom Unternehmer für entstandene Unannehmlichkeiten verlangen. In dieser (möglichst) schriftlichen Sondervereinbarung verpflichtet sich der Unternehmer beispielsweise für jede Woche, um die er 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 ein Konsument eine Ware (z.B. ein Fernsehgerät) kauft oder einen Werkauftrag (z.B. das Aufstellen eines Kachelofens) gibt, kann er 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 Ware oder Werk bereits übernommen und entdeckt erst später Mängel, kann er seine Rechte aus der gesetzlichen Gewährleistung gegen den Händler geltend machen.

Gewährleistung heißt, dass der Unternehmer 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 Konsument kann vom Händler 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 der Konsument nur fordern,

- wenn die Verbesserung oder der Austausch unmöglich sind,
- wenn Verbesserung oder Austausch für den Händler mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden wären,
- 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 Konsumenten mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden wären, oder
- wenn dem Konsumenten 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 schriftlich (möglichst eingeschrieben) mitteilen und eine konkrete Vorgangsweise des Händlers verlangen. Dem Unternehmer sollte auch eine konkrete Frist (z.B. 14 Tage) gesetzt werden.

Hat der Konsument noch nicht (alles) bezahlt, so kann er – je nach Schwere des Mangels – bis zur endgültigen Mangelbehebung einen Teil oder den gesamten noch offenen Betrag zurückbehalten.

Kann der Konsument 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 reicht alleine nicht aus. Mit Ablauf der Frist ist das Gewährleistungsrecht erloschen.

Können Gewährleistungsansprüche eingeschränkt werden?

Grundsätzlich können die Gewährleistungsansprüche des Konsumenten vor Kenntnis des Mangels weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden. Bei Rechtsgeschäften zwischen einem Konsumenten und einem Unternehmer 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 vom Konsumenten und vom Unternehmer 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 Unternehmer hat seine Gewährleistungspflicht grundsätzlich an dem Ort zu erfüllen, an dem die Sache dem Konsumenten übergeben worden ist. Auf Verlangen des Konsumenten muss der Unternehmer seiner Gewährleistungspflicht an jenem inländischen Ort nachkommen, an dem sich die mangelhafte Sache gewöhnlich befindet, wenn der Standort für den Unternehmer nicht überraschend sein muss und die Beförderung der Sache zum Unternehmer wegen ihrer Art (z.B. Sache ist sperrig oder schwer) untunlich ist. Der Unternehmer kann aber, wenn dies für den Konsumenten tunlich ist, die Übersendung der mangelhaften Sache verlangen, hat aber Gefahr und Kosten der Übersendung zu tragen.

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

War der Unternehmer zur Montage einer vom Konsumenten gekauften Ware verpflichtet, dann haftet er – verschuldensunabhängig – auch für einen durch unsachgemäße Montage verursachten Mangel. Aber selbst wenn die Sache zur Montage durch den Konsumenten bestimmt war, hat der Unternehmer 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, den Konsumenten 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 dem Konsumenten auf sein Verlangen schriftlich oder auf einem anderen für ihn verfügbaren Datenträger bekannt zu geben. Bei einem Verstoß gegen diese Verpflichtungen wird der Unternehmer dem Konsumenten schadenersatzpflichtig, die Garantie bleibt aber aufrecht.

Habe ich ein Recht auf Umtausch?

Hat ein Konsument etwas gekauft, das ihm 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. Der Beschenkte erhält mit dem Gutschein ein Auswahlrecht und kann sich aus dem Warensortiment eines bestimmten Kaufhauses Waren im aufgedruckten Wert aussuchen. Der jeweilige Inhaber des Gutscheines erhält auch alle Rechte, die grundsätzlich nur dem Käufer 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.



Tipp:

Achten Sie auf eine mögliche Befristung des Gutscheines und lösen Sie ihn rechtzeitig ein.

Was passiert, wenn ich nicht vereinbarungsgemäß bezahle?

Hat der Unternehmer seine Leistung erbracht, ist der Konsument in der Regel sofort (sofern nichts anderes vereinbart wurde) zur Zahlung des vereinbarten Entgeltes verpflichtet. Wenn er ohne berechtigte Gründe nicht zahlt, könnte der Unternehmer sofort mit einer Klage gegen ihn vorgehen (Ausnahme: Versicherungen).



Achtung!

Entgegen einer weitverbreiteten Meinung besteht keine Verpflichtung für den Unternehmer vor Einbringung einer Klage mindestens dreimal zu mahnen!

