

KONSUMENTEN- RECHTE

HILFREICHE TIPPS
RUND UM DEN KAUF



GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

>BESSER INFORMIERT
Die Ratgeberreihe der AK Wien



Renate Anderl

AK PRÄSIDENTIN

„ Die AK setzt sich für mehr Konsumenten-
schutz ein und hilft, dass Sie fair behandelt
werden. Jährlich helfen wir sehr vielen
Menschen bei ihren Anliegen in unseren
Konsumentenberatungen.

KONSUMENTEN- RECHTE

HILFREICHE TIPPS
RUND UM DEN KAUF

Jeder Kauf ist ein Vertragsabschluss, der mit Rechten und Pflichten verbunden ist. Wer sie kennt, hat bessere Chancen, als Konsument:Konsumentin fair behandelt zu werden.

Dieser Ratgeber fasst die wichtigsten Konsumentenrechte auf leicht verständliche Weise zusammen: vor, während und nach dem Kauf.

24/7 ONLINE

Die **AK Website** steht Ihnen rund um die Uhr mit Rat und Tat zur Seite – mit vielen aktuellen Infos und Services zu Arbeitsrecht, Konsumentenschutz, Bildung oder Wohnen. Egal wo Sie sind – wir sind für Sie da.



Inhalt

1 Worauf sollten Sie vor einem Kauf achten?	4
2 Wo liegen beim Kauf die Knackpunkte?	7
3 Wann haben Sie ein Rücktrittsrecht?	14
4 Was tun, wenn die Ware mangelhaft ist?	20
5 Welche weiteren Rechte haben Sie nach dem Kauf?	29
Anhang	34
Stichwortverzeichnis	35
Abkürzungsverzeichnis	35

Worauf sollten Sie vor einem Kauf achten?

Preisvergleiche und Kostenvoranschläge

Durch Preisvergleiche können Sie viel Geld sparen. Gleiches gilt, wenn Sie bei größeren Aufträgen Kostenvoranschläge einholen.

1

IN DIESEM KAPITEL FINDEN SIE TIPPS,
DIE IHNEN GELD SPAREN HELFEN.

Preisvergleiche und Kostenvoranschläge

Regelmäßige Preiserhebungen zeigen immer wieder große Preisunterschiede bei vergleichbaren oder sogar bei gleichen Produkten. Deshalb lohnt es sich für Sie, vor dem Kauf Vergleiche anzustellen. Das können Sie aber nur bei ersichtlich ausgezeichneten Preisen.

Preisauszeichnungen sind gesetzlich vorgeschrieben

Alle Waren müssen ein Preisschild tragen. Egal, ob sie in Schaufenstern, Schaukästen, auf Verkaufsständen, innerhalb oder außerhalb der Geschäftsräume zum Verkauf stehen. Einzige Ausnahmen: Kunstgegenstände und Antiquitäten



Das Unternehmen ist verpflichtet, auf dem Preisetikett den Bruttopreis anzugeben. Das heißt inklusive Umsatzsteuer sowie aller sonstigen Abgaben und Zuschläge.

Wer überwacht die Auszeichnungspflicht?

Leider locken manchmal Waren im Schaufenster mit kleineren Preisen als dann an der Kassa verrechnet werden. In solchen Fällen haben Sie bedauerlicherweise keinen Anspruch auf den billigeren Preis.

Allerdings können Sie solche falschen Preisauszeichnungen bei der Bezirkshauptmannschaft bzw. dem Magistrat melden. Beide überwachen die Einhaltung der Preisauszeichnungspflicht.

Preisvergleiche lohnen sich aber nicht nur bei Käufen des täglichen Bedarfes, sondern auch bei größeren Anschaffungen.

Kosten sparen mit Kostenvoranschlägen

Bei größeren Aufträgen raten wir Ihnen, vorher einen Kostenvoranschlag (KV) einzuholen. Am besten gleich mehrere! Welche Bestimmungen dabei gelten, regelt das Konsumentenschutzgesetz. Die wichtigsten Bestimmungen sind:

- Ein KV ist kostenlos. Es sei denn, das Unternehmen hat Sie vorher auf die Zahlungspflicht hingewiesen
- Ein KV ist verbindlich, wenn er nicht ausdrücklich für unverbindlich erklärt wurde. Zum Beispiel durch die Bezeichnung „Unverbindlicher Kostenvoranschlag“. Oder, wenn darin „Zirka-Preise“ stehen bzw. Vermerke wie dieser: „Abgerechnet wird nach Naturmaß“

Ohne Ihre Zustimmung dürfen selbst unverbindliche Kostenvoranschläge nicht mehr als 15 Prozent überschritten werden. Wenn eine darüber hinausgehende Überschreitung unvermeidbar ist, muss das Unternehmen die Arbeit unterbrechen und Sie über die Mehrkosten informieren:

- Lehnen Sie die Überschreitung ab, zahlen Sie die bisher erbrachten Arbeiten
- Wurden Sie vom Unternehmen nicht sofort informiert, müssen Sie die Mehrkosten nicht bezahlen

TIPP

In Ihrem Interesse sollte ein KV alle Nebenarbeiten enthalten, um nachträgliche Änderungswünsche und Zusatzaufträge zu vermeiden.

Wo liegen beim Kauf die Knackpunkte?

Wann gilt ein Kaufvertrag?

Verträge können auf verschiedene Weise zustande kommen.

Vorsicht Kleingedrucktes!

Unterschreiben Sie nichts, was Sie nicht vorher genau gelesen und verstanden haben.

2

IN DIESEM KAPITEL ERFAHREN SIE, WANN EIN KAUFVERTRAG
ZUSTANDE KOMMT UND WELCHE FÄLLEN ES GIBT.

Wann gilt ein Kaufvertrag?

Verträge können auf verschiedene Weise und mit verschiedenen Vertragspartnern geschlossen werden. Besonders interessant dabei:



Ein Vertrag muss nicht schriftlich sein!

Ein Vertrag kommt auch dann zustande, wenn er mündlich oder stillschweigend abgeschlossen wird. Einige wenige Ausnahmen bestätigen diese gesetzliche Regel. Wir empfehlen Ihnen allerdings bei größeren Abschlüssen aus Beweisgründen die schriftliche Form.

