

Storno- und Rücktrittsrecht

Kann ich das nicht zurückgeben oder umtauschen?

Einen „Fehlkauf“ getätigt oder im Nachhinein feststellt, dass das gekaufte Stück nicht passt? Bei derartigen Fragen gilt, dass ein gültiger Vertrag, wenn keine gesetzlichen Rücktrittsgründe vorhanden sind, nicht von einem Teil nachträglich annulliert werden kann, nur weil einem ein Kauf nicht mehr passt. Ein Rücktritt ist nur möglich, wenn dieser vorher vereinbart wurde oder in besonders geregelten Fällen (z.B. bei Haustürgeschäften oder nicht vereinbarungsgemäßer Lieferung). In allen anderen Fällen muss der Verkäufer einem Rücktritt zustimmen – meist tut er dies nur gegen Zahlung einer Stornogebühr.

Diese Gebühr darf auch verlangt werden, wenn dem Verkäufer gar kein Schaden entstanden ist. Eine übermäßig hohe Stornogebühr kann vom Gericht gemäßigt werden – wobei bis 15 Prozent als nicht überhöht gelten – es ist jedoch immer auf den Einzelfall abzustellen. Bei großen Aufwendungen zur Vertragserfüllung ist auch eine höhere Stornogebühr durchaus möglich.

Ein gesetzliches Recht auf Umtausