KONSUMENTINNEN- und KONSUMENTENSCHUTZ

Rat & Tat

Leitfaden für Konsumentinnen und Konsumenten

KONSUMENTENSCHUTZ
BURGENLAND

Konsumentenschutz
VORAUS DENKEN.
LR Verena Dunst

Ansprechstellen:

Dieser Leitfaden gibt Ihnen einen kursorischen Überblick über die Möglichkeiten, die Ihnen die Bestimmungen des österreichischen Konsumentenschutzes und sonstige Verbraucherschutzbestimmungen eröffnen. Dieser Leitfaden ist aber nur eine – zwangsläufig unvollständige – Zusammenfassung, der eine entsprechende Beratung nicht ersetzen kann und in dem nur die nach Ansicht der Autoren wichtigsten Bestimmungen ansatzweise erfasst sind.

Dieser Leitfaden kann daher bei gegebenem Anlass keinesfalls professionellen Rat ersetzen.
Es wird dringend angeraten, sich bei diesbezüglichen Problemen an

1. **die Konsumentenberatung beim Amt der Burgenländischen Landesregierung**
   Allgemeine Konsumentenberatung
   Tel. Beratungszeit: jeden Mittwoch und Donnerstag von 8 – 12 Uhr
   Telefon: 02682/600/2346
   Amt der Burgenländischen Landesregierung
   Europaplatz 1
   A-7000 Eisenstadt

   Beratung für Mieterinnen und Mieter von Wohnungen
   bei mietrechtlichen Problemen mit dem Vermieter
   Tel. Beratungszeit: jeden Dienstag von 8 – 12 Uhr
   Telefon: 02682/600/2346
   Amt der Burgenländischen Landesregierung
   Europaplatz 1
   A-7000 Eisenstadt

2. **Verein f. Konsumenteninformation „VKI“**

3. **Rechtsauskunft bei Gericht oder verschiedenen Kammern**

4. **Rechtsanwältinnen oder Rechtsanwälte**

zu wenden.

Dieser Leitfaden wurde unter Mitarbeit der Hajek & Boss & Wagner Rechtsanwälte OEG,
7000 Eisenstadt, Blumengasse 5, Tel. 02682/63108, info@hajek-partner.at, erstellt.

Liebe Konsumentin, lieber Konsument!

Seit dem Beitritt zur Europäischen Union steht jeder Konsumentin bzw. jedem Konsumenten ein riesengroßer Markt mit einer nahezu unüberschaubaren Vielfalt an Waren und Produkten zur Verfügung. Hierbei häufen sich bei den Konsumentinnen und Konsumenten natürlich auch jene Fälle, bei denen man mit Produkten oder von Unternehmen erbrachten Leistungen unzufrieden ist.

Fehlerhafte Produkte, verspätete Lieferungen, gesetzeswidrige Klauseln in Verträgern, unverständliche Vertragsbedingungen oder auch Missachtungen der Preisauszeichnung führen in vielen Fällen zu Ärger und Enttäuschung bei den burgenländischen Konsumentinnen und Konsumenten. Oft ist man in solchen Fällen als Konsumentin oder Konsument mit einer verworrenen, unklaren und somit unbefriedigenden Rechtssituation konfrontiert. Spätestens in diesem Moment ist der Schritt zum Konsumentenschutz unbedingt erforderlich.

Schutz durch Information und rechtliche Beratung ist mir, als zuständige Landesrätin für Konsumentenschutz, sehr wichtig. Die vorliegende Informationsbroschüre soll nun helfen, ein vielleicht vorhandenes Informationsdefizit in rechtlichen Belangen auszugleichen.

Ich kann Ihnen nur empfehlen, diese Broschüre als Wegbegleiter in rechtlichen Konsumentenschutzangelegenheiten anzunehmen und dementsprechend zu nutzen.

Ihre

Verena Dunst
Konsumentenschutzlandesrätin

Welchen Zweck verfolgt das Konsumentenschutzgesetz – KSchG?

Das Ziel des Konsumentenschutzgesetzes (im folgenden abgekürzt KSchG) ist es, Verbraucher vor Nachteilen zu schützen, die auf mangelnde Rechtskenntnisse und die wirtschaftliche Unterlegenheit der Verbraucher zurückzuführen sind und daher zu nachteiligen Folgen führen können.

Vom Konsumentenschutzgesetz geschützt sind nur Verbraucher, wenn der andere Vertragspartner Unternehmer ist.

Geschäfte zwischen Unternehmern untereinander oder Verbrauchern untereinander werden vom KSchG nicht erfasst.

Wer ist Verbraucher?

Verbraucher ist ein Nichtunternehmer. Der Begriff des Verbrauchers wird vom Gesetz nicht definiert, sondern nur negativ umschrieben.

Die §§ 1 bis 27a KSchG gelten für Verbrauchergeschäfte, die zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher als Vertragspartnern abgeschlossen werden.

Wer ist Unternehmer?

Kurz gesagt ist Unternehmer der, für den das Geschäft zum Betrieb seines Unternehmens gehört. Eine Mindestgröße des Unternehmens wird nicht verlangt. Verlangt wird also nur, dass sich die wirtschaftliche Tätigkeit als unternehmerisch darstellt.

Der Unternehmerbegriff des KSchG ist nicht ident mit dem Unternehmerbegriff des Handelsrechts oder des bürgerlichen Rechts und ist vor allem nicht mit dem Begriff des Kaufmanns identisch; jeder Kaufmann im landläufigen Sinn des Wortes aber auch jeder Unternehmer des Handelsrechtes wird auch Unternehmer iS. des KSchG sein.
So ist auch jeder Arzt, Rechtsanwalt, Notar, Steuerberater etc. im Bezug auf seine Kunden etc. Unternehmer iS des KSchG.

Juristische Personen des Privatrechts (z.B. ideelle Vereine) sind nur dann Unternehmer, wenn sie eine unternehmerische Tätigkeit ausüben. Unter den Unternehmerbegriff des KSchG fallen insbesondere auch die freien Berufe (siehe oben) und die Land- und Forstwirtschaft.

Was ist wenn, …

… ein Haustürgeschäft (Geschäftsabschlüsse in der Wohnung des Verbrauchers) vorliegt?

Haustürgeschäft ist ein Geschäft, ein Vertrag oder eine Bestellung, die **nicht in den Geschäftsräumen** des Unternehmers geschieht. Der Verbraucher soll in diesem Fall grundsätzlich vor unseriösen Verkaufsmethoden geschützt werden, und der Verbraucher soll auch ausreichend Zeit zur Überlegung haben und keiner Zwangssituation ausgesetzt sein.

Der Verbraucher hat daher in diesem Fall ein **Rücktrittsrecht**, d.h. er kann von dem Vertrag zurücktreten.
Dieses Rücktrittsrecht ist ein Ausgleich dafür, dass der Verbraucher oft den „Überredungskünsten" und dem „psychologischen Druck" des Verkäufers ausgeliefert ist. Dieses Rücktrittsrecht steht immer dann zu, wenn es **außerhalb der ständigen Geschäftsräume des Unternehmers** zum Vertragsabschluss kommt.

Nur jene Räume, die vom Unternehmer **dauernd** für seine geschäftlichen Zwecke benützt werden, sind Geschäftsräume, die kein Rücktrittsrecht auslösen. Kurzfristig gemietete Geschäftslokale sind keine Geschäftsräume, ebenso nicht ein zu Geschäftsabschlüssen benütztes Gasthaus oder ein Kassenraum eines Kinos oder das Innere eines Kraftfahrzeugs. Werden Passanten auf offener Straße angesprochen und in ein Lokal gelockt und erfolgt dort ein Geschäftsabschluss, kann das Rücktrittsrecht ebenfalls ausgeübt werden.

Formuliert der Verbraucher den Vertrag selbst schriftlich, indem er z.B. ein übersandtes Bestellformular ausfüllt bzw. vervollständigt und dieses Schriftstück per Post oder Telefax dem Unternehmer übersendet, steht ihm ein Rücktrittsrecht vom Vertrag nur solange zu, bis der Unternehmer erklärt hat, den Vertrag zu akzeptieren, danach **nicht** mehr.

Diese Rücktrittserklärung muss **schriftlich** binnen einer **Woche** und zur Sicherheit mit eingeschriebenem Brief an den Unternehmer übermittelt werden.

Was ist wenn, …

… das Geschäft oder der Vertrag auf einer Werbe- oder Ausflugsfahrt zustande kommt?

Der Verbraucher hat das Rücktrittsrecht **auch dann**, wenn der Vertrag bzw. das Geschäft zwar in den ständigen Geschäftsräumen des Unternehmers zustande gekommen ist, der Verbraucher dorthin aber im Rahmen einer Werbe-, Ausflugsfahrt oder einer ähnlichen Veranstaltung gebracht worden ist, insbesondere dann, wenn vom Verbraucher für die Fahrt kein oder nur ein unangemessen niedriger Preis bezahlt werden musste.

Keine Werbe- oder Ausflugsfahrt liegt vor, wenn neben der Besichtigung verschiedener Sehenswürdigkeiten auch die Fahrt zu einer Produktionsstätte mit Kaufmöglichkeit geboten wird und der Verbraucher für diese Fahrt auch einen angemessenen Preis zu bezahlen hatte. In diesem Fall steht daher das Rücktrittsrecht nicht zu.

… eine Belehrung über das Rücktrittsrecht nicht erfolgt ist?

Der Verbraucher muss bei Vertragsabschluss über das Rücktrittsrecht vom Unternehmer belehrt werden. In der Belehrung muss **unbedingt** ein Hinweis auf den Beginn der Rücktrittsfrist und auf die Einhaltung der Schriftform für den Rücktritt enthalten sein. Eine nicht dem Gesetz entsprechende Belehrung gilt als nicht erfolgt.

Wenn eine Belehrung über das Rücktrittsrecht nicht erfolgt ist, dann kann der Rücktritt immer erklärt werden (siehe aber unten „Rücktrittsfrist - Versicherungsverträge)

… eine Belehrung über das Rücktrittsrecht erfolgt ist?

Folgt der Unternehmer dem Verbraucher eine Urkunde aus, die zumindest den Namen und die Anschrift des Unternehmers und die Art des abgeschlossenen Vertrages sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht enthält, beginnt die **einwöchige** Rücktrittsfrist zu laufen. Erfolgt keine Belehrung über das Rücktrittsrecht, beginnt die Rücktrittsfrist nicht zu laufen und der Rücktritt ist **unbefristet** möglich (Ausnahme **Versicherungsverträge**, bei denen das Rücktrittsrecht spätestens einen Monat nach Zustandekommen des Vertrags erlischt).

Bei der **Berechnung** der Rücktrittsfrist wird der Tag **nicht** mitgezählt, an dem der Vertrag/Bestellung abgeschlossen wurde. Fällt der letzte Tag der Frist auf einen Samstag, Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, endet die Frist am darauf folgenden Werktag. Feiertage **innerhalb** der Frist haben auf den Fristenlauf keinen Einfluss.

Die Rücktrittserklärung ist rechzeitig, wenn sie innerhalb der Frist abgesendet wird (Datum des Poststempels).

… die Erklärung des Rücktritts vom Verbraucher nur mündlich erfolgt ist?

Dann ist der Rücktritt unwirksam, es sei denn der Unternehmer ist damit einverstanden.
Der Rücktritt **muss** vom Verbraucher schriftlich und ausdrücklich erklärt werden. Aus der schriftlichen Erklärung muss sich nur klar ergeben, dass der abgeschlossene Vertrag nicht aufrechterhalten werden soll. Eine Rücktrittserklärung per Telefax, wenn deren Absendung bzw. der Empfang durch das Faxprotokoll zu beweisen ist, muss möglich sein.
Auch eine sichere elektronische Signatur erfüllt das Erfordernis der Schriftlichkeit.

Sind mehrere Verbraucher an dem Geschäft beteiligt, muss die Rücktrittserklärung ausdrücklich oder erkennbar schlüssig für alle Beteiligten abgegeben werden.

Eine mündliche Rücktrittserklärung ist nur unter der Voraussetzung wirksam, dass der Unternehmer mit dieser Erklärung einverstanden ist.

… wenn der Verbraucher selbst den Kontakt zum Unternehmer hergestellt hat?

Der Rücktritt ist ausgeschlossen, wenn der Verbraucher selbst die geschäftliche Verbindung mit dem Unternehmer angebahnt hat, die „Überrumpelungsgefahr" daher nicht bestanden hat.

Unter **Anbahnung** ist ein Verhalten zu verstehen, durch das dem Unternehmer zu verstehen gegeben wird, dass der Kunde/Konsument zwecks Abschluss eines bestimmten Geschäfts, das schließlich auch abgeschlossen wurde, mit dem Unternehmer in Kontakt tritt. Das gilt auch dann, wenn sich der Verbraucher zur Anbahnung des Geschäfts einer ihm nahe stehenden Person aus dem Familienverband bedient hat.

Keine Anbahnung liegt in einer telefonischen Anforderung von Prospektmaterial vor, ebenso nicht in der Einsendung eines Informationsgutscheins.

Übersendet der Verbraucher dem Unternehmer die Antwortkarte einer Postwurfsendung, um die Vorführung eines annoncierten Geräts zu erreichen, hat er das Geschäft angebahnt. Meldet sich der Verbraucher auf Grund einer Zeitungsanzeige, in welcher ein Kraftfahrzeug zum Verkauf angeboten wird, telefonisch beim Unternehmer, hat er ebenfalls das Geschäft angebahnt. In beiden Fällen steht das Rücktrittsrecht nicht zu.

Kein Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher bei **Bestellungen im Versandhandel** zu, da der Verbraucher seine Vertragserklärung hier in seiner Wohnung abgibt.

Kein Rücktrittsrecht gibt es auch bei **Bargeschäften bis zu einem Betrag von maximal € 15,–**, die üblicherweise außerhalb des Geschäftslokales des Unternehmers abgeschlossen werden oder bei einem bei **Bargeschäft bis zu einem Betrag von bis zu € 45,–**, die begrifflich nur außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten abgeschlossen werden können (z.B. Taxifahrten).

Was ist wenn, …

… unbekannt ist, an wen die Rücktrittserklärung zu richten ist?

Das Rücktrittsrecht kann nur gegenüber dem Unternehmer ausgeübt werden, sodass der in der Belehrung angegebene Name und die Anschrift des Unternehmers maßgebend sind. Unklarheiten in der Bezeichnung des Unternehmers gehen zu Lasten des Unternehmers. Ist die Person des Unternehmers nicht bekannt, weil er keine Urkunde ausgefolgt und dem Verbraucher auch sonst seinen Namen bzw. seine Anschrift nicht bekannt gegeben hat, ist die Ausübung des Rücktrittsrechts **unbefristet** möglich.

… die Rücktrittserklärung bereits erfolgt ist?

Durch den Rücktritt vom Vertrag wird der Vertrag gegenstandslos. Beide Parteien haben das zurückzugeben, was sie vom anderen erhalten haben. Keiner soll aus diesem Geschäft einen Vorteil behalten. Der Unternehmer hat z.B. das erhaltene Geld samt gesetzlichen Zinsen zurückzubezahlen und dem Verbraucher den von ihm auf die Sache geleisteten notwendigen Aufwand zu ersetzen.
Der Verbraucher muss die empfangenen Leistungen zurückstellen z.B. den gekauften Gegenstand zurückgeben und im Fall der Benützung der Sache ein angemessenes Benützungsentgelt zahlen.

… der Vertrag/Bestellung im „Fernabsatz“ erfolgt ist?

Mit dem Fernabsatz-Gesetz wurde für den Verbraucher ein besonderes Rücktrittsrecht bei Verträgen geschaffen, die unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (elektronische Medien, Telefon, Fax, Katalog- und Postwurfsendungen) geschlossen wurden (sog. Fernabsatz).

Voraussetzung ist, dass der Unternehmer für diese Art von Vertragsabschlüssen über ein „organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem“ verfügt, z.B. für sein Unternehmen eine Telefonzentrale oder eine Homepage installiert hat oder regelmäßig Kataloge an potentielle Kunden versendet. Ausgenommen sind aber z.B. Verträge über Finanzdienstleistungen, sowie über „Rechte an Immobilien“ mit Ausnahme von Mietrechten und Versteigerungen.
Der Verbraucher kann in diesem Fall – auch wenn er das Geschäft selbst angebahnt hat oder dem Vertrag keine Besprechung vorausgegangen ist - innerhalb von sieben Werktagen (ein Samstag ist nicht als Werktag anzusehen, bei der Fristenberechnung also nicht mitzuzählen) nach Erhalt der bestellten Ware oder nach Abschluss des Vertrags ohne Angabe von Gründen von dem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag **zurücktreten**.
Die Rücktrittsfrist verlängert sich auf höchstens drei Monate, wenn der Unternehmer seinen Informations- und Bestätigungspflichten – siehe oben – nicht nachkommt. Die Rücktrittserklärung muss innerhalb der Rücktrittsfrist abgesendet werden.

Generell – nicht nur beim Fernabsatz – **ausgeschlossen** ist das Rücktrittsrecht bei Verträgen über Waren, die eigens für den Verbraucher angefertigt werden, bei „kurzlebigen“ Waren oder solchen, die üblicherweise sofort konsumiert werden (z.B. Zeitungen), bei Verträgen mit spekulativem Charakter und bei Dienstleistungsverträgen, wenn der Unternehmer mit der Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen hat.

Bei einem zulässigen Rücktritt kommt es zur **Rückabwicklung** der beiderseitigen Leistungen Zug um Zug. Der Verbraucher muss die empfangene Leistung zurückstellen und dem Unternehmer ein angemessenes Entgelt für die Benützung und eine Entschädigung für die damit verbundene Minderung des Wertes der Ware zahlen. Der Unternehmer hat dem Verbraucher die geleistete Zahlung und die auf die Sache gemachten nützlichen Aufwendungen zu ersetzen (siehe auch oben).

… ein Kostenvoranschlag eingeholt werden soll?

Der Verbraucher muss für einen Kostenvoranschlag nur dann zahlen, wenn er vom Unternehmer darauf hingewiesen wird, dass der Kostenvoranschlag zu bezahlen ist. Er kann sich also darauf verlassen, dass er für den Kostenvorschlag nicht zahlen muss, wenn der Unternehmer einen Hinweis auf die Entgeltlichkeit unterlässt.
Der Unternehmer haftet für die Richtigkeit des Kostenvoranschlags, es sei denn, der Unternehmer erklärt ausdrücklich das Gegenteil (siehe dann auch weiter unten).

… Sie eine Gewinnzusage („jedes Los gewinnt“) erhalten haben?

Unternehmer, die Gewinnzusagen an Verbraucher senden und damit den Eindruck erwecken, dass der Verbraucher einen Preis gewonnen hat, haben dem Verbraucher diesen Preis auch wirklich zu leisten bzw. zu bezahlen. Der Preis kann eingeklagt werden.
Unseriös ist jede Gewinnzusage, mit der der Unternehmer das Verhalten von Verbrauchern unsachlich beeinflussen will.
Gesetzeszweck ist es, die Verständigung der Verbraucher „von angeblichen Gewinnen verschiedenster Art“ als verpönte Werbemethode dadurch zu verhindern, dass der Verbraucher das Recht hat, den angekündigten Gewinn einzuklagen.

Nur solche Zusendungen sind vom Klagerecht ausgenommen, die schon von vornherein „keine Zweifel offen lassen“, dass der „Gewinner“ erst in einer Ziehung oder auf andere Weise ermittelt werden muss.
Bei der Analyse der Gewinnzusagen wird ein großzügiger Maßstab zu Gunsten des Verbrauchers angelegt.
Die Bezeichnung „Gewinnannahmezertifikat“ erweckt bei einem Verbraucher den Eindruck, Gewinner zu sein und ist daher einklagbar. Preisausschreiben, die „unter Ausschluss des Rechtsweges“ veranstaltet werden, werden von dieser Regelung nicht erfasst.

Bei Gewinnzusage aus dem Ausland gelten Ausnahmen, die hier zu erklären den Rahmen dieser Information sprengen würde.

Was ist wenn, …

… in Ihrem Vertrag ein unzulässiger d.h. unangemessener Vertragsbestandteil enthalten ist?

Angemessen ist eine Vertragsbestimmung nur dann, wenn sie bei objektiver Beurteilung der konkreten Vertragslage entspricht. Ist das nicht der Fall, liegt eine **Ungleichgewichtslage** vor, von der im Bereich des Verbraucherschutzes zunächst einmal vorausgesetzt wird, dass sie zu Ungunsten des Verbrauchers besteht.
Der Konsumentenschutz **verbietet** Vertragsbestandteile, durch die von der sonst generell gegebenen Rechtslage in sozial unerwünschter Weise abgewichen wird.
Im Bedarfsfall sind Einzelheiten dem § 6 KSchG zu entnehmen.

Nur beispielhaft zu erwähnen sind Vertragsklauseln, durch die eine lange oder unbestimmte Bindung des Verbrauchers an seinen Antrag oder eine **langfristige** Bindung an Verträge erfolgt. Unzulässig ist auch eine Vereinbarung, nach der ein **bestimmtes Verhalten als Abgabe oder Nichtabgabe einer Erklärung („Schweigen ist Zustimmung")** gilt, es sei denn, der Verbraucher wurde auf die Bedeutung seines Verhaltens besonders hingewiesen.
Auch eine **Zugangsfiktion** (eine für den Verbraucher bedeutsame Erklärung des Unternehmers gilt als dem Verbraucher zugegangen), ebenso eine Vereinbarung, wonach der Unternehmer später **ein höheres als bei Vertragsabschluss bestimmtes Entgelt** verlangen kann, ist unzulässig.