Nun kann es einem Konsumenten schon einmal passieren, dass er auf die Bezahlung einer Rechnung vergisst. In der Regel wird der Unternehmer 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 Konsu-

ment an den Unternehmer wenden und versuchen eine Ratenvereinbarung zu treffen.

Probleme mit Inkassobüros

Immer öfter beauftragen Unternehmer 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 notwendig waren und in einem angemessenen Verhältnis zur Hauptforderung stehen. Wenn man keinen Einspruch erhebt, werden fragliche Inkassokosten durch rechtskräftige Zahlungsbefehle anerkannt.

Weitere Rücktrittsrechte für Konsumenten

§ 3a KSchG: Rücktrittsrecht bei Nichteintritt wesentlicher Umstände

Voraussetzungen:

1) Der Unternehmer hat bei den Vertragsverhandlungen Umstände als wahrscheinlich dargestellt, die aber in weiterer Folge ohne Verschulden des Konsumenten gar nicht oder in geringerem Ausmaß eingetreten sind.

Davon erfasst sind zum Beispiel:

- Aussicht auf Steuervorteile
- Aussicht auf öffentliche Förderung
- Aussicht auf einen Kredit

Diese Rücktrittsmöglichkeit besteht auch, wenn sich der Unternehmer geirrt hat. Sogar dann, wenn die Angaben des Unternehmers ursprünglich richtig waren, aber etwa durch eine Gesetzesänderung nachträglich ihre Richtigkeit verlieren.

II) Rücktrittsfrist: 1 Woche

Beginn des Fristenlaufes:

- 1) Der Konsument kann erkennen, dass die erwarteten Umstände nicht eintreffen und er hat vom Unternehmer eine schriftliche Information über das Rücktrittsrecht erhalten.
- 2) Wird der Konsument nicht über sein Rücktrittsrecht informiert, kann er bis 1 Monat nach vollständiger Vertragserfüllung durch beide Vertragspartner zurücktreten.
- 3) Sonderfall Bank- und Versicherungsverträge: Ist die Vertragsdauer mit mehr als 1 Jahr festgelegt, so erlischt das Rücktrittsrecht spätestens 1 Monat nach Zustandekommen des Vertrages.

III) Schriftform: siehe Ausführungen zu § 3 KSchG

Kein Rücktrittsrecht besteht, wenn

- der Ausschluss des Rücktrittsrechtes im Einzelfall vereinbart wurde,
- sich der Unternehmer zu einer entsprechenden Vertragsanpassung bereit erklärt,
- der Konsument bei Vertragsabschluss von den geänderten Umständen wissen hätte müssen oder sogar davon gewusst hat.

Folgen eines Rücktrittes: siehe Ausführungen zu § 3 KSchG

§ 5e KSchG: Rücktrittsrecht bei Fernabsatzgeschäften

Voraussetzungen:

I) Der Vertrag wurde ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien abgeschlossen (z.B. Teleshopping, Katalogbestellungen, Onlineshopping, Bestellungen per Telefon oder Fax).

II) Der Konsument muss bereits vor Abgabe seiner Vertragserklärung über folgende Informationen verfügen:

- 1) Firmenname und Anschrift des Unternehmers (Postfachadresse reicht nicht)

- 2) die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
- 3) der Preis (inkl. aller Steuern)
- 4) allfällige Lieferkosten
- 5) die Einzelheiten der Zahlung und der Lieferung (oder Erfüllung)
- 6) das Bestehen eines Rücktrittsrechtes
- 7) die Kosten des Fernkommunikationsmittels, sofern sie nicht nach dem Grundtarif verrechnet werden
- 8) die Gültigkeitsdauer des Angebotes oder des Preises
- 9) die Mindestlaufzeit des Vertrages (bei dauernden oder wiederkehrenden Leistungen)

III) Dem Konsumenten müssen spätestens zum Zeitpunkt der Vertragserfüllung folgende Informationen schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stehen:

- 1) die Bedingungen und Einzelheiten der Ausübung des Rücktrittsrechts
- 2) Anschrift jener Unternehmensniederlassung, bei der sich der Konsument über Mängel beschweren kann
- 3) Kundendienst und Garantiebedingungen
- 4) die Kündigungsbedingungen bei unbestimmter oder mehr als einjähriger Vertragsdauer

IV) Rücktrittsfrist: 7 Werktage (ohne Samstag)

Beginn des Fristenlaufes:

- 1) Ab Eingang der Warenlieferung beim Konsumenten, bei Erbringung von Dienstleistungen mit dem Tag des Vertragsabschlusses.
- 2) Hält der Unternehmer seine Informationspflichten nicht ein, steht dem Konsumenten das Rücktrittsrecht 3 Monate lang zur Verfügung.
- 3) Es reicht, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird. Tipp: Aus Beweisgründen als Einschreibebrief versenden.