Verträge mit Kindern und Minderjährigen

Ob und welche Verträge Kinder und Minderjährige abschließen können, hängt von ihrem Alter ab. Denn das Alter bestimmt das Ausmaß der Geschäftsfähigkeit.



Sarah Süß ist 6 Jahre alt und erhält von ihrer Mama bereits ein kleines Taschengeld. Am Heimweg von der Schule kommt sie immer an einem Eisgeschäft vorbei. Weil das Eis dort gar so gut schmeckt, kauft sie sich an schönen Tagen manchmal eine Tüte Erdbeer-Vanille. Und da die Eisverkäuferin eine nette Dame ist, schenkt sie Patrizia oft eine Kugel extra.

Rechtlich gesehen ist hier alles in Ordnung. Denn Personen unter 7 Jahren sind zwar völlig geschäftsunfähig, dürfen aber kleine Bargeschäfte tätigen. Zum Beispiel ein Eis kaufen. Auch das Annehmen der Gratis-Kugel ist ok.

**Je älter Kinder bzw. Jugendliche sind,
desto geschäftsfähiger werden sie:**

■ Unmündige Minderjährige

Personen zwischen 7 und 14 Jahren müssen die Zustimmung ihrer Eltern bzw. der gesetzlichen Vertreter:innen einholen, wenn sie sich

vertraglich verpflichten wollen. Ansonsten kommt kein gültiger Vertrag zustande. Ein Geschenk dürfen die Jugendlichen nur dann annehmen, wenn es keine Zusatzkosten verursacht. Eine CD geht ok, eine Gratis-Zeitschrift mit nachfolgendem Abonnement nicht.

■ **Mündige Minderjährige**

Personen zwischen 14 und 18 Jahren können über Dinge frei verfügen, die ihnen überlassen wurden. Zum Beispiel Taschengeld und selbstverständlich ihr eigenes Einkommen, Stichwort Lehrlingsentschädigung.



Verträge, die den Lebensunterhalt gefährden, sind ungültig. Es sei denn, die Eltern bzw. die gesetzliche Vertretung haben zugestimmt. Das Risiko liegt beim Unternehmen.

■ **Volljährige**

Personen ab dem 18. Lebensjahr sind uneingeschränkt geschäftsfähig und können alle Rechtsgeschäfte in Eigenverantwortung abschließen. Ausnahme: Personen, die unter Sachwalterschaft gestellt sind.

Was tun bei unbestellten Warenlieferungen?

Durch die Zusendung von unbestellten Waren wie Bücher, Magazine, Bilder usw. kommt kein Vertrag zustande, der Sie zu etwas verpflichtet. Das gilt auch dann, wenn der:die Absender:in Sie in einem Begleitbrief zur Zahlung oder Rücksendung auffordert. Sie müssen weder das eine noch das andere tun.



Wurde Ihnen eine Ware irrtümlich zugesandt, müssen Sie das dem:der Absender:in innerhalb eines angemessenen Zeitraumes mitteilen. In der Regel sind das 14 Tage. Oder die Ware auf dessen Kosten zurückschicken.

Verträge durch Werbeanrufe

Werbeanrufe ohne Ihre vorhergehende Zustimmung sind nicht erlaubt. Sie haben die Möglichkeit, solche Anrufer beim zuständigen Fernmeldebüro anzuzeigen.

Darüber hinaus gilt: Am Telefon abgeschlossene Verträge in Zusammenhang mit einer Gewinnzusage oder Wett- bzw. Lotteriedienstleistungen sind unwirksam. Das Unternehmen darf kein Entgelt verlangen. Allerdings muss der Anruf vom Unternehmen eingeleitet worden sein. Das bedeutet: Das Unternehmen muss angerufen oder Ihren Rückruf provoziert haben.

Verträge über Dienstleistungen

Werden Dienstleistungsverträge am Telefon abgeschlossen, bedarf es einer nachträglichen Bestätigung. Das funktioniert so:

- Zunächst muss Ihnen das Unternehmen sein Angebot auf einem dauerhaften Datenträger zukommen lassen. Zum Beispiel per Brief oder E-Mail
- Wenn Sie dieses Angebot schriftlich annehmen, wird der Vertrag wirksam
- Nehmen Sie das Angebot nicht an, kommt der Vertrag nicht zustande. Das Unternehmen kann kein Entgelt von Ihnen verlangen

Wie bei den Werbeanrufen gilt auch hier: Der Anruf muss vom Unternehmen eingeleitet worden sein.

Bestellen übers Internet

Im österreichischen Vertragsrecht gilt das Prinzip der Formfreiheit. Das heißt, es können auch im Internet Verträge verbindlich abgeschlossen werden. Natürlich gibt es auch hier spezielle Schutzregelungen.



Eine wichtige Schutzregel lautet:

Wenn Sie einen Vertrag auf einem PC oder Ihrem Smartphone über eine Webseite abschließen, müssen Sie vorweg eine Zahlungspflicht bestätigen. Und zwar, indem Sie einen Bestellbutton klicken, auf dem zum Beispiel „kostenpflichtig bestellen“ steht.

Stellt das Unternehmen keinen Button dieser Art auf seiner Website zur Verfügung, kommt trotz Klick kein Vertrag zustande.

ACHTUNG

Die gerade erwähnte Regelung gilt nicht für alle Geschäfte. So etwa sind Finanzdienstleistungen, Glücksspiele und Immobiliengeschäfte davon ausgenommen.

Kostenpflichtige Zusatzleistungen

Zusatzleistungen sind zusätzliche entgeltliche Angebote eines Unternehmens über den eigentlichen Vertragsgegenstand hinaus. Zum Beispiel eine Reisestornoversicherung zu einer Reise. Oder eine Geräteversicherung zum Kauf eines Gerätes.

Die verbindliche Vereinbarung über solche Zusatzleistungen kommt nur dann zustande, wenn Sie Ihre ausdrückliche Zustimmung zu dieser Zusatzleistung geben.

zB

Fabian Fernweh will im Internet kurzfristig eine Reise buchen, weil es dort am schnellsten geht. Tatsächlich findet er rasch das richtige Angebot und klickt auf „Reise zahlungspflichtig buchen.“ Während er klickt, sieht er einen kleinen Hinweis auf eine Reisestornoversicherung. Daneben ein Kästchen mit einem Häkchen darin. „Verflixt“, denkt sich Fabian, „die brauch ich doch gar nicht“.