Zurückbehaltungsrechte des Verbrauchers können nicht ausgeschlossen werden. **Aufrechnungsmöglichkeiten** des Verbrauchers für den Fall der Zahlungsunfähigkeit des Unternehmers dürfen weder eingeschränkt noch ausgeschlossen werden. Der Ausschluss oder die Einschränkung der **Schadensersatzpflicht** des Unternehmers für Personenschäden ist ungültig; bei sonstigen Schäden ist der Ausschluss oder die Beschränkung der Haftung für grob schuldhaftes Verhalten oder Vorsatz unzulässig.
Die gesetzliche **Beweislastverteilung** kann nicht zu Lasten des Verbrauchers verschoben werden. Klauseln, nach denen eine Sache, die der Unternehmer zur **Bearbeitung** übernommen hat, in unangemessener Frist verfällt, sind unwirksam.

Ein im vorhinein vereinbarter Verzicht auf die **Geltendmachung eines Irrtums** oder des Fehlens oder Wegfalls der Geschäftsgrundlage ist unzulässig.
Schließlich sind Vereinbarungen ungültig, nach denen sich der Verbraucher nach Eintritt des Zahlungsverzugs zur Zahlung von **Eintreibungs- oder Einbringungskosten** verpflichtet, sofern diese Kosten in der Vereinbarung nicht gesondert und aufgeschlüsselt ausgewiesen sind.
Unwirksam sind Bestimmungen, nach denen der Unternehmer ohne sachliche Berechtigung vom Vertrag **zurücktreten** kann oder ihm das Recht eingeräumt wird, seine Vertragspflichten mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten, der im Vertrag nicht mit Namen genannt wird, zu **überbinden**.
Einer besonderen Vereinbarung bedarf der Ausschluss oder die Beschränkung der **Schadensersatzpflicht** des Unternehmers bei einer zur **Bearbeitung übernommenen Sache**.

Alle diese Vertragsklauseln/Vertragsbestandteile sind für den Konsumenten unverbindlich.

… nachträglich von Ihnen ein höherer Preis verlangt wird als vereinbart wurde?

Eine Vereinbarung, wonach der Unternehmer für seine Leistung einen höheren als den bei Vertragsabschluss vereinbarten Preis verlangen kann, ist nur dann wirksam, wenn schon bei Vertragsabschluss die für die Erhöhung maßgebenden Umstände dem Verbraucher konkret und nachvollziehbar dargestellt werden, die Preiserhöhung sachlich gerechtfertigt ist und ihr Eintritt nicht nur vom Willen des Unternehmers abhängt.
Preiserhöhungen innerhalb der ersten zwei Monate nach Vertragsabschluss sind außerdem nur dann möglich, wenn sie schon bei Vertragsabschluss im Einzelnen ausgehandelt wurden.

Ist von vornherein aber **kein** Preis festgesetzt worden, sondern ist eine spätere Preisbestimmung vorbehalten, gilt dies aber nicht. (Siehe auch bei Kostenvoranschlägen")

… z.B. Ihre Bank die Zinsen erhöht?

Zulässig und wirksam ist die Vereinbarung **gleitender** Zinsen, sofern der Zinssatz in nachvollziehbarer Weise an einen Maßstab gebunden wird, auf den die Bank keinen messbaren Einfluss hat, also etwa an die Bankrate (**Diskontsatz**) der Nationalbank oder die **Sekundärmarktrendite** bestimmter Anleihen, wie sie von der Nationalbank regelmäßig ermittelt und veröffentlicht wird.
Es muss im Vertrag nachvollziehbar festgelegt sein, in welcher Weise eine Änderung des Zinssatzes errechnet werden soll.
Pauschale Erhöhungen der Zinsen sind unzulässig.

Es muss auf Grund der Vereinbarung gleichermaßen eine **Zinsensenkung wie eine Zinsensteigerung** möglich sein, um den Verbraucherschutz zu gewährleisten.
Zuviel bezahlte Zinsen können zurückgefordert werden (Verjährung beachten).

… ein Unternehmen Ihre persönlichen Daten weitergibt?

Eine Klausel, nach welcher der Konsument in die EDV-unterstützte Bearbeitung und Weitergabe seiner persönlichen Daten an andere Unternehmen einwilligt, widerspricht dem Transparenzgebot (Durchschaubarkeitsgebot). Auch die Klausel „Der Kontoinhaber ist damit einverstanden, dass die Bank alle im Zusammenhang mit der Eröffnung und Führung des Kontos/Depots stehenden Daten an eine zentrale Evidenzstelle und/oder an Gemeinschaftseinrichtungen von Kreditunternehmen übermitteln kann", widerspricht dem Transparenzgebot und ist unwirksam. Man kann daher verlangen, dass die Weitergabe unterbleibt.

… Angehörige eine Bürgschaft übernommen haben?

Nach der Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofs sind Bürgschaften und Garantien naher Angehöriger bei krasser finanzieller Überforderung des Bürgen/Garanten sittenwidrig. Die Bank ist weiters verpflichtet, den Bürgen vor dessen Unterschrift auf die wirtschaftliche Lage des Schuldners hinzuweisen, wenn die Bank erkennt oder erkennen muss, dass der Hauptschuldner seine Verbindlichkeit nicht oder nicht vollständig erfüllen wird. Unterlässt die Bank diese Information, haftet der Bürge nur dann, wenn er die Haftung auch bei gehöriger Aufklärung übernommen hätte.

Darüber hinaus hat der Richter ein **Mäßigungsrecht** bis hin zum gänzlichen Erlass der Schuld, wenn diese unter Berücksichtigung aller Umstände in einem unbilligen Missverhältnis zur Leistungsfähigkeit des Bürgen steht und der Bank die näheren Umstände bekannt waren. Die Bank hat diesbezüglich auch eine Verpflichtung, Nachforschungen anzustellen.

Nach der Rechtsprechung des OGH (gegen die Lehre) sind diese Bestimmungen nicht anzuwenden, wenn der Verbraucher zur Besicherung einer fremden Schuld ein Pfand bestellt hat.

… sich in Verträgen oder Vertragsbedingungen unklare Bestimmungen befinden?

Eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung ist **unwirksam**, wenn sie unklar oder unverständlich formuliert ist (Transparenzgebot).

… sich Probleme bei der Lieferung/Leistung durch den Unternehmer ergeben?

Wichtig ist die Anordnung des KSchG, dass das **gesamte Gewährleistungsrecht** des ABGB und die Sonderbestimmungen des KSchG zu Gunsten des Verbrauchers **zwingend** sind. Das gilt für alle entgeltlichen Verbrauchergeschäfte, insbesondere auch für Werkverträge.
§ 932 ABGB nennt die dem Verbraucher zustehenden Gewährleistungsbehelfe: Verbesserung, Nachtrag des Fehlenden, Austausch, Preisminderung und Wandlung.
Vorrangig kann der Verbraucher vom Unternehmer Verbesserung oder Austausch verlangen. Preisminderung oder Wandlung kann der Übernehmer nur verlangen, wenn Verbesserung oder Austausch nicht möglich sind.

Was ist wenn, …

… das Produkt nicht hält, was die Werbung verspricht?

Wird von einem Unternehmer eine Garantie gegeben, muss der Verbraucher zugleich auf die gesetzlichen Gewährleistungsrechte und darauf hingewiesen werden, dass diese durch die Garantie nicht eingeschränkt werden.
Der Unternehmer ist an seine Zusagen in der Garantieerklärung und an den in der Werbung bekannt gemachten Inhalt der Garantie gebunden. Der Unternehmer muss also für bestimmte Eigenschaften, die in der Werbung für das Produkt, auf der Verpackung oder auf einem Etikett angegeben sind, einstehen.
Er haftet aber nicht für offensichtlich marktschreierische oder nicht ernst gemeinte Werbeaussagen.

… der Unternehmer seine Gewährleistungsverpflichtung nicht akzeptieren will?

Gewährleistungsrechte des Verbrauchers können vor Kenntnis des Mangels weder eingeschränkt noch ausgeschlossen werden. **Nach** Kenntnis des Mangels sind Vereinbarungen über die Gewährleistung sowie ein Verzicht auf Rechte aus der Gewährleistung zulässig. An diesen Verzicht sind aber strenge Anforderungen zu stellen.

… man eine Gewährleistung geltend machen will?

Die Gewährleistungsfrist für bewegliche Sachen/Gegenstände beträgt **zwingend** zwei Jahre.
Eine Ausnahme gilt nur für die Veräußerung **gebrauchter** beweglicher Sachen (Verkürzung auf ein Jahr);
Nur zur Ergänzung: Bei Liegenschaften beträgt die Gewährleistungsfrist **3 Jahre**.

… im Rahmen der Gewährleistung etwas repariert werden muss?

Die Reparatur muss dort ausgeführt werden, wo der Unternehmer die Sache seinerzeit dem Verbraucher übergeben hat. Hat der Unternehmer aber seinerzeit die Sache vertragsgemäß an einen im Inland gelegenen Ort befördert oder versendet, ist die Reparatur an diesem Ort durchzuführen.

Der Verbraucher kann aber verlangen, dass der Unternehmer die Reparatur an dem inländischen Ort vornimmt, an dem sich die Sache gewöhnlich befindet (Aufenthaltsort), wenn die Beförderung der Sache zum Unternehmer wegen Sperrigkeit, wegen ihres Gewichts oder weil sie durch Einbau unbeweglich geworden ist, untunlich ist.
Verlangt der Unternehmer die Übersendung der Sache, hat er die Kosten der Übersendung zu tragen.

Der Unternehmer hat jedenfalls die notwendigen Kosten der Reparatur oder des Austauschs, insbesondere Versand-, Arbeits- und Materialkosten zu tragen.

… Sie einen Wechsel unterschrieben haben?

Gleichgültig ob oder wie der Wechsel vom Unternehmer weitergegeben wird, der Unternehmer haftet dafür, dass Ihnen daraus kein Nachteil erwächst.

… Sie eine Gehaltsabtretung unterschrieben haben?

Die Abtretung (Zession) von Lohn- und Gehaltsforderungen aller Art (auch aus freien Dienstverträgen) durch einen Verbraucher an einen Unternehmer zur Sicherung oder Befriedigung von dessen noch nicht fälligen Forderungen ist verboten aber leider nicht unwirksam. Bei fälligen Forderungen sind Gehaltsabtretungen erlaubt.

Das KSchG bestimmt, dass die auf Grund einer verbotenen Zession geleistete Zahlung des Dienstgebers an den Unternehmer zu einem Rückforderungsanspruch des Verbrauchers führt. Hat demnach der Arbeitgeber des Verbrauchers auf Grund einer verbotenen Abtretung an den Unternehmer gezahlt, hat der Verbraucher einen Rückerstattungsanspruch gegen den Unternehmer. Dieser Anspruch entfällt, wenn der Verbraucher durch die Zahlung der Lohnforderungen von einer Schuld befreit worden ist. Dafür trifft den Unternehmer die Beweislast.

… Sie vorzeitig einen Kredit zurückzahlen wollen?

Der Verbraucher ist grundsätzlich berechtigt, seine Schuld aus einem Kreditvertrag vorzeitig zurückzubezahlen. Er hat in diesem Fall Anspruch auf Ermäßigung der Kreditkosten um jenen Betrag an Zinsen und von der Laufzeit des Kredits abhängigen Kosten, der bei der kontokorrentmäßigen Abrechnung des vorzeitig zurückgezahlten Betrags nicht anfällt.