Kein Rücktrittsrecht gibt es bei:

- 1) Hauslieferungen (z.B. Lebensmittel) oder Freizeitdienstleistungen (z.B. Bahn- bzw. Flugtickets, Konzertkarten)
- 2) Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte (Ausnahme: Abos)
- 3) Finanzdienstleistungen (z.B. Versicherungen)
- 4) Wett- und Lotteriedienstleistungen
- 5) Waren, die nach den Angaben des Konsumenten angefertigt werden und auf seine persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind.
- 6) Ton- oder Datenträger, die vom Konsumenten entsiegelt wurden.

Folgen eines Rücktrittes:

Der Unternehmer ist verpflichtet die vom Konsumenten geleistete Zahlung gegen Rücksendung der Ware rückzuerstatten. Hat der Konsument die Sache bereits benützt, kann der Unternehmer von ihm ein angemessenes Benützungsentgelt sowie den Ersatz einer Wertminderung an der Sache verlangen.

Die Portokosten für die Rücksendung hat der Konsument nur dann zu zahlen, wenn dies vertraglich vereinbart wurde (z.B. Allg. Geschäftsbedingungen).

§ 26a KSchG: Rücktrittsrecht bei Zeitschriftenabonnements

Voraussetzungen:

I) Verträge über periodische Schriftstücke, wenn diese

- 1) unter Bedingungen geschlossen wurden, die einen Rücktritt nach §3 KSchG ermöglichen und
- 2) den Konsumenten zu wiederholten Zahlungen und den Unternehmer zu wiederholten Lieferungen verpflichten.



Achtung!

Diese Bestimmung ist nicht anzuwenden auf mindestens 6x pro Woche erscheinende Druckschriften.

II) Die Errichtung des Vertrages muss schriftlich erfolgen und die Urkunde muss folgendes enthalten:

- 1) Angaben zum Unternehmer (Firmenname, Gegenstand des Unternehmens, Unternehmenssitz)
- 2) Tag und Ort der Unterschrift des Konsumenten
- 3) Vertragsgegenstand (Titel der Zeitschrift)
- 4) Höhe und Fälligkeit der Zahlung
- 5) Belehrung über das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG

III) Der Konsument muss gleich nach der Unterfertigung des Vertrages eine kostenlose Kopie erhalten. Der Unternehmer, der die Ver-

tragserfüllung übernimmt, muss dem Konsumenten ebenfalls eine solche Vertragsurkunde per Post übersenden.

IV) Rücktrittsfrist: 1 Woche (siehe Ausführungen zu § 3 KSchG)

Der Fristenlauf beginnt mit der Zusendung der Vertragsurkunde per Post.

V) Besonderheit

Da es häufig vorkommt, dass der ursprüngliche Vertragspartner des Konsumenten nur ein Vermittler ist, der die Bestellungen bloß weiterleitet, kann der Rücktritt auch gegenüber dem Unternehmer erklärt werden, der die Urkunde zusendet. Empfehlenswert ist aber, ein Rücktrittsschreiben an alle im Vertrag aufscheinenden Unternehmer zu senden.

§ 27 KSchG: Rücktrittsrecht bei Vorauszahlungskäufen

Voraussetzungen:

I) Lieferung einer beweglichen körperlichen Sache.

II) Pflicht des Konsumenten, den Kaufpreis in Teilbeträgen vor Erhalt der Ware zu zahlen (typisches Beispiel: Wäscheansparvertrag).

III) Die Ware ist lediglich durch Erklärung der Vertragspartner bestimmbar.

IV) Der Preis wurde nicht nach den Preisverhältnissen zum Zeitpunkt des Kaufvertragsabschlusses festgesetzt.

V) Rücktrittsfrist: Der Rücktritt kann so lange ausgeübt werden, als der Vertrag von beiden Vertragspartnern nicht vollständig erfüllt ist. Solange der Konsument noch Raten schuldet bzw. die Ware noch nicht erhalten hat, kann er seinen Rücktritt erklären.

§ 30a KSchG: Rücktrittsrecht bei Immobiliengeschäften

Voraussetzungen:

I) Abgabe einer Vertragserklärung am gleichen Tag, an dem das Vertragsobjekt zum 1. Mal besichtigt worden ist.

II) Der Vertrag ist gerichtet, auf den

- Erwerb einer Liegenschaft zum Bau eines Einfamilienhauses oder
- Erwerb des Eigentums an einer Wohnung, oder
- Erwerb des Eigentums an einem Einfamilienhaus, oder
- Erwerb eines Bestandrechts (zum Beispiel Pacht, Miete) an einem der oben genannten Objekte, oder
- Erwerb eines sonstigen Gebrauch- oder Nutzungsrechtes an einem der oben genannten Objekte.