Alles halb so schlimm: Das vom Unternehmen schon von vorneherein platzierte Häkchen ist keine ausdrückliche Zustimmung zur Stornoversicherung. Fabian ist deshalb zu keiner Zahlung verpflichtet.

**ACH
TUNG**

Die gerade erwähnte Regelung gilt nicht für alle Geschäfte. So etwa sind Finanzdienstleistungen, Glücksspiele und Immobiliengeschäfte davon ausgenommen.

Vorsicht Kleingedrucktes!

Viele Unternehmen verwenden vorformulierte Vertragsbedingungen. Man nennt sie **Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)**. Sie enthalten unter anderem Bestimmungen zu folgenden Punkten:

- Liefertermin
- Zahlungskonditionen
- Leistungs- und Preisänderungen
- Kündigungen

Manchmal findet man in solchen AGBs allerdings Klauseln, die im Widerspruch mit dem Konsumentenschutzgesetz (KSchG) stehen. Die beiden häufigsten und damit wichtigsten sind:

■ Verlängerungsklauseln

Zum Beispiel für Zeitschriften-Abos oder Fitnessverträge mit folgendem Inhalt: „Das Jahres-Abo verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn Sie nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf kündigen.“ Diese Klausel ist unwirksam, weil eine wichtige Information fehlt.

Das Unternehmen muss Sie nämlich vor Beginn der Kündigungsfrist nochmals extra auf die Vertragsverlängerung hinweisen, wenn Sie nicht rechtzeitig kündigen.

■ Preisänderungsklauseln

Das sind Klauseln, die nach Vertragsabschluss auch ohne sachliche Rechtfertigung zu Preiserhöhungen führen.



Unterschreiben Sie nichts, was Sie nicht vorher gelesen und verstanden haben.

Lassen Sie sich im Zweifelsfall noch vor der Unterschrift alle unklaren Bedingungen genau erklären. Denken Sie daran: Wenn Sie ein Schriftstück ungelesen unterschreiben, akzeptieren Sie damit seinen Inhalt!

AGBs sind meist umfangreiche Schriftstücke, die Sie nicht vor jedem Rechtsgeschäft des täglichen Lebens studieren können. Deshalb dürfen wir als Arbeiterkammer zu Ihrem Schutz gemäß KSchG gegen gesetz- und sittenwidrige Klauseln mit Abmahnungen und Verbandsklagen vorgehen.

Wann haben Sie ein Rücktrittsrecht?

Die allgemeinen Voraussetzungen

Grundsätzlich muss jede Vereinbarung eingehalten werden.
Nur in Ausnahmefällen gibt es ein Rücktrittsrecht.

Das gesetzliche Rücktrittsrecht

Bei Vertragsabschluss außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz sowie bei Lieferverzug gibt es gesetzliche Regelungen.

So treten Sie korrekt zurück

Rücktrittsfristen und Folgen eines Rücktritts
bei Waren- und Dienstleistungsverträgen.

3

IN DIESEM KAPITEL ERFAHREN SIE, BEI WELCHEN VERTRÄGEN
SIE DAS RECHT ZUM RÜCKTRITT HABEN.

Die allgemeinen Voraussetzungen

Verträge müssen grundsätzlich eingehalten werden. Egal, ob sie schriftlich oder mündlich zustande gekommen sind. Ein Umtausch oder eine Rückgabe ist nur dann möglich, wenn ein vertragliches Umtausch- und Rückgaberecht vereinbart wurde. Oder wenn ein gesetzliches Rücktrittsrecht besteht. Ansonsten bleibt Ihnen nur die Stornierung.

Stornieren kostet Geld

Ein Storno ist in fast allen Fällen mit einer Stornogebühr verbunden. Die Höhe der Gebühr legen die Unternehmen meistens in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) fest. Sie hängt davon ab, welcher Schaden dem Unternehmen durch die Auflösung des Vertrages entsteht. Beachten Sie, dass Gerichte überhöhte Stornogebühren „mäßigen“, sprich reduzieren können.

TIPP

Lassen Sie sich nicht zu einer kostenpflichtigen Stornierung drängen, wenn Sie kostenlos zurücktreten können. Zum Beispiel wegen verspäteter Lieferung.

Das gesetzliche Rücktrittsrecht

Wie bereits erwähnt, können Sie von Verträgen nur in bestimmten Fällen und unter gewissen Bedingungen zurücktreten:

Vertragsabschluss außerhalb von Geschäftsräumen

In folgenden Situationen haben Sie das Recht, von einem Vertrag zurückzutreten:

- Wenn Sie einen Vertrag mit einem:einer Vertreter:in an der Wohnungstür abgeschlossen haben
- Wenn Sie eine Vertragserklärung während einer Werbefahrt oder einer Werbeveranstaltung, z. B. im Gasthaus, abgegeben haben

- Wenn Sie vom Unternehmen außerhalb der Geschäftsräume persönlich angesprochen wurden und den Vertrag danach im Geschäft oder über ein Fernkommunikationsmittel abgeschlossen haben (z. B. Telefon, Online)

In allen diesen Fällen spielt es keine Rolle, ob Sie oder das Unternehmen den Vertragsabschluss eingeleitet haben.

Vertragsabschluss im Fernabsatz

Sind Sie eine vertragliche Verpflichtung ausschließlich mithilfe eines Fernkommunikationsmittels eingegangen, genießen Sie ein Rücktrittsrecht. Konkret haben Sie dieses Recht bei:

- Bestellungen im Versandhandel
- Bestellungen am Telefon
- Bestellungen bei Teleshopping-Sendungen
- Internetbestellungen, bei denen sich das Unternehmen eines Vertriebssystems bedient, das für den Fernabsatz organisiert ist



Keine Rücktrittsrechte haben Sie z. B. bei Verträgen über Pflegedienste, Pauschalreisen, Flugbuchungen, Glücksspielen und vielen Dienstleistungen im Gesundheitssektor.