Dies gilt aber nicht für alle Kredite; ausgenommen vom Geltungsbereich sind z.B. Hypothekarkredite und Kredite über € 25.000,-- (Siehe die Verbraucherkreditverordnung BGBl II 1999/260 in der geltenden Fassung.)

… Sie mit einem Unternehmer einen „Terminsverlust“ vereinbart haben?

Terminsverlust bedeutet, dass bei einem Ratengeschäft plötzlich alle restlichen Raten auf einmal fällig sind, wenn der Verbraucher eine Rate nicht bezahlt hat. Das müsste mit dem Unternehmer aber ausdrücklich vereinbart sein.
Der Unternehmer darf dem Verbraucher gegenüber einen (allenfalls vereinbarten) Terminsverlust (Nichtzahlung von Teilbeträgen oder Nebenforderungen) nur dann geltend machen, wenn er selbst seine Leistung bereits erbracht hat, der Verbraucher mit mindestens einer Zahlung **sechs Wochen** in Verzug ist und der Unternehmer den Verbraucher unter Androhung des Terminsverlustes und unter Setzung einer **Nachfrist von zwei Wochen** erfolglos gemahnt hat. Der Terminsverlust tritt also erst nach erfolgloser Mahnung ein, wobei die rückständige Leistung des Verbrauchers seit mindestens sechs Wochen fällig gewesen sein muss.
Der Unternehmer kann den Verbraucher aber schon innerhalb der sechswöchigen Frist mahnen und zwar sofort nach Fälligkeit.

Eine eingebrachte Klage ersetzt die qualifizierte Mahnung nicht. Die Annahme von Teilzahlungen des in Verzug befindlichen Verbrauchers bedeutet im Regelfall keinen Verzicht auf die Geltendmachung des Terminsverlustes. Erfüllt der Verbraucher nach einem vom Unternehmer erklärten Terminsverlust nicht, kann der Unternehmer nach neuerlicher Nachfristsetzung nach § 918 ABGB vom Vertrag zurücktreten.

… sich in Ihrem Vertrag eine Gerichtsstandvereinbarung findet?

Der Verbraucher kann – mit den im Gesetz bestimmten Ausnahmen – nur vor dem Gericht geklagt werden, das nach dem Gesetz zuständig ist.
Gerichtsstandvereinbarungen sind nur ausnahmsweise zulässig (Gericht des Erfüllungsortes, Fakturengerichtsstandes und Gericht des Wechselzahlungsortes). Ansonsten sind **Zuständigkeitsvereinbarung** nur durch urkundlich/schriftlich nachgewiesene Vereinbarung möglich, aber eingeschränkt auf den Wohnort, den gewöhnlichen Aufenthalt oder Beschäftigungsort des Verbrauchers.

… Sie Verträge über wiederkehrende Leistungen mit Unternehmern abgeschlossen haben?

Der Verbraucher kann alle auf unbestimmte Zeit oder für länger als ein Jahr geschlossenen Verträge, durch die sich der Unternehmer zu wiederkehrenden Lieferungen beweglicher körperlicher Sachen (auch Energie-, Wartungs-, Service- und Entsorgungsverträge) oder zu wiederholten Werkleistungen und der Verbraucher sich zu wiederholten Geldzahlungen verpflichtet, unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zum Ablauf des ersten Jahres, danach zum Ablauf eines jeden Halbjahres kündigen. Der Unternehmer ist nicht verpflichtet, auf die gesetzliche Kündigungsmöglichkeit hinzuweisen. Eine verspätete Kündigung ist zum nächsten gesetzlichen oder vertraglich vereinbarten Kündigungstermin wirksam.
Versicherungsverträge unterliegen nicht dieser Bestimmung.

Was ist wenn, …

… Sie ein Ratengeschäft abgeschlossen haben?

Ein Abzahlungsgeschäft (Ratengeschäft) im Sinne des KSchG liegt **ausschließlich** vor bei Kauf einer beweglichen Sache. (Werkverträge, d.h. Verträge über die Herstellung eines Werkes, bei denen Ratenzahlung vereinbart wurde, unterliegen daher nicht den Regeln des KSchG für Abzahlungsgeschäfte).

Die Sondervorschriften regeln Kaufverträge mit einem Barzahlungspreis (einschließlich aller Zinsen und Zuschläge) bis maximal € 25.000,–, bei denen mindestens zwei Teilzahlungen zu entrichten sind.
Die für das Ratengeschäft geltende Regelung ist so umfangreich, dass der Rahmen der gegenständlichen Info bei weitem gesprengt würde. Sie sollten bei Problemen jedenfalls professionelle Hilfe in Anspruch nehmen.

… Sie einen Leasingvertrag abgeschlossen haben?

Für Leasingverträge gelten die gleichen Sonderregelungen wie für das Ratengeschäft, wenn der Verbraucher nach Ablauf der Vertragszeit ein Optionsrecht besitzt oder sogar verpflichtet ist, den Leasinggegenstand zu erwerben.

… Sie beim Ratengeschäft keinen Ratenbrief erhalten haben?

Über ein Abzahlungsgeschäft ist vom Unternehmer ein Ratenbrief auszustellen, der eine Reihe von im Gesetz festgelegten Angaben enthalten muss und den Vertragsinhalt schriftlich dokumentiert. Daher muss auch bei einem mündlich abgeschlossenen Vertrag ein Ratenbrief errichtet werden. Der Unternehmer muss nach der Unterfertigung des Ratenbriefs durch den Verbraucher diesem unverzüglich (also ohne unnötigen Aufschub) eine Abschrift ausfolgen. Macht er das nicht, ist er strafbar, doch wird die Gültigkeit des Vertrags dadurch nicht berührt.

Bei Abzahlungsgeschäften im Handel mit Druckwerken (gilt nicht für Abonnementverträge) ist ein Ratenbrief nur dann zu errichten, wenn der Vertrag als Hautürgeschäft zustande gekommen ist und dem Verbraucher daher ein Rücktrittsrecht - siehe oben - zusteht.

… Sie keine Mindestanzahlung beim Ratenkauf leisten müssen?

Der Konsument muss spätestens bei der Übergabe der Kaufsache mindestens 10 Prozent des Barzahlungspreises, oder wenn dieser € 220,– übersteigt, mindestens 20 Prozent des Barzahlungspreises als Anzahlung leisten.
Übergibt der Unternehmer die Sache ohne Mindestanzahlung, verliert er insoweit den Anspruch auf den Kaufpreis.
Der Verbraucher muss die aushaftenden Raten innerhalb von fünf Jahren ab Übergabe der Sache zahlen. Wird eine längere Tilgungsfrist vereinbart, verliert der Verkäufer zwar nicht die darauf entfallenden Raten, hat dann aber keinen Anspruch auf den Teil der Zinsen und sonstigen Zuschläge, die bei ihrer gleichmäßigen Aufteilung auf die gesamte Tilgungsfrist nach dem Ablauf von fünf Jahren zu zahlen wären.

Zahlt der Verbraucher seine Schuld vorzeitig, sind die Kreditkosten entsprechend zu ermäßigen.

Bei Verletzung der Zahlungspflicht hat der Verkäufer das Recht vom Vertrag zurückzutreten, falls er sich dieses Recht vorbehalten hat. Er kann aber statt dem Rücktritt innerhalb der gesetzlichen Schranken einen vereinbarten Terminsverlust geltend machen; dann hat der Käufer den gesamten Kaufpreis sofort zu zahlen (siehe unten).

… beim Ratenkauf Mängel beim gekauften Gegenstand auftreten?

Die Gewährleistungsfrist für Sachmängel wird beim Ratenkauf zu Gunsten des Verbrauchers insoweit verlängert, als der Gewährleistungsanspruch für Sachmängel bis zur Fälligkeit der letzten Teilzahlung durch Klage geltend gemacht werden kann.
Die Geltendmachung der Gewährleistung durch Einrede ist dem Verbraucher auch darüber hinaus möglich, wenn er den Mangel bis dahin angezeigt hat.

… Sie für den Kaufpreis einen Kredit aufgenommen haben = drittfinanzierter Kauf?

Beim drittfinanzierten Kauf sind die Bestimmungen über den Ratenkauf ganz oder teilweise auch auf das Verhältnis zwischen Verbraucher und Geldgeber anzuwenden, wenn die Verträge des Verbrauchers mit dem Unternehmer und dem Geldgeber eine wirtschaftliche Einheit bilden, der Verbraucher den Kredit in Teilbeträgen zurückzuzahlen hat und der Barzahlungspreis € 25.000 nicht übersteigt.
Der Verbraucher darf dem Geldgeber alle Einwendungen aus seinem Rechtsverhältnis zum Unternehmer entgegensetzen, d.h. er kann den Geldgeber so behandeln, als hätte er vom Geldgeber direkt gekauft.
Auch dann, wenn Kaufvertrag und Kreditgeschäft nicht so eng miteinander verbunden sind, dass sie eine **wirtschaftliche Einheit** bilden, genießt der Verbraucher einen besonderen Schutz gegen den Unternehmer, wenn dieser im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss den Verbraucher veranlasst hat, zur Zahlung des Kaufpreises ein Darlehen aufzunehmen. In solchen Fällen unterliegt der Kaufvertrag, der an sich kein Ratenkauf ist, wegen der Teilzahlungsvereinbarung mit dem Darlehen sinngemäß den Regeln über den Ratenkauf (siehe oben).

… Sie bei einem Ratengeschäft die Raten nicht bezahlen?

Im Verzugsfall kann der Unternehmer vom Vertrag zurücktreten.
Die Rückabwicklung des Vertrages erfolgt vergleichbar der Rückabwicklung nach einem Rücktritt durch den Konsumenten (siehe oben).

Tritt der Unternehmer von einem drittfinanzierten Kauf zurück (siehe oben), muss der Geldgeber dem Verbraucher **auch** jene Leistungen samt gesetzlichen Zinsen zurückerstatten, die der Konsument nicht direkt dem Geldgeber, sondern dem Unternehmer geleistet hat. Die diesbezüglichen Regelungen sind aber sehr kompliziert (§ 18 KSchG) sodass empfohlen wird, jedenfalls professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen.

… Sie bei einem Vertreter Bücher oder Zeitschriften bestellt haben, die laufend geliefert werden sollen?

Im Handel mit Druckwerken müssen Verträge **schriftlich** errichtet werden, wenn wiederholte Lieferungen und wiederholten Zahlungen vereinbart wurden, das Geschäft als „Haustürgeschäft" abgeschlossen wurde und der Gesamtpreis € 25.000,– nicht übersteigt.
Die Vertragsurkunde muss die Namen, den gewöhnlichen Aufenthalt und den Beruf der Parteien, den Tag und Ort des Vertragsabschlusses, den Gegenstand des Vertrags, die Höhe und die Fälligkeit der Zahlungen und eine Belehrung über das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG enthalten.
Die Rücktrittsfrist beginnt hier erst nach Erhalt dieser Urkunde.