III) Der Erwerb der Wohnung dient der Deckung des dringenden Wohnbedürfnisses des Konsumenten selbst oder eines nahen Angehörigen.

IV) Rücktrittsfrist: bis 1 Woche nach dem Zustandekommen des Vertrages.

Beginn des Fristenlaufes:

Die Frist beginnt zu laufen, sobald der Konsument eine schriftliche Belehrung über sein Rücktrittsrecht sowie eine Zweitschrift der Vertragserklärung erhalten hat.



Aber!

Spätestens 1 Monat nach dem Tag der erstmaligen Besichtigung erlischt das Rücktrittsrecht des Konsumenten.

V) Dieses Rücktrittsrecht gilt gegenüber jedem „Abgeber“ einer Wohnung, egal ob er Unternehmer oder selbst Konsument ist.

VI) Vor Ablauf der Rücktrittsfrist dürfen weder Angelder (dienen der Sicherstellung der Vertragserfüllung) noch Anzahlungen vereinbart oder entgegengenommen werden.

VII) Wird die Rücktrittserklärung an den beauftragten Makler gerichtet, gilt der Rücktritt auch für den Maklervertrag, der im Zuge der Vertragserklärung geschlossen wurde.

VIII) Schriftform ist erforderlich (siehe Ausführungen zu § 3 KSchG).

Rücktrittsrecht bei Partnervermittlungsverträgen

Aufgrund der Ausübungsvorschriften für Partnervermittler müssen Partnervermittler Konsumenten ein einwöchiges Rücktrittsrecht einräumen, wenn der Vertrag nicht in den Geschäftsräumen des Unternehmens zustande gekommen ist. Wesentlicher Unterschied zum Rücktritt nach § 3 KSchG ist, dass es auf die Vertragsanbahnung durch den Konsumenten nicht ankommt.

§ 12 Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG): Rücktrittsrecht von Wertpapiergeschäften

Voraussetzungen:

I) Haustürgeschäft

Davon erfasst sind der Verkauf von Kapitalanteilsscheinen und Veranlagungen.

II) Die Vertragsanbahnung durch den Konsumenten ist für diese Bestimmung irrelevant.

III) Rücktrittsfrist: 1 Woche (siehe Ausführungen zu § 3 KSchG)

IV) Schriftform ist erforderlich (siehe Ausführungen zu § 3 KSchG).

§ 5b Versicherungsvertragsgesetz (VersVG): Rücktrittsrecht bei Nichtaus-händigung bestimmter Unterlagen

Voraussetzungen:

I) Der Versicherungsnehmer hat keine Vertragsbedingungen inklusive der Bestimmungen über die Prämienfestlegung und der vorgesehe-nen Änderungen der Prämie vor Abgabe seiner Vertragserklärung erhalten oder der Versicherungsnehmer hat keine Kopie seiner Ver-tragserklärung erhalten.

II) Rücktrittsfrist: 2 Wochen

Beginn des Fristenlaufes:

Die Frist beginnt mit Übergabe von Versicherungsbedingungen und Versi-cherungsschein, sowie nach einer Belehrung über das Rücktrittsrecht zu laufen. Rechtzeitiges Absenden der Rücktrittserklärung reicht (Poststem-pel).



Aber!

Das Rücktrittsrecht erlischt 1 Monat nach Zugang von Versiche-rungsschein und schriftlicher Belehrung über das Rücktrittsrecht.

III) Schriftform ist erforderlich.

IV) Hat das Versicherungsunternehmen vor der Rücktrittserklärung vorläufigen Versicherungsschutz gewährt, muss der Konsument na-türlich für diesen Zeitraum eine entsprechende Prämie leisten.

§ 165a Versicherungsvertragsgesetz (VersVG): Spezielles Rücktrittsrecht bei Lebensversicherungen

I) Rücktrittsfrist: Binnen 2 Wochen nach Zustandekommen des Ver-trages, egal ob es sich um ein Haustürgeschäft handelt oder nicht.



Aber!

Hat der Versicherer bereits vorläufige Deckung gewährt, wird für diesen Zeitraum eine entsprechende Prämie fällig.

II) Hat der Versicherer seine Anschrift nicht mitgeteilt, beginnt die 2 Wochenfrist erst zu laufen, sobald dem Konsumenten die Anschrift bekannt wird

III) Schriftform ist erforderlich.