Rücktrittsrecht bei verspäteter Lieferung

Für Verträge, die ab dem 1. Jänner 2022 abgeschlossen wurden, gelten neue Regelungen bei verspäteter Lieferung durch das Unternehmen. Anders als bisher sind folgende 2 Erklärungen erforderlich:

■ **Neue Frist**

In einem ersten Schreiben setzen Sie dem Unternehmen eine Frist, um die Leistung doch noch zu erbringen.

■ **Rücktritt vom Vertrag**

Sollte die erste Nachfrist ergebnislos verstreichen, können Sie in Folge Ihren Rücktritt vom Vertrag erklären.

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

In bestimmten Fällen gelten die zuvor beschriebenen Rücktrittsrechte im Fernabsatz sowie außerhalb von Geschäftsräumen nicht:

- Bei Waren, die nach Ihren Angaben angefertigt werden oder auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten sind
- Bei einer Computersoftware oder einer Ton- oder Videoaufnahme, die entsiegelt worden ist
- Wenn vor der Dienstleistungserbringung ausdrücklich vereinbart wurde, dass ein Unternehmen die Leistung schon vor Ablauf der Rücktrittsfrist vollständig erbringt und Sie dabei auf Ihr Rücktrittsrecht verzichtet haben. Diese Regelung gilt auch bei Downloads und Streaming von digitalen Inhalten
- Bei entsiegelten Waren, die aufgrund des Gesundheitsschutzes oder aus hygienischen Ursachen für Rückgaben ungeeignet sind
- Bei verschiedenen Freizeit-Dienstleistungen wie z. B. Hotelbuchungen oder Bestellungen von Konzertkarten

Darüber hinaus gibt es weitere Einschränkungen des Rücktrittsrechtes bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden:

- Wenn das Vertragsentgelt 50 Euro nicht übersteigt
- Wenn Sie das Unternehmen wegen dringender Reparatur- oder Instandsetzungsarbeiten zu sich gerufen haben

zB

Eines Tages kommt Herta Huch nach der Arbeit abends nach Hause. Sofort merkt sie, dass die Wohnung kalt ist. Als erstes überprüft sie die Gastherme, die tatsächlich nicht mehr heizt. Schnell ruft sie die Heizungsinstallateur-Firma ihres Vertrauens. Die schickt auch wirklich schon am nächsten Morgen jemanden vorbei, der die Therme repariert. Der schlaue Heizungstechniker erklärt Herta jedoch, dass dieses Gerät nur noch sehr kurz halten wird, und überredet sie zum Kauf einer



neuen Therme. Sie unterschreibt noch an Ort und Stelle einen Kaufvertrag.

Am nächsten Tag bereut Herta ihre Entscheidung. Denn eigentlich wäre ein Umstieg auf Fernwärme viel besser.

Ein Anruf bei der Arbeiterkammer hilft ihr weiter. Denn hier erfährt sie, dass es zwar kein Rücktrittsrecht bei dringenden Reparaturarbeiten gibt. Sehr wohl jedoch bei zusätzlichen Waren und Dienstleistungen, die im Zuge dessen verkauft werden.

So treten Sie korrekt zurück

Besteht ein Rücktrittsrecht, können Sie innerhalb von **14 Tagen ohne Angabe von Gründen** zurücktreten. Hat Sie das Unternehmen nicht über Ihr Rücktrittsrecht informiert, verlängert sich die Rücktrittsfrist auf 12 Monate.

Wann beginnt die Rücktrittsfrist?

Am Tag des Vertragsabschlusses

- Bei Dienstleistungsverträgen
- Bei Wasser- und Energiebezugsverträgen
- Bei digitalen Inhalten, die nicht auf materiellen Datenträgern gespeichert sind. Zum Beispiel bei einem Download

Am Tag der Lieferung

- Bei Warenverträgen

Die Folgen eines Rücktritts

Bei Waren- und Dienstleistungsverträgen sind die Folgen des Rücktritts unterschiedlich.

Regelungen bei Warenverträgen

Haben Sie einen Vertrag über Waren abgeschlossen, bekommen Sie vom Unternehmen alle geleisteten Zahlungen zurück. Umgekehrt müssen Sie die erhaltenen Waren unverzüglich an das Unternehmen

zurückschicken. Genauer gesagt: innerhalb von 14 Tagen ab der Abgabe Ihrer Rücktrittserklärung. Der Rücktritt ist kostenlos.

**KON
KRET**

Rücksendungen müssen Sie bezahlen. Es sei denn, das Unternehmen hat Sie bei Vertragsabschluss nicht darüber informiert, oder es übernimmt die Kosten freiwillig.

Mögliche weitere Kosten:

- Wenn Sie sich statt der kostengünstigsten Standardlieferung für eine andere Lieferungsart entscheiden, tragen Sie die Mehrkosten. In gewissen Fällen müssen Sie auch eine Wertminderung bezahlen. So etwa dann, wenn Sie Kleidung nicht nur probiert, sondern bereits getragen haben. Oder wenn Sie ein Gerät nicht nur getestet, sondern schon verwendet haben.

Regelungen bei Dienstleistungsverträgen

Hat das Unternehmen auf Ihren Wunsch bereits während der Rücktrittsfrist zu arbeiten begonnen, haben Sie die bis dahin erbrachten Leistungen zu bezahlen. Das Unternehmen muss Sie aber über Ihr Rücktrittsrecht und diese Kostenfolge vor Vertragsabschluss informiert haben.



Bei bestimmten, außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen gelten andere Ausnahmen vom Rücktrittsrecht. Zum Beispiel bei Finanzdienstleistungen, Pauschalreisen, Pflegediensten oder Gesundheitsdienstleistungen. Bei solchen Verträgen genießen Sie kein Rücktrittsrecht, wenn Sie den Vertrag angebahnt haben.

Was tun, wenn die Ware mangelhaft ist?

Was ist eine Gewährleistung?

Eine Ware oder ein Werk muss frei von Mängeln sein. Trifft das nicht zu, haben Sie bestimmte Gewährleistungsrechte.

.....

Was gilt bei der Gewährleistung?

Welche Gewährleistungsrechte Sie konkret haben – und wie Sie diese geltend machen.

.....

Was ist eine Garantie?

Die Garantie ist im Unterschied zur Gewährleistung eine freiwillige Zusage eines Unternehmens, für Mängel einzustehen.