Was ist wenn, …

… Sie einen Vertrag über eine Wohnraumsanierung abgeschlossen haben?

Verträge über Wohnraumsanierung (Innenarbeiten und Erhaltungs- und Verbesserungsarbeiten an Wohnräumen oder Wohnungsgebäuden), die als Haustürgeschäfte geschlossen werden, müssen schriftlich errichtet werden.
In der Vertragsurkunde muss neben den allgemeinen Angaben auch eine nähere Umschreibung des Leistungsgegenstands (Angabe des Herstellers und der Type) enthalten sein.

… Sie einen Vorauszahlungskaufvertrag abgeschlossen haben?

Beim Vorauszahlungskauf zahlt der Konsument die Raten im Voraus und erhält die Sache erst nach vollständiger Zahlung des Kaufpreises. Dem Verbraucher steht – solange der Vertrag nicht gänzlich von allen Parteien erfüllt ist - ein **unbefristetes** Rücktrittsrecht zu, falls es sich bei der gelieferten Sache um eine **bewegliche** körperliche Sache handelt und die Ware erst später durch die Vertragspartner ausgesucht wird, was z.B. beim Kauf eines Teppichs der Fall sein wird, bei dem die Qualität zugesagt ist, das spezifische Stück aber erst nach Bezahlung aller Raten ausgesucht wird.

… Sie ein Immobiliengeschäft abgeschlossen haben und zurücktreten wollen?

Jeder Verbraucher hat - selbst bei einem Vertrag mit einem anderen Verbraucher - bei Immobiliengeschäften (das sind alle Verträge, auch Vorverträge, die auf den Erwerb des Bestand-, Gebrauchs-, Nutzungs- oder Eigentumsrechts an einer Wohnung, einem Einfamilienhaus oder einer ganzen Liegenschaft, die zur Errichtung eines Einfamilienwohnhauses geeignet ist, gerichtet sind) die zur Deckung eines **dringenden Wohnbedürfnisses** abgeschlossen werden, ein innerhalb einer Woche ab Zustandekommens des Vertrags auszuübendes Rücktrittsrecht, wenn er sein Anbot oder seine Annahme am Tag der **erstmaligen** Besichtigung abgegeben hat.

… Ehegatten Kredite aufgenommen haben?

Bei der Kreditaufnahme von Ehegatten, gleichgültig, ob sie den Kredit gemeinsam aufnehmen oder ein Ehegatte die Bürgschaft übernimmt, hat die Bank die Verpflichtung zur Übergabe einer gesonderten Urkunde über die Haftung für die Kreditverbindlichkeiten und eine Belehrungspflicht. Die Verletzung der Belehrungspflicht berührt die Gültigkeit des Vertrags aber nicht; die Bank macht sich aber strafbar.

… Sie als Mitschuldner oder Bürge etc. bei dem Kredit eines anderen mitunterschrieben haben?

In so einem Fall bestehen für die Bank besondere Informationspflichten. Damit soll sichergestellt werden, dass Sie über diesen Kredit immer informiert sind, wenn der Hauptschuldner = Kreditnehmer säumig wird. Erfolgt nämlich keine Verständigung binnen angemessener Frist, haften Sie als Bürge oder Garant **nicht** für Zinsen und Kosten, die ab der Kenntnis der Bank von der Säumigkeit des Hauptschuldners entstehen. Diese Verständigungspflichten der Bank und Ihre Auskunftsansprüche können vertraglich darauf reduziert werden, dass dem Konsumenten Einsicht in die Tagesauszüge des Hauptschuldners gewährt wird.
Die Bank hat bei einem Schuldbeitritt des Verbrauchers als Mitschuldner, Bürge oder Garant den Verbraucher auf die wirtschaftliche Lage des Schuldners hinzuweisen, wenn die Bank erkennt oder erkennen muss, dass der Schuldner seine Schuld voraussichtlich nicht oder nicht vollständig erfüllen wird. Unterlässt die Bank diese Information, haftet der Verbraucher nur dann, wenn er seine Verpflichtung trotz einer solchen Information übernommen hätte. Die Beweislast für die erfolgte Information trifft den Unternehmer.

… Sie eine Bürgschaft unterschrieben haben?

Der Richter kann Ihre Schulden, die auf eine Bürgschaft zurückzuführen sind, insoweit mäßigen oder auch ganz erlassen, als die diesbezüglichen Schulden unter Berücksichtigung aller Umstände in einem unbilligen Missverhältnis zur Ihrer Leistungsfähigkeit stehen; all das muss für die Bank bei Begründung der Bürgschaft aber erkennbar gewesen sein.

… Sie Probleme mit einem Reisebüro haben?

Im KSchG wurden einseitige Preisänderungen, Leistungsänderungen, Wechsel des Reisenden, das Stornorecht des Veranstalters und seine Folgen, Leistungsstörungen nach der Abreise, Rügepflicht des Reisenden, Freizeichnungsklausel und Entschädigung für entgangene Urlaubsfreude geregelt.
Reiseveranstalter nach dem KSchG ist ein Unternehmen, das vereinbart oder anbietet, von ihr organisierte Reiseleistungen zu erbringen d.h. Transport, Unterkunft etc.

Für sog. **Pauschalreisen** iS des KSchG gelten Sonderbestimmungen. Eine Pauschalreise liegt aber nur vor, wenn drei Bedingungen erfüllt werden.
1. die Beförderung,
2. die Unterbringung und allenfalls
3. andere touristische Dienstleistungen.

Ein **Reiseveranstaltungsvertrag** unter dem Schutz des KSchG liegt nur dann vor, wenn die im voraus festgelegte Kombination von mindestens zwei der oben genannten Dienstleistungen zu einem Gesamtpreis angeboten und vom Reisenden akzeptiert wird.

Die Beförderung allein ist nur eine der drei Dienstleistungen, sodass keine Pauschalreise vorliegt, wenn bloß die Beförderung durch verschiedene Beförderungsmittel in Kombination angeboten wird, aber keine der anderen Dienstleistungen. Die bloße Kombination von Buchungen verschiedener Hotels ist ebenfalls noch keine Pauschalreise. Andere touristische Dienstleistungen sind nur dann eigene Reiseleistungen, wenn es sich nicht um bloße Nebenleistungen der Beförderung handelt wie z.B. ein Schlafwagenplatz bei einer Bahnfahrt, Unterkunft in einer Kabine auf einem Fährschiff usw. Außerdem muss die touristische Dienstleistung einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung ausmachen wie z.B. Führungen und umfangreiche im Gesamtpreis inkludierte Sportmöglichkeiten.
Ein Hotelaufenthalt ohne Reise ist selbst dann nicht als Reiseveranstaltung anzusehen, wenn im Hotelpreis das Frühstück und das Entgelt für die übliche Animation enthalten ist. Ist im Gesamtpreis Voll- oder Halbpension inbegriffen, macht das einen beträchtlichen Teil der Gesamtleistung aus. Die **Ferienhausmiete** ist wegen des gleichen Schutzbedürfnisses den Bestimmungen des KSchG zu unterstellen. Auch ein **Bootscharter** wird dem Reiserecht unterliegen, wenn die Charter veranstaltungsmäßig angeboten werden.

Was ist wenn, …

… Sie mit einem Reisebüro einen Vertrag abgeschlossen haben?

Ein Reisebüro kann als Vermittler einer Reise **und/oder** als Veranstalter einer Reise auftreten.
Als **Vermittler** übernimmt das Reisebüro nur die Verpflichtung, sich um die Leistungen eines Veranstalters zu bemühen.
Ein Reisebüro ist **Veranstalter**, wenn es das Reiseprogramm selbst zusammenstellt, die Erbringung der dazu nötigen Leistungen zusagt und die so angebotene Leistungen zur Buchung um einen Gesamtpreis anbietet.
Die Haftung eines Reisebüros als bloßer Vermittler erstreckt sich nur auf die sorgfältige Auswahl des jeweiligen Veranstalters sowie auf die sorgfältige Auswertung von gewonnenen Erfahrungen, auf die einwandfreie Besorgung von Leistungen einschließlich einer entsprechenden Information des Kunden und die Ausfolgung der Reisedokumente, auf die nachweisliche Weiterleitung von Anzeigen, Willenserklärungen und Zahlungen zwischen Kunden und Veranstalter und umgekehrt.
Wenn in einem Urlaub daher etwas schief geht, muss zuerst erfragt werden, wer Veranstalter der Reise bzw. des Urlaubs war. Mit dem Veranstalter sind dann die weiteren Verhandlungen zu führen.

… Sie die Reise nach einem Prospekt gebucht haben?

In einem Prospekt müssen alle Umstände, die nach der Verkehrsauffassung für den Entschluss des Reisenden, ein bestimmtes Objekt zu buchen, maßgebend sind, enthalten sein. Dazu gehört auch ein Verweis auf negative Umstände. Wird dem Reisenden vorgegaukelt, ein erlebnisreicher und unterhaltsamer Urlaub sei möglich, sind dann aber zB fast alle Geschäfte, Lokale, Bars und dergleichen geschlossen, liegt ein Reisemangel vor.
Bei der Prüfung der Katalogangaben sind der Text, die Abbildungen sowie die übrige Aufmachung des Katalogs heranzuziehen. Der Text muss alle wesentlichen Informationen vermitteln. Weicht die Beschreibung im Katalog von den tatsächlich erbrachten Reiseleistungen ab, liegt ein Reisemangel vor.

… Sie sich auf den Katalogpreis verlassen haben?

Eine Erhöhung des Katalogpreises **vor** der Buchung kann der Reiseveranstalter nur dann vornehmen, wenn er sich diese Möglichkeit ausdrücklich vorbehalten hat. **Nach** dem Abschluss des Reisevertrags sind Preisänderungen nur aus bestimmten Gründen und in engen zeitlichen Schranken zulässig.
Für die Zeit ab dem **zwanzigsten Tag vor dem vereinbarten Abreisetermin** kann ein Recht des Veranstalters, das im Reisevertrag vereinbarte Entgelt zu erhöhen, nicht gültig vereinbart werden. Vorher ist eine solche Vereinbarung nur zulässig, wenn sie bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen auch genaue Angaben zur Berechnung des neuen Preises enthält. Hiebei dürfen z.B. Änderungen der **Beförderungskosten (etwa der Treibstoffkosten)**, der Abgaben für bestimmte Leistungen, wie Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren in Häfen und entsprechende Gebühren auf Flughäfen, oder der für die betreffende Reiseveranstaltung anzuwendenden Wechselkurse berücksichtigt werden.

… Sie vom Pauschalreisevertrag wegen Preisänderung zurücktreten wollen?