Rücktrittsrechte nach § 5 Kapitalmarktgesetz (KMG): Öffentliches Angebot ohne Prospekt

Voraussetzungen:

I) Wertpapiere oder Veranlagungen werden öffentlich zum Verkauf angeboten ohne dass vom Emittenten ein umfangreicher Verkaufsprospekt erstellt wurde.

Oder:

Ein Konsument erwirbt Anteile an einem Immobilienfonds und erhält bei Vertragsabschluss kein Bestätigungsschreiben mit Anlegerinformationen.

II) Rücktrittsfrist: Das Rücktrittsrecht erlischt 1 Woche nach Veröffentlichung des Prospektes beziehungsweise nach Erhalt der vorgeschriebenen Bestätigung. Es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

III) Schriftform ist erforderlich.

Rücktrittsrechte nach § 5 Bauvertragsgesetz (BTVG):

1) Rücktritt bei nicht rechtzeitigem Erhalt der Vertragsunterlagen

Voraussetzungen:

I) Der Erwerber einer Wohnung erhält vom Bauträger bis spätestens eine Woche vor der geplanten Vertragsunterzeichnung nicht alle wesentlichen Unterlagen und Informationen über den Vertragsinhalt in schriftlicher Form.

II) Der Konsument hat keine schriftliche Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten.

III) Rücktrittsfrist: 1 Woche

Beginn des Fristenlaufes:

Die Frist beginnt mit dem Tag, an dem der Erwerber eine Kopie seiner Vertragserklärung und eine schriftliche Rücktrittsbelehrung erhalten hat.

Aber: Spätestens einen Monat nach der Unterschrift auf dem Vertrag erlischt das Rücktrittsrecht.

IV) Schriftform ist erforderlich (siehe Ausführungen zu § 3 KSchG).

2) Rücktritt wegen Unterbleibens der Wohnbauförderung

Voraussetzungen:

I) Eine Wohnbauförderung, die dem Vertrag zugrunde gelegt wurde, unterbleibt ganz oder in erheblichem Ausmaß. Die Gründe des Unterbleibens der Förderung liegen nicht beim Erwerber.

II) Die Rücktrittsbelehrung des Erwerbers muss schriftlich erfolgen.

III) Rücktrittsfrist: 1 Woche

Beginn des Fristenlaufes:

Die Frist von einer Woche beginnt zu laufen, sobald der Erwerber vom Unterbleiben der Förderung Kenntnis erlangt und eine schriftliche Rücktrittsbelehrung erhalten hat.



Aber:

Das Rücktrittsrecht erlischt spätestens 1 Monat nach Kenntnis des Wegfalls der Förderung.

IV) Schriftform ist erforderlich (siehe Ausführungen zu § 3 KSchG).

STICHWORTVERZEICHNIS

	Seite
Allg. Geschäftsbedingungen	8
Austausch	15
EAN-Code	5
Fixgeschäft.....	14
Garantie	18
Garantiebedingungen	18
Geschäftsfähigkeit	7
Gewährleistung	14
Gewährleistungsansprüche	15
Gewährleistungsfrist	16
Gutscheine	19
Haustürgeschäft.....	10
Inkassobüros.....	20
Kaufvertrag	7
Kostenvoranschlag	5
Lieferverzug	13
Mahnschreiben	19
Mängel	14
Nachfrist.....	13
Pönale	14
Preisauszeichnung.....	4
Preisminderung	5
Rücktritt vom Vertrag	10, 20ff.
Rücktrittserklärung	12
Rücktrittsfrist	12, 20ff.
Scanner-Kassen	5
Stornogebühr	10
Umtausch.....	18
Unbestellte Waren	9
Verbesserung.....	15
Verkürzung über die Hälfte	13
Vertrag	10
Vertragsaufhebung und Rückabwicklung	12
Wandlung.....	15
Werbeveranstaltung.....	10, 11
Zahlungsverzug	19
Zurückbehaltungsrecht	16



Sie ist kompetent, sympathisch und ziemlich virtuell. Noch nie haben Sie so schnell Antworten zum Thema Arbeitsrecht bekommen, klar und verständlich. Kostenlos und rund um die Uhr. Fragen Sie METIS!



DIE KANN WAS.



WEITERE AK BROSCHÜREN ÜBER
KONSUMENTENRECHTE

- ➔ Reisetipps
- ➔ Ihre Rechte als Patient
- ➔ Autokauf
- ➔ Kredite
- ➔ Sparen



BESTELLEN UNTER:

501 65 401

E-Mail: bestellservice@akwien.at

Weitere Informationen auf
www.konsumentenberater.at



DIE KANN WAS.