4

HIER ERFAHREN SIE, WIE SIE IHRE RECHTE BEI
MANGELHAFTER WARE GELTEND MACHEN KÖNNEN.

Was ist eine Gewährleistung?

Wenn Sie etwas kaufen, erwarten Sie völlig zu Recht eine fehlerfreie und vereinbarungsgemäße Leistung. Egal, ob es eine Ware oder ein Werkauftrag ist. Letzteres wäre zum Beispiel das Aufstellen eines Kachelofens. Fällt Ihnen schon bei der Übergabe ein Mangel auf, nehmen Sie die Leistung am besten gar nicht entgegen.

Was aber, wenn sich ein Mangel erst später herausstellt? Dann schützt Sie die gesetzliche Gewährleistung.

Was versteht man unter Gewährleistung?

Unter Gewährleistung versteht man das Entstehen eines Unternehmens für die Mangelfreiheit der Ware oder des Werks. Allerdings betrifft die Gewährleistung nur Mängel, die bei der Übergabe bereits vorhanden sind. Aber wie beweisen Sie das, wenn der Mangel erst später zutage tritt?

In diesem Fall hilft Ihnen die gesetzliche Vermutung. Sie besagt: Ein Mangel war bereits bei der Übergabe vorhanden, wenn er sich innerhalb eines Jahres zeigt. Die Konsequenz daraus: Nicht Sie, sondern das Unternehmen muss die Mangelfreiheit bei der Übergabe beweisen.



Diese gesetzliche Vermutung gilt nicht, wenn Sie mit der Art der Sache und der Art des Mangels unvereinbar ist. Zum Beispiel bei verderblichen Waren. Oder wenn es sich beim Mangel um eine typische Abnützungserscheinung handelt.

Was gilt bei der Gewährleistung?

Welche Gewährleistungsrechte haben Sie?

Je nach Mangel haben Sie mehrere Möglichkeiten, sich beim Unternehmen schadlos zu halten:

- Kostenlose Verbesserung – z. B. Reparatur oder Austausch der mangelhaften Sache
- Preisminderung oder
- Vertragsaufhebung mit Rückgabe von Ware und Geld, wenn es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt

Bedingungen für eine Vertragsaufhebung:

- Verbesserung oder Austausch ist unmöglich
- Verbesserung oder Austausch wird binnen einer angemessenen Frist nicht durchgeführt, oder die Verbesserung schlägt fehl
- Das Unternehmen verweigert die Verbesserung oder den Austausch
- Verbesserung und Austausch sind für Sie mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden
- Sie können das Unternehmen aus nachvollziehbaren Gründen nicht mehr als Vertragspartner akzeptieren bzw. ihm vertrauen – z. B., weil es Reparaturen schon ohne Erfolg versucht hat

zB

Ulrich Umsicht hat an seinem Auto ein Bremsproblem festgestellt. Vorsichtshalber lässt er sein Auto in eine Werkstatt abschleppen und fährt nicht selbst. 3 Tage später holt er es ab und merkt nach wenigen Metern, dass die Bremsen nach wie vor Probleme machen. Also bringt Ulrich das Auto wieder in die Werkstatt zurück und weist auf diesen Mangel hin.

Die Werkstatt verspricht Verbesserung. Weitere 3 Tage später ist das Bremsproblem trotz gegenteiliger Behauptung der Werkstatt noch immer nicht gelöst. Ulrich verliert das Vertrauen in die Werkstatt, fordert das Geld zurück und wendet sich an einen anderen Kfz-Betrieb.

Für welche Verträge und wann gilt die Gewährleistung?

■ Kauf von Waren

Darunter fällt sowohl der Kauf von beweglichen körperlichen Sachen – wie z. B. Kleidung, Bücher, Waren mit digitalen Inhalten – als auch von solchen, die noch herzustellen sind.

■ Bereitstellung digitaler Inhalte und Dienstleistungen (digitale Leistungen)

Beispiele dafür sind Streamingdienste, E-Books etc.

ACHTUNG

Die Bestimmungen gelten nicht bei Werkverträgen sowie bei Verträgen über unbewegliche Sachen – z. B. Hauskauf, Kauf eines Grundstückes.

Die Ware oder Leistung muss den vertraglich vereinbarten oder objektiv erforderlichen Eigenschaften entsprechen – z. B. übliche Qualität, übliches Zubehör.



Von den objektiv erforderlichen Eigenschaften kann durch vertragliche Vereinbarung abgegangen werden. Eine solche Vereinbarung ist aber nur dann wirksam, wenn Sie vor dem Vertragsabschluss darüber eigens in Kenntnis gesetzt werden und: Sie müssen der Abweichung ausdrücklich zustimmen. Eine Regelung dazu in den AGB reicht nicht aus.

Bei Waren muss der Mangel grundsätzlich bei Übergabe vorhanden oder zumindest dem Grunde nach angelegt sein. Dies gilt auch dann, wenn Sie den Mangel erst zu einem späteren Zeitpunkt erkennen.

Bei digitalen Leistungen muss der Mangel zum Zeitpunkt der Bereitstellung vorliegen. Das gilt auch dann, wenn eine einmalige oder mehrmals einzelne Bereitstellung vereinbart ist – z. B. E-Book.

Ist eine fortlaufende Bereitstellung der digitalen Leistung vereinbart – wie z. B. bei einem Smart-TV oder einem Streamingdienst – ist es ausreichend, wenn der Mangel während des Bereitstellungszeitraums auftritt.

Aktualisierungspflicht für digitale Leistungen

Bei Waren mit digitalen Elementen – z. B. Smart-TV, Smartphone – und digitalen Leistungen – z. B. E-Book, Streamingdienst – muss das Unternehmen Updates zur Verfügung stellen, um die Mängelfreiheit aufrecht zu erhalten.

ACHTUNG

Wenn Sie die zur Verfügung gestellten Updates nicht installieren, kann dies zum Entfall der Haftung des Unternehmens führen.

Wer trägt die Beweislast?

Tritt der Mangel innerhalb eines Jahres ab Übergabe bzw. Bereitstellung auf, gilt die gesetzliche Vermutung. Also, dass der Mangel bereits bei Übergabe vorhanden war

Bei fortlaufenden digitalen Leistungen trägt das Unternehmen die Beweislast für die Vertragsmäßigkeit während des gesamten Bereitstellungszeitraums.