Ändert der Veranstalter vor der Abreise auf Grund des Gesetzes oder auf Grund vertraglicher Regelung wesentliche Bestandteile des Vertrags (z.B. Art und Zeit der Beförderung, Fluggerät, Flugdauer und Zwischenstops sowie Unterkunft), hat der Reisende das Recht, nach seiner Wahl **entweder** die Vertragsänderung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten, ohne deswegen zur Zahlung einer Vertragsstrafe oder eines Reugeldes verpflichtet zu sein.
Nimmt der Reiseveranstalter berechtigt eine erhebliche Änderung wesentlicher Vertragsbestandteile vor, muss er dem Reisenden diese Vertragsänderung **unverzüglich erklären** und ihn dabei über die bestehende Wahlmöglichkeit aufklären; der Verbraucher muss seinerseits unverzüglich sein Wahlrecht ausüben.
Tritt der Verbraucher wegen Preisänderung vom Vertrag zurück oder storniert der Veranstalter – gleich aus welchen Gründen, ausgenommen bei Verschulden des Verbrauchers – die Reise vor dem vereinbarten Abreisetag, hat der Verbraucher Anspruch auf Teilnahme an einer gleichartigen oder höherwertigen anderen Pauschalreise, wenn der Veranstalter und/oder der Vermittler in der Lage ist, ihm eine solche anzubieten.
Ist die angebotene Pauschalreise von geringerer Qualität, erstattet der Veranstalter dem Verbraucher den Preisunterschied oder zahlt schnellstmöglich alle vom Verbraucher gezahlten Beträge zurück. Im Fall Stornierung infolge höherer Gewalt besteht ebenfalls kein Ersatzanspruch des Verbrauchers. Überbuchung gilt nicht als höhere Gewalt.

… Sie ohne Stornogebühr zurücktreten wollen?

Wenn wesentliche Teile der Reise geändert werden, hat der Reisende die Wahl, die Änderung anzunehmen oder vom Vertrag zurückzutreten, ohne zur Zahlung einer Vertragsstrafe oder eines Reugelds verpflichtet zu sein, wenn der Veranstalter – soweit ihm gesetzliche oder vertragliche Bestimmungen dieses Recht einräumen – vor der Abreise wesentliche Bestandteile des Vertrags, etwa auch den Preis, erheblich ändert. Art und Zeit der Beförderung, Fluggerät, Flugdauer und Zwischenstops sind genau so wie die Unterkunft wesentliche Bestandteile des Vertrags.
Eine erhebliche Änderung ist jedenfalls eine Erhöhung des vereinbarten Reisepreises um mehr als 10 Prozent.

… von Ihnen eine Stornogebühr verlangt wird?

Die Stornogebühr steht in einem prozentuellen Verhältnis zum Reisepreis und richtet sich bezüglich der Höhe nach dem Zeitpunkt der Rücktrittserklärung und der jeweiligen Reiseart. Die Höhe der Stornogebühren ist in den Allgemeinen Reisebedingungen festgelegt. Im Fall der Unangemessenheit der Stornogebühr kann diese vom Gericht ermäßigt werden.

… Sie eine Reiserücktritts- und Stornoversicherung abgeschlossen haben?

Zweck und Wesen einer Reiserücktritts- oder Stornoversicherung ist, einem Reisenden/Konsumenten bei Rücktritt von einer Reise aus einem in den Versicherungsbedingungen vorgesehenen Grund den finanziellen Schaden abzudecken, sodass sich der Schaden des Konsumenten dann nur auf einen allfälligen Selbstbehalt beschränkt.
Die Stornierungs- (samt Anzeige-)pflicht trifft den Reisenden unverzüglich nach Bekanntwerden des Verhinderungsgrundes. Im Zweifelsfall muss sich der Reisende erkundigen, ob seine Reisefähigkeit ärztlicherseits beeinträchtigt sein könnte, um rechtzeitig stornieren zu können.

Was ist wenn, …

… im Rahmen der Reise Mängel auftreten?

Der Reisende muss jeden Mangel, den er während der Reise feststellt, **unverzüglich** einem Repräsentanten des Veranstalters mitteilen, wenn ihm ein solcher bekannt gegeben wurde und dieser an Ort und Stelle ohne nennenswerte Mühe erreichbar ist und wenn ihn der Veranstalter schriftlich auf diese Aufgaben und darauf hingewiesen hat, dass eine Unterlassung der Mitteilung die Gewährleistungsansprüche des Reisenden zwar nicht berührt, diese Unterlassung ihm aber als Mitverschulden zugerechnet werden kann. Allerdings können Mängel im Rahmen der Reise auch durch schriftliche Bestätigungen, durch entsprechende Belege oder durch Zeugen bewiesen werden. Jedenfalls wird empfohlen, vom beanstandeten Zustand an Ort und Stelle Beweise – Film, Fotos, Bestätigungen – anzufertigen und dem Veranstalter vorzulegen. Preisreduzierungen werden in der Praxis allgemein nach der sogenannten „Frankfurter Tabelle" bemessen.

… der Urlaub nicht dem Prospekt oder Zusagen des Veranstalters entsprochen hat?

Wenn der Reiseveranstalter einen erheblichen Teil der vertraglich vereinbarten Leistung nicht erbracht hat (mit anderen Worten erhebliche Reisemängel vorliegen) und dies auf seinem Verschulden beruht, hat der Reisende bei Pauschalreisen einen Anspruch auf einen angemessenen Schadenersatz für die entgangenen Urlaubsfreuden. Bei der Bemessung dieses Ersatzanspruchs ist insbesondere auf die Schwere und Dauer des Mangels, den Grad des Verschuldens, den vereinbarten Zweck der Reise sowie auf die Höhe des Reisepreises Bedacht zu nehmen. Ein Ersatzanspruch steht dem Reisenden also nur dann zu, wenn der Reiseveranstalter einen erheblichen Teil der vertraglich vereinbarten Leistung nicht erbracht hat und diese Tatsache auf einem dem Veranstalter zurechenbaren Verschulden beruht. Es genügt dabei leichte Fahrlässigkeit des Veranstalters oder seiner Gehilfen. Fälle von höherer Gewalt fallen nicht unter diesen Anwendungsbereich des KSchG; ein etwaiges Mitverschulden des Reisenden ist zu berücksichtigen.

… in Ihrem Vertrag die Verjährungsfrist verkürzt wurde?

Der Reiseveranstalter hat die Möglichkeit, die Verjährungsfrist für Schadensersatz für entgangene Urlaubsfreude auf ein Jahr zu verkürzen. Das muss aber im Einzelnen mit dem Konsumenten ausgehandelt werden, ein Verweis auf Allgemeine Geschäftsbedingungen genügt nicht.

… Sie einen Vertrag mittels eines Fernkommunikationsmittels abgeschlossen haben?

Fernkommunikationsmittel sind solche, die zum Abschluss eines Vertrags ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Parteien verwendet werden können, insbesondere Drucksachen mit oder ohne Anschrift, Kataloge, Pressewerbung mit Bestellschein, vorgefertigte Standardbriefe, Ferngespräche mit Personen oder Automaten als Gesprächspartner, Hörfunk, Bildtelefon, Telekopie, Teleshopping sowie öffentlich zugängliche elektronische Medien, die eine individuelle Kommunikation ermöglichen, wie etwa die elektronische Post.
Für Verträge, die unter ausschließlicher Verwendung eines oder mehrerer Fernkommunikationsmittel geschlossen werden gelten die §§ 5c bis 5i KSchG
Gegebenenfalls ist es notwendig, sich bei einer der genannten Stellen über die weitere Vorgangsweise zu informieren, nähere Erklärungen würden den Rahmen dieser Verbraucherinformation sprengen.

… Sie mittels eines Fernkommunikationsmittels eine Bestellung aufgegeben haben?

Der Unternehmer **muss**, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde, innerhalb einer Frist von 30 Tagen die Bestellung des Verbrauchers ausführen, es sei denn, dass er das Angebot des Verbrauchers nicht annimmt. Ein Zwang zum Abschluss des Vertrags besteht

für den Unternehmer nicht; das Gesetz bezweckt lediglich, nicht nachvollziehbare lange Lieferfristen zu vermeiden. Abweichende Vereinbarungen sind möglich, sofern § 6 Abs 1 Z 1 KSchG solche Vereinbarungen nicht verbietet.
Kann der Unternehmer eine Bestellung des Verbrauchers nicht ausführen, weil die bestellte Ware oder Dienstleistung nicht verfügbar ist, hat er das dem Verbraucher mitzuteilen und ihm bereits geleistete Zahlungen zu refundieren. Gleiches gilt, wenn er Unternehmer das Angebot des Verbrauchers nicht annimmt.

Auch dann, wenn der Verbraucher dem Unternehmer lediglich seine Bestellung übermittelt hat, soll längstens innerhalb von 30 Tagen nach Übermittlung der Bestellung die Ware versendet oder die Dienstleistung erbracht werden.

... Sie eine automatisierte Erklärung eines Unternehmers erhalten?

Willenserklärungen, die automatisiert von Computern oder Computerprogrammen abgegeben werden, wie z.B. Bestätigungs-E-Mails als Reaktion auf Online-Bestellungen, sind möglich und rechtswirksam. Diese Erklärungen müssen aber so wie alle anderen Erklärungen den Erfordernissen des KSchG entsprechen, d.h. wenn vom Gesetz vorgesehen, den in dieser Bestimmung vorgeschriebenen Inhalt haben (siehe im übrigen bei den einzelnen Punkten dieser Information).

... wenn Sie per Mail elektronische Post für Werbezwecke erhalten?

Die Zusendung einer elektronischen Post als Massensendung oder zu Werbezwecken bedarf der vorherigen und jederzeit widerruflichen Zustimmung des Empfängers. In die sogenannte „Robinson-Liste", zu deren Führung die Rundfunk- und Telekom-Regulierungs-GmbH verpflichtet ist, wird den österreichischen Nutzern Gelegenheit gegeben, die Zusendung einer elektronischen Post für Werbezwecke zu unterbinden.

... wenn Informationen im Fernabsatz nicht gegeben werden?

Der Verbraucher muss vom Unternehmer rechtzeitig vor dem Vertragsabschluss betreffend die Identität des Unternehmers und im Fall von Verträgen, bei denen eine Vorauszahlung erforderlich ist, über die Anschrift, über die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung, über den Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern, gegebenenfalls über Lieferkosten, über Einzelheiten betreffend die Zahlung, über das Bestehen eines Widerrufsrechts, ferner über Kosten für den Einsatz der Fernkommunikationstechnik, sofern nicht nach dem Grundtarif berechnet, über Gültigkeitsdauer des Angebots oder des Preises und allenfalls über die Mindestlaufzeit des Vertrags über die Lieferung von Waren oder Erbringung von Dienstleistungen, wenn dieser eine dauernde oder regelmäßig wiederkehrende Leistung zum Gegenstand hat, informiert werden. Die allgemeinen Informationspflichten gelten grundsätzlich für den Fernabsatz von Waren oder Dienstleistungen. Aus der Verletzung dieser **Informationspflichten** können sich Schadensersatzansprüche und andere zivilrechtliche Ansprüche ergeben (siehe § 871 Abs 2 ABGB). Der Vertrag/die Bestellung kann in diesem Fall vom Konsumenten unter Umständen wegen Irrtums angefochten werden oder der Konsument kann, wenn ihm aus der unterlassenen Information Schade entstanden ist, diesen ersetzt verlangen.

... wenn Kreditkarten im Fernabsatz zur Zahlung verwendet wurden?

Als Zahlungsmittel kommen im Fernabsatz vermehrt Kreditkarten zum Einsatz. Dadurch steigt das Risiko einer missbräuchlichen Verwendung solcher Karten durch unbefugte Dritte. Wird bei einem Vertragsabschluss im Fernabsatz eine Zahlungskarte oder werden deren Daten missbräuchlich verwendet, kann der Verbraucher vom Aussteller der Karte verlangen, dass eine Buchung oder Zahlung rückgängig gemacht bzw. erstattet wird.

Was ist wenn, …

… ein Heimvertrag (Alters-Pflegeheim etc) abgeschlossen wurde?

Mit dem Heimvertragsgesetz – bzw. dem KSchG – werden bestimmte Probleme zwischen den Trägern und den Bewohnern von Altenheimen, Pflegeheimen und anderen Einrichtungen, in denen **wenigstens drei Menschen** aufgenommen werden, geregelt. Die Bestimmungen gelten für Verträge über die Unterkunft, Betreuung und Pflege in solchen Einrichtungen (Heimverträge).
Auf Verträge über die Übernahme der Pflege und Erziehung von **Minderjährigen** in Heimen oder anderen Einrichtungen sowie auf Verträge über die Aufnahme, Pflege und Betreuung von Pfleglingen in **Krankenanstalten** und stationären Einrichtungen für medizinische **Rehabilitationsmaßnahmen** sind diese Bestimmungen nicht anzuwenden.
Den Inhalt und die Form des Heimvertrags regelt § 27 KSchG.
Das KSchG enthält einige Schutzbestimmungen für **Kautionsleistungen** der Heimbewohner, das **Kündigungsrecht durch Heimbewohner und deren Todesfall,** bzw die Kündigung durch den Heimträger.

… wenn Finanzdienstleistungen (z.B. typische Bank- oder Versicherungsgeschäfte) fernmündlich vereinbart wurden?

Betroffen sind Verträge, die unter Verwendung eines oder mehrerer Fernkommunikationsmittel (Telefon, E-Mail etc) z.B. mit Banken oder Versicherungen abgeschlossen werden, wenn dieses Unternehmen für einen derartigen „Fernabsatz" über ein eigens hiefür organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem verfügt.

Finanzdienstleistung ist jede Bankdienstleistung sowie jede Dienstleistung im Zusammenhang mit einer Versicherung, Altersversorgung, Geldanlage oder Zahlung.
Verträge, in denen zum Nachteil des Verbrauchers von den Bestimmungen dieses Gesetzes (FernFinG) abgewichen wird, sind **unwirksam**; weitergehende Information sollte unbedingt im Bedarfsfall von fachkundiger Seite eingeholt werden.
Das **Rücktrittsrecht** ist in den §§ 8 bis 12 FernFinG geregelt.

… wenn Kinder oder Jugendliche Verträge abschließen?

Personen unter **sieben** Jahren sind vollkommen geschäftsunfähig. Sie können nur durch ihre gesetzlichen Vertreter Verträge abschließen. Allerdings sind Verträge/Rechtsgeschäfte, die von solchen Kindern üblicherweise abgeschlossen werden und eine geringfügige Angelegenheit des täglichen Lebens betreffen **wirksam**, wenn das Kind seine Verpflichtungen aus dem Vertrag auch tatsächlich erfüllt hat (so z.B. Kauf eines Jausenbrotes, Straßenbahnfahrt usw.), sofern das Kind über die von ihm erbrachte Leistung auch verfügungsbefugt ist, das heißt z.B. die Eltern dem Kind das Geld gegeben haben, damit es sich etwas kauft.

Unmündige Minderjährige (das sind Personen zwischen 7 und 14 Jahren) sind beschränkt geschäftsfähig. Sie können eine Schenkung entgegennehmen oder eine schon bestehende Verpflichtung erfüllen und damit eine Schuld tilgen. Eine Verpflichtung können diese Personen nur durch ihren gesetzlichen Vertreter eingehen oder der gesetzliche Vertreter stimmt dem Geschäft zu.
Wurde ein Rechtsgeschäft ohne Zustimmung des gesetzlichen Vertreters abgeschlossen, ist dieses Geschäft nicht von vornherein ungültig. Es kann durch nachträgliche Zustimmung (Genehmigung) des gesetzlichen Vertreters volle Gültigkeit erlangen. Der andere Vertragspartner ist bis zum Vorliegen der Zustimmung des gesetzlichen Vertreters an den Vertrag gebunden. Um Klarheit zu erlangen, kann der andere Teil verlangen, dass sich der gesetzliche Vertreter innerhalb einer angemessenen Frist äußert. Verweigert der Vertreter die Zustimmung oder äußert er sich innerhalb der gesetzten Frist nicht, ist das Geschäft von Anfang an als ungültig anzusehen (§ 865 ABGB). In wichtigen Fällen ist neben der Mitwirkung des gesetzlichen Vertreters sogar die Genehmigung des Pflegschaftsgerichts notwendig (§ 154 Abs 3 ABGB). So lange die Genehmigung des Gerichts nicht vorliegt, ist das Geschäft schwebend unwirksam.

Personen **zwischen 14 und 18** Jahren besitzen in bestimmten Fällen eine erweiterte Geschäftsfähigkeit. Sie können sich vertraglich zu Dienstleistungen verpflichten (ausgenommen sind Lehrlings- und Ausbildungsverträge) und sind auch berechtigt, solche Vertragsverhältnisse aus wichtigen Gründen vorzeitig aufzulösen. Sie können über ihr Einkommen aus eigenem Erwerb und über Sachen, die ihnen zur freien Verfügung (z.B. Taschengeld) überlassen worden sind, so weit verfügen und sich verpflichten, als dadurch nicht der eigene Unterhalt (Minderjährige müssen sich im Prinzip selbst erhalten, soweit sie dazu in der Lage sind – z.B. aus eigenem Vermögen/Erbschaft § 140 ABGB) gefährdet wird (§§ 152, 151 Abs 2 ABGB). Erwirbt der Minderjährige mit diesen Mitteln Sachen, kann er über diese auch frei verfügen.
Im Rahmen des eigenen Erwerbseinkommens kann ein Minderjähriger z.B. gültig eine Kraftfahrzeughaftpflichtversicherung für ein Moped abschließen (SZ 54/72), er kann auch einem Verein als Mitglied beitreten. Unwirksam ist z.B. der Ankauf eines Fernsehapparats (EFSlg 56.709), die Anmeldung in einer Fahrschule (EFSlg 56.710) oder der Abschluss eines Fitnesslehrgangs in der Dauer eines Jahres (EFSlg 84.018).

… nicht bestellte Waren zugeschickt werden?

Das Behalten, Verwenden oder Verbrauchen einer Sache, die dem Verbraucher ohne seine Veranlassung übersendet worden ist, ist gestattet.
Der Verbraucher ist nicht verpflichtet, die Sache aufzuheben oder zurückzuschicken, er darf sich ihrer auch entledigen.

Ist die Sache offensichtlich **irrtümlich** dem Verbraucher zugestellt worden, hat er in angemessener Frist dies dem Absender mitzuteilen oder die Sache an den Absender zurückzuleiten.

… in Verträgen ungewöhnliche Klauseln enthalten sind?

Bestimmungen ungewöhnlichen Inhalts in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern, die ein Unternehmer verwendet hat, werden **nicht** Vertragsbestandteil, wenn sie für den Verbraucher nachteilig sind und er mit ihnen nicht zu rechnen brauchte; es sei denn, der Unternehmer hat den Verbraucher besonders darauf hingewiesen.
Ungewöhnlich sind Klauseln mit Überrumpelungs- und Übertölpelungseffekt. Als ungewöhnlich ist eine Klausel auch anzusehen, wenn sie von der Erwartung des Verbrauchers deutlich abweicht, das heißt mit der der Verbraucher vernünftigerweise nicht zu rechnen brauchte.

Was ist wenn, …

… wenn ein Gebrauchtwagen gekauft wurde?

Nach ständiger Rechtsprechung haben sogenannte „Besichtigungsklauseln" beim Kauf von Gebrauchtwagen von Privaten („wie besichtigt und probegefahren") den Ausschluss der Gewährleistung nur für die Mängeln zur Folge, die erkennbar, also durch ordnungsgemäße Untersuchung feststellbar sind (ecolex 1998, 120), nicht aber für verborgene Mängel. Dafür bedürfte es einer besonderen Erklärung wie den Zusatz „ohne Garantie und Gewährleistung" oder „für auftretende Mängel wird keinerlei Haftung übernommen", aus der sich ein umfassender Gewährleistungsverzicht ergibt (SZ 61/162). Dies gilt für Verträge unter Privaten. Bei einem PKW-Kauf von einem Händler/Unternehmer gilt anderes.
Da § 9 KSchG die gesetzlichen Gewährleistungsregeln für das Konsumentengeschäft für **zwingend** erklärt, kann dort aus einer „Besichtigungsklausel" kein Gewährleistungsverzicht abgeleitet werden; auch ein ausdrücklicher Gewährleistungsverzicht von Verbrauchern scheidet im Gebrauchtwagenhandel aus.

An sich beträgt die Gewährleistungsfrist für ab dem 1.1.2001 geschlossene Verträge über bewegliche Sachen zwei Jahre (§ 933 ABGB). Für Kraftfahrzeuge ist eine vertragliche **Verkürzung** der Gewährleistungsfrist auf ein Jahr nur dann zulässig, wenn seit dem Tag der ersten Zulassung mehr als ein Jahr vergangen ist. War daher ein Kraftfahrzeug nicht mindestens ein Jahr zum Verkehr zugelassen (z.B. Vorführwagen), ist eine Verkürzung der gesetzlichen zweijährigen Gewährleistungsfrist unzulässig.

Wird von einem Unternehmer im Verbrauchergeschäft eine Garantie abgegeben, muss der Verbraucher zugleich auf die gesetzlichen Gewährleistungsrechte und darauf hingewiesen werden, dass diese durch die Garantie nicht eingeschränkt werden.

Im Kraftfahrzeughandel und beim Gebrauchtwagenkauf muss sich der Erwerber eines Kraftfahrzeugs auf Grund des Umstandes, dass Kraftfahrzeuge häufig unter Eigentumsvorbehalt verkauft werden, besonders sorgfältig vergewissern.
So ist vorerst die Einsicht in den **Typenschein** zu verlangen, da ein gutgläubiger Erwerb nicht eintritt, wenn der Verkäufer nicht im Typenschein aufscheint (SZ 74/140).

Die Verkehrs- und Betriebssicherheit eines Gebrauchtwagens gilt immer als zugesichert (SZ 63/160; SZ 71/88). Jedes Fahrzeug ist vom Händler durch einen technisch versierten Mitarbeiter mit der erforderlichen beruflichen Qualifikation einer Überprüfung zu unterziehen, wobei Reifen und Felgen besonders darauf zu untersuchen sind, ob sie der Zulassung entsprechen. Das Reifenalter ist bei besonderem Anlass festzustellen (SZ 71/88). Die Verschweigung einer Manipulation der Kilometerstandsanzeige ist strafbar (EvBl 2004/53, 231).