Erfüllungsort der Gewährleistung

Ein Unternehmen hat seine Gewährleistungspflicht dort zu erfüllen, wo es Ihnen die Ware übergeben hat. Was aber, wenn Sie etwas abgeholt haben? In diesem Fall müssen Sie Ihren Kauf zur Reparatur oder zum Austausch nicht zurückbringen, wenn das für Sie unzumutbar ist. Zum Beispiel bei sperrigen oder eingebauten Gütern.

Gewährleistung und Montage

- Hat das Unternehmen Ihre Ware unsachgemäß montiert, haftet es für den daraus entstandenen Mangel
- Haben Sie die Ware montiert, haftet das Unternehmen ebenfalls für Mängel aus unsachgemäßer Montage. Allerdings nur dann, wenn Fehler in der Montageanleitung der Grund dafür sind



Versand-, Arbeits- und Materialkosten für die Verbesserung bzw. Reparatur oder den Austausch trägt das Unternehmen.

Gewährleistungsbehelfe

Bei Vertragsauflösung müssen Sie dem Unternehmen die Ware auf dessen Kosten zurückgeben. Jedoch hat das Unternehmen die Möglichkeit, die Rückzahlung des Kaufpreises zu verweigern. Und zwar bis es entweder die Ware erhalten hat oder Sie einen Nachweis über die Rücksendung der Ware erbracht haben.

So machen Sie Ihre Gewährleistungsrechte geltend

Zunächst empfehlen wir Ihnen, einen nach der Übergabe entdeckten Mangel sofort dem Unternehmen mitzuteilen. Am besten schriftlich als eingeschriebenen Brief. Sofort deshalb, weil es Fristen für eine allenfalls notwendige Geltendmachung Ihrer Rechte vor Gericht gibt. Der Gang vors Gericht ist dann notwendig, wenn Sie mit dem Unternehmen keine außergerichtliche Einigung erzielen können.

**KON
KRET**

Alle Gewährleistungsbehelfe können Sie formfrei und außergerichtlich geltend machen. Aus Beweisgründen ist jedoch eine schriftliche Geltendmachung zu empfehlen.

Fristen – so lange haben Sie Zeit dafür

Die Gewährleistungsfrist – innerhalb der der Mangel auftreten muss – ist unterschiedlich:

- **Waren und digitale Einzelleistungen, z. B. Bücher, E-Books**
2 Jahre ab Übergabe bzw. Bereitstellung
- **Waren mit digitalen Elementen – z. B. Smart-TV**
Gesamter Bereitstellungszeitraum, mindestens aber 2 Jahre ab Übergabe
- **Fortlaufende digitale Leistungen – z. B. Streamingdienste**
Gesamter Bereitstellungszeitraum
- **Unbewegliche Sachen – z. B. eingebaute Zentralheizung**
3 Jahre ab Übergabe
- **Gebrauchte Waren**
Die Frist kann weiterhin auf ein Jahr verkürzt werden (siehe auch

Einschränkungen von Gewährleistungsrechten) – dies muss aber zwischen Ihnen und dem Unternehmen individuell ausgehandelt werden. Eine Regelung in den AGB reicht nicht aus.



Ab Ablauf der Gewährleistungspflicht beginnt eine zusätzliche 3-monatige Verjährungsfrist zu laufen, innerhalb der der Mangel gegebenenfalls einzuklagen ist

Außergerichtliche Einigung - Vorgehensweise

Der Gang zum Gericht sollte immer der letzte Weg sein. Viel besser ist es, eine außergerichtliche Einigung zu erzielen. Dafür empfehlen wir Ihnen folgende Vorgehensweise:

- Machen Sie ein konkretes Gewährleistungsrecht geltend, wenn Sie das Unternehmen schriftlich über den Mangel informieren – z. B. eine Reparatur
- Setzen Sie dem Unternehmen eine konkrete Frist – z. B. 14 Tage
- Halten Sie bis zur Mängelbehebung noch offene Geldbeträge zurück

Erzielen Sie auf diesem Weg keine außergerichtliche Einigung, bleibt Ihnen nur die Klage.

Einschränkungen von Gewährleistungsrechten

Niemand kann Ihre Gewährleistungsrechte vor dem Erkennen des Mangels ausschließen bzw. einschränken. Schließen Sie ein Geschäft mit einem Unternehmen ab, sind kürzere oder längere Gewährleistungsfristen unwirksam. Mit einer Ausnahme:



Kaufen Sie gebrauchte bewegliche Güter, kann die Gewährleistungsfrist auf ein Jahr sinken. Diese Verkürzung muss allerdings extra ausverhandelt werden. Bei Kraftfahrzeugen ist eine Verkürzung nur wirksam, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung mehr als ein Jahr verstrichen ist.

Fristverkürzungen sind allerdings dann unwirksam, wenn sie in vorformulierten Standardverträgen oder in den AGB stehen.

TIPP

Achtung bei Verträgen mit Privatpersonen: Denn hier können Sie Ihre Gewährleistungsrechte verlieren.

Was ist eine Garantie?

Die Garantie unterscheidet sich von der Gewährleistung. Sie ist die freiwillige Zusage eines Unternehmens, unter bestimmten Bedingungen für die Mängel einer Ware einzustehen (z. B. Reparatur, Austausch). Art, Umfang und Länge der Garantie stehen in den Garantiebedingungen.

KONKRET

Hat der:die Hersteller:in eine Haltbarkeitsgarantie abgegeben, können Sie den Anspruch auf Verbesserung oder Austausch gegen den:die Hersteller:in geltend machen.

TIPP

Halten Sie sich an die Auflagen in der Garantieerklärung. Tun Sie das nicht, können Sie Ihre Garantieansprüche verlieren.

Die Garantieerklärung eines Unternehmens muss folgende Angaben enthalten:

- Name und Anschrift des Unternehmens
- Hinweis auf die gesetzliche Gewährleistung
- Inhalt der Garantie
- Räumliche Geltung der Garantie
- Alle notwendigen Angaben für die Inanspruchnahme der Garantie

Im Zweifel haftet das Unternehmen für jene Eigenschaften, die man gewöhnlich bei der jeweiligen Sache voraussetzt.

zB

Sonja Sonicht hat sich einen neuen Fernseher gekauft. Als sie ihn zum ersten Mal einschaltet, bleibt der Bildschirm schwarz. Weil das Bild eine Eigenschaft ist, die man bei einem Fernseher voraussetzt, kann Sonja mit vollem Recht die Herstellergarantie in Anspruch nehmen.

Welche weiteren Rechte haben Sie nach dem Kauf?

Weitere wichtige Regelungen nach dem Kauf

Von der Gefahrentragung im Versandhandel über Hotlines, Lieferverzug und Umtausch bis zu Gutscheinen, Skonto und Inkassobüros.

5

HIER FINDEN SIE WEITERE INFORMATIONEN ZU IHREN
RECHTLICHEN MÖGLICHKEITEN NACH EINEM KAUF.

Weitere wichtige Regelungen nach dem Kauf

Kennen Sie das? Ein Unternehmen liefert zu spät, oder die im Geschäft gekaufte Ware gefällt Ihnen zuhause nicht mehr.

Umtausch auf freiwilliger Basis

Nehmen wir an, Sie haben im Modegeschäft eine Kleidung erstanden. Daheim stellen Sie fest, dass es Ihnen gar nicht passt. Die logische Konsequenz: Sie wollen es umtauschen.



Entgegen der landläufigen Meinung gibt es kein gesetzliches Recht auf einen Umtausch oder eine Rückgabe. Viele Unternehmen bieten jedoch unter gewissen Voraussetzungen freiwillig ein Umtausch- oder Rückgaberecht mit Geld-zurück-Garantie an.

Deshalb empfehlen wir Ihnen, sich schon vor dem Kauf über ein etwaiges Umtauschrecht zu informieren. Oder es sich zu sichern. Zum Beispiel mit einem schriftlichen Vermerk auf der Rechnung, der so lauten kann: „Umtausch bis X. Monstermonat 20XX möglich“. Vergessen Sie dabei nicht, die Rechnung unterschreiben zu lassen.

Kauf mit Gutschein

Mit einem Gutschein kommen Sie in den Genuss aller Rechte, die Sie auch bei einem „normalen“ Kauf haben. Zum Beispiel das Gewährleistungsrecht. Darüber hinaus gilt beim Gutschein Folgendes:

- Sie haben grundsätzlich keinen Anspruch auf Barauszahlung des Gutscheinwertes
- Schöpfen Sie den Gutschein-Wert nicht ganz aus, bekommen Sie in der Regel für den Restwert einen neuen Gutschein
- Gutscheine gelten 30 Jahre, wenn nichts anderes vereinbart ist

- Bei einem Konkurs des Unternehmens verlieren Gutscheine leider sehr oft ihren Wert

TIPP

Lösen Sie Gutscheine innerhalb der Befristung ein. Zur Info: Der Oberste Gerichtshof hat bei einem Thermengutschein eine Befristung auf 2 Jahre für unzulässig erklärt.

Wenn die Lieferung verspätet kommt

Wenn ein Unternehmen seine Leistung nicht zum vereinbarten Zeitpunkt erbringt, spricht man von Lieferverzug. Die gute Nachricht: Sie müssen diesen Lieferverzug nicht einfach hinnehmen.

Was tun bei Lieferverzug?

Setzen Sie dem Unternehmen schriftlich eine angemessene Nachfrist. Üblich sind 14 Tage. Erklären Sie in diesem Schreiben auch gleich Ihren Rücktritt vom Vertrag für den Fall, dass das Unternehmen auch innerhalb der Nachfrist die Leistung nicht erbringt.

TIPP

Kommt das Unternehmen erst nach der von Ihnen gesetzten Nachfrist seiner vertraglichen Verpflichtung nach, müssen Sie die Erfüllung nicht mehr akzeptieren.



Für Verträge, die ab dem 1. Jänner 2022 abgeschlossen wurden, gelten neue Regelungen bei Lieferverzug durch das Unternehmen. Anders als bisher sind folgende **2 Erklärungen** erforderlich:

Neue Frist

In einem ersten Schreiben setzen Sie dem Unternehmen eine Frist, um die Leistung doch noch zu erbringen.

Rücktritt vom Vertrag

Sollte die erste Nachfrist ergebnislos verstreichen, können Sie in Folge Ihren Rücktritt vom Vertrag erklären.

Verlangen Sie bei einem verschuldeten Verzug vom Unternehmen Schadenersatz, wenn Sie durch die Verspätung einen finanziellen

Schaden erleiden. Für Unannehmlichkeiten können Sie sich nur dann entschädigen lassen, wenn Sie bei Abschluss des Vertrages eine Vertragsstrafe vereinbart haben. Die Vereinbarung einer Vertragsstrafe sollte immer möglichst schriftlich festgehalten werden.

Mit dieser sogenannten Pönale können Sie das Unternehmen zum Beispiel verpflichten, einen pauschalierten Schadenersatz für jede Woche Lieferverzug zu bezahlen. Am besten, Sie vereinbaren dazu einen gewissen Prozentsatz, den Sie sich nach Leistungserbringung von der Vertragssumme abziehen.

Service-Telefonnummern und Kundenhotlines

Viele Unternehmen bieten sogenannte Service-Telefonnummern oder Hotlines an. Kontaktieren Sie das Unternehmen zwecks Geltendmachung Ihres Gewährleistungsrechts, haben Sie für das Telefonat nur das Verbindungsentgelt zu bezahlen. Keinesfalls darf Ihnen das Unternehmen ein zusätzliches Entgelt dafür verrechnen.

Gefahrtragung im Versandhandel

Haben Sie mit dem Unternehmen die Versendung der Ware vereinbart, trägt es auch das Risiko. Und zwar für den Fall, dass die Ware beim Transport beschädigt wird oder verloren geht. Diese Regelung gilt allerdings nur, wenn Sie eine Versendungsart gewählt haben, die vom Unternehmen angeboten wurde.