… ein Kostenvoranschlag oder eine Kostenschätzung erstellt wurde?

Unter einem Kostenvoranschlag versteht man eine Berechnung der mutmaßlichen Kosten. Dabei sind die Kosten nach technisch-kaufmännischen Gesichtspunkten erschöpfend zu kalkulieren, die erforderlichen Materialien sind nach Art, Zahl, Gewicht usw. möglichst bis auf Einzelheiten festzustellen und abzuschätzen. Der Kostenvoranschlag ist vom **Gesamt- oder Pauschalpreis** einerseits und von der bloßen **Kostenschätzung** zu unterscheiden.

Wird zu einem Pauschalpreis angeboten, wird **nicht** offen gelegt, wie er errechnet wurde. Der Besteller weiß nur, dass die gesamte Summe der endgültige Werklohn ist.
Es kann aber auch ein Pauschalpreis inklusive Umsatzsteuer vereinbart werden, dann trägt der Unternehmer das Risiko einer späteren Steuererhöhung. Pauschalpreisvereinbarungen sind auch bei erheblicher Über- oder Unterschreitung der Kosten der übernommenen Arbeiten grundsätzlich verbindlich.
Eine nachträglich zwischen Besteller und Unternehmer vereinbarte Änderung der vereinbarten Leistungen des Unternehmers hat aber Auswirkungen auf die Höhe des vereinbarten Pauschalpreises. Der Besteller schuldet für die geänderten Mehrleistungen ein angemessenes Entgelt, das nicht schon im Pauschalpreis inbegriffen ist.
Von Pauschalpreisen sind **Festpreise** zu unterscheiden. Durch Festpreisvereinbarungen wird das Risiko allgemeiner Preissteigerungen auf den Unternehmer überwälzt.
Durch eine bloße **Kostenschätzung** wird der Werklohn nicht verbindlich festgelegt; er dient nur der Orientierung darüber, was der Besteller etwa an Kosten zu erwarten hat. Bei solchen Kostenschätzungen rechnet der Besteller aber damit, dass der Unternehmer nicht leichtfertig falsche Angaben macht. Der Besteller darf aber auch damit rechnen, dass der Unternehmer die Kostenschätzung an seinen fachlichen Erfahrungen und Kenntnissen orientiert. Weicht der Werklohn von der Kostenschätzung beträchtlich ab, kann dem Unternehmer vorgeworfen werden, **Interessenwahrungspflichten** gegenüber dem Besteller verletzt zu haben was zu einer Reduzierung der Forderung des Unternehmers führt. Bei einem Verbrauchergeschäft gilt gem. § 5 Abs 2 KSchG (widerlegbar) die Richtigkeit eines Kostenvoranschlags nur **dann nicht** garantiert, wenn dies ausdrücklich erklärt wurde; sonst ist von einer Pauschalpreiszusage auszugehen. Es wird also (widerlegbar) die Verbindlichkeit des Kostenvoranschlags des Unternehmers gegenüber dem Verbraucher angenommen.

Beim **verbindlichen Kostenvoranschlag** trägt der Unternehmer das wirtschaftliche Risiko. Er kann auch bei unvorhergesehener Größe oder Kostspieligkeit der veranschlagten Arbeiten keine Erhöhung des vereinbarten Entgelts verlangen (§ 1170a ABGB). Führen aber Änderungswünsche des Bestellers oder dessen Verschulden zu einem Mehraufwand, gebührt dem Unternehmer dafür ein angemessenes Entgelt. Kann die Herstellung des Werks zu einem geringeren Entgelt als veranschlagt erfolgen, kommt das bei einem verbindlichen Kostenvoranschlag nach einer Rechtsmeinung (andere Rechtsansichten sind vorhanden) dem Unternehmer zugute.

Beim **unverbindlichen Kostenvoranschlag** garantiert der Unternehmer nicht, dass der endgültige Werklohn dem Kostenvoranschlag entsprechen wird. Eine voraussichtliche, beträchtliche Überschreitung eines unverbindlichen Kostenvoranschlags ist aber vom Unternehmer jedenfalls dem Besteller anzuzeigen.
Die bloße Mitteilung, die Preise „nicht halten zu können", ist keine Anzeige einer unvermeidlichen beträchtlichen Überschreitung des Kostenvoranschlags. Das Ausmaß der Überschreitung ist – wenn möglich – zumindest annähernd anzugeben.

Gem § 5 KSchG ist ein Entgelt für einen Kostenvoranschlag nur dann zu zahlen, wenn der Verbraucher zuvor auf die Zahlungspflicht ausdrücklich hingewiesen wurde.

Was ist wenn, …

… Abrechnungsprobleme bei Telefongebühren entstehen?

Das Fernmeldegesetz 1993 wurde mit BGBl I 1997/100 aufgehoben, die dort vorgesehenen Regelungen gelten daher nicht mehr.

Derzeit gilt folgendes:
Bezweifelt ein Teilnehmer die Richtigkeit des ihm für Telekommunikationsdienste mit Rechnung vorgeschriebenen Betrags, hat das Telekommunikationsunternehmen auf **schriftlichen** Antrag des Kunden alle der Ermittlung des Rechnungsbetrags zugrunde gelegten Faktoren zu überprüfen und anhand des Ergebnisses dieser Überprüfung die Richtigkeit der Rechnung schriftlich zu bestätigen oder die Rechnung entsprechend abzuändern (§ 71 Abs 1 Telekommunikationsgesetz; TKG).
Wird der **Regulierungsbehörde** (§ 115 TKG) ein Einspruch gegen eine Rechnung des Telekommunikationsunternehmens zur Kenntnis gebracht, wird ab diesem Zeitpunkt nach § 71 Abs 2 TKG die Fälligkeit des in Rechnung gestellten Betrags bis zur Streitbeilegung aufgeschoben. Unabhängig davon kann der Betreiber aber den Betrag, der dem **Durchschnitt** der letzten drei Rechnungsbeträge entspricht, sofort fällig stellen.
Zuviel eingehobene Beträge sind samt gesetzlichen Zinsen ab dem Inkassotag zu erstatten. Für den Fall, dass kein Anlass zur Neuberechnung des bestrittenen Betrags gefunden wird, können gem. § 71 Abs 3 TKG die gesetzlichen Verzugszinsen ab dem in der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum in Rechnung gestellt werden. Für den Fall, dass ein Fehler festgestellt wird, der sich zum Nachteil des Teilnehmers ausgewirkt haben **könnte** und sich das richtige Entgelt nicht ermitteln lässt, ist eine auf dem durchschnittlichen Ausmaß der Inanspruchnahme dieses Telekommunikationsdienstes durch den Teilnehmer basierende **Pauschalabgeltung** festzusetzen (§ 71 Abs 4 TKG).

Gem. § 122 Abs 1 TKG 2003 können – unbeschadet der Zuständigkeit der ordentlichen Gerichte – Nutzer oder Betreiber von Kommunikationsnetzen oder -diensten Streit- oder Beschwerdefälle, insbesondere betreffend Zahlungsstreitigkeiten, die zwischen einem Kunden und einem Telekommunikationsunternehmen nicht befriedigend gelöst worden sind, der **Regulierungsbehörde** vorgelegt werden Die Regulierungsbehörde hat eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen oder den Parteien ihre Meinung zum herangetragenen Fall mitzuteilen. Die Meinung der Regulierungsbehörde ist aber nicht verbindlich, die Gerichte können immer angerufen werden.

Stichwörter

	Seite
Anbahnung	7
Automatisierte Erklärung	21
Bürge	11, 16
Bürgschaft	11, 16
Drittfinanzierter Kauf	15
Druckwerke	14, 15
Elektronische Post	20, 21
Fernabsatz	8, 21, 22
Fernkommunikationsmittel	8, 20, 21, 22
Finanzdienstleistungen	8, 22
Garantie	12, 24, 25
Gebrauchtwagen	24
Gehaltsabtretung	12
Gerichtsstandvereinbarung	13
Gewährleistung	12, 15, 20
Gewährleistungsanspruch	15, 20
Gewährleistungsfrist	12, 15, 20
Gewährleistungsrecht	11, 12, 20
Gewährleistungsverpflichtung	12
Gewährleistungsverzicht	20
Gewinnzusage	9
Haustürgeschäft	5, 15, 16
Heimvertrag	22
Informationspflicht	16, 21
Immobiliengeschäft	16
Jugendliche	23
Katalogpreis	19
Kinder	23
Konsumentenschutzgesetz	4
Kostenschätzung	25
Kostenvoranschlag	9, 25
Kredit	13, 14, 15, 16
Kreditkarte	21
Leasingvertrag	14
Mängel	15, 20, 24
Mäßigungsrecht	11
Mitschuldner	16
Nicht bestellte Waren	13
Pauschalreise	17, 19, 20
Persönliche Daten	11
Preiserhöhung	10
Ratenbrief	14
Ratengeschäft	13, 14, 15
Ratenkauf	14, 15
Regulierungsbehörde	26
Reise	17, 18, 19
Reisebüro	17, 18
Reiseveranstalter	17, 18, 19
Reparatur	12
Rücktritt	6, 7, 8, 14, 15, 16, 22
Rücktrittserklärung	6, 8, 19
Rücktrittsfrist	6, 8, 15
Rücktrittsrecht	5, 6, 7, 8, 14, 15, 16, 22
Stornogebühr	19
Stornoversicherung	19
Telefongebühren	26
Terminsverlust	13, 14
Ungewöhnliche Klauseln	22
Unklare Bestimmungen	11
Unternehmer	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 15, 16, 21, 23, 24, 25
Unzulässiger Vetragsbestandteil	10
Verbraucher	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 15, 16, 19, 20, 21, 23, 24, 25
Verjährungsfrist	20
Versandhandel	7
Vorauszahlungskaufvertrag	16
Wechsel	12, 17
Werbefahrt	6
Wiederkehrende Leistungen	13, 21
Wohnraumsanierung	16

Ansprechstellen:

Konsumentenberatung beim Amt der Burgenländischen Landesregierung
Allgemeine Konsumentenberatung
Tel. Beratungszeit: jeden Mittwoch und Donnerstag von 8 – 12 Uhr
Telefon: 02682/600/2346
Amt der Burgenländischen Landesregierung
Europaplatz 1
A-7000 Eisenstadt

Beratung für Mieterinnen und Mieter von Wohnungen
bei mietrechtlichen Problemen mit dem Vermieter
Tel. Beratungszeit: jeden Dienstag von 8 – 12 Uhr
Telefon: 02682/600/2346
Amt der Burgenländischen Landesregierung
Europaplatz 1
A-7000 Eisenstadt

KONSUMENTINNEN- und KONSUMENTENSCHUTZ

KONSUMENTENSCHUTZ BURGENLAND

Konsumenten SCHUTZ VORAUS DENKEN. LR Verena Dunst