Ein Skonto müssen Sie vereinbaren

Ein Skonto ist ein Preisnachlass. Sie bekommen ihn dann, wenn Sie die Ware sofort bzw. innerhalb einer sehr kurzen Frist bezahlen. Allerdings müssen Sie das Skonto bereits vorweg mit dem Unternehmen im Rahmen der Auftragserteilung schriftlich vereinbaren. Tun Sie das nicht, und scheint auch kein Skonto auf der Rechnung auf, bezahlen Sie den vollen Rechnungsbetrag.

TIPP

Vereinbaren Sie den Skontoabzug mit dem Unternehmen am besten schon bei der Auftragserteilung schriftlich.

Sie bezahlen nicht vereinbarungsgemäß?

Hat das Unternehmen eine Leistung für Sie erbracht, müssen Sie den vereinbarten Preis sofort bzw. innerhalb einer gewissen Frist bezahlen. Tun Sie das ohne berechtigten Grund nicht, geraten Sie in Zahlungsverzug. Das Unternehmen kann Sie klagen.

ACH TUNG

Unternehmen sind nicht gesetzlich dazu verpflichtet, Sie vor der Klage zu mahnen.

Haben Sie eine Mahnung bekommen, raten wir Ihnen zur Überprüfung der Zahlungspflicht. Und dann zur möglichst schnellen Bezahlung der Rechnung. Sind Sie dazu nicht in der Lage, wenden Sie sich am besten an das Unternehmen, um eine Ratenzahlung zu vereinbaren.

Probleme mit dem Inkassobüro

Immer mehr Unternehmen beauftragen Inkassobüros mit der Eintreibung offener Forderungen. Bedenken Sie bitte, dass dabei Inkassokosten anfallen. Inkassokosten sind Schadenersatzforderungen und erhöhen die Hauptforderung. Deshalb unser Tipp:

- Prüfen Sie zunächst, ob die Hauptforderung zu Recht besteht
- Wenn ja, bezahlen Sie die Hauptforderung sofort
- Kontaktieren Sie dann das Inkassobüro, um über die Höhe der Inkassokosten zu verhandeln

Anhang

IM ANHANG FINDEN SIE EIN STICHWORT- UND
EIN ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.

Stichwortverzeichnis

A

AGB, Vertragsbedingungen..... 12

G

Garantie..... 27

Gewährleistung..... 21

Gewährleistung, Einschränkungen 26

Gewährleistung, Erfüllungsort 24

Gewährleistung, Geltendmachung..... 25

Gewährleistung, Rechte 22

Gutschein 30

I

Internet, Bestellungen 10

J

Jugendliche, Geschäftsfähigkeit..... 8

K

Kaufvertrag..... 8

Kinder, Geschäftsfähigkeit..... 8

Kostenvoranschlag..... 5

Kundenhotlines 32

L

Lieferung, unbestellte Ware..... 9

Lieferung, verspätet..... 31

Lieferung, verspätet (Rücktrittsrecht) 16

M

Minderjährige, Geschäftsfähigkeit..... 8

P

Preisänderungsklauseln 12

Preisauszeichnung..... 5

R

Rücktrittsfrist..... 18

Rücktrittsrecht..... 15

Rücktrittsrecht, Ausnahmen 17

Rücktrittsrecht, Folgen bei Dienstleistungs-
verträgen..... 19

Rücktrittsrecht, Folgen bei Warenverträgen 18

S

Service-Telefonnummern..... 32

Skonto..... 32

Stornierung..... 15

U

Umtausch 30

V

Verlängerungsklauseln..... 12

Versandhandel, Gefahrtragung..... 32

Vertragsabschluss,
außerhalb von Geschäftsräumen 15

Vertragsabschluss, Fernabsatz..... 16

W

Werbeanrufe..... 10

Z

Zahlungsverzug 33

Zahlungsverzug, Inkassobüro..... 33

Zusatzleistungen..... 11

Abkürzungsverzeichnis

AGB Allgemeine Geschäftsbedingungen

KSchG Konsumentenschutzgesetz

KV Kostenvoranschlag

AK Ratgeberreihe

TIPP

Noch mehr Titel zum Gratisdownload finden Sie auf wien.arbeiterkammer.at/service/Ratgeber/index.html



WAS MACHT DIE ARBEITERKAMMER?
FÜR WEN IST SIE DA?
7 HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN:

https://wien.arbeiterkammer.at/service/Ratgeber/Die_Arbeiterkammer/index.html



GENTECHNIK BETRIFFT UNS ALLE -
EINE SCHNELLE ORIENTIERUNG:

https://wien.arbeiterkammer.at/service/broschueren/umwelt/Die_neue_Gentechnik.html



Wichtig

Selbstverständlich erarbeiten wir alle Inhalte unserer Ratgeber sorgfältig. Dennoch können wir nicht garantieren, dass alles vollständig und aktuell ist bzw. sich seit dem Druck keine Gesetzesänderung ergeben hat.

Unsere Ratgeber dienen Ihnen als Erstinformation. Sie enthalten die häufigsten Fragen, viele anschauliche Beispiele, Hinweise auf Stolpersteine und einen Überblick über die wichtigsten gesetzlichen Regelungen. Bei individuellen Fragen steht Ihnen unsere Hotline zur Verfügung: (01) 501 65 0

Weitere Informationen finden Sie auch im Internet:
www.arbeiterkammer.at

Alle aktuellen AK Publikationen stehen zum Download für Sie bereit: wien.arbeiterkammer.at/publikationen

Weitere Bestellmöglichkeiten:

- E-Mail: mitgliederservice@akwien.at
- Bestelltelefon: (01) 501 65 401

Artikelnummer **336**
17. überarbeitete Druckauflage, April 2025

Impressum

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20-22, 1040 Wien, Telefon (01) 501 65 0
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Titelfoto: contrastwerkstatt - Adobe Stock
Weitere Abbildungen: U2 © Sebastian Philipp
Grafik: www.christophluger.com
Druck: Bösmüller Print Management, 2000 Stockerau

Stand: April 2025





BOLLWERK

WARUM IST DIE AK WICHTIG?

Damit jemand für die arbeitenden Menschen kämpft und sich politisch laufend einbringt. Denn wer arbeitet, hat auch Rechte. Deshalb achten wir darauf, dass die Anliegen der Beschäftigten nicht zu kurz kommen.

wien.arbeiterkammer.at/immernah



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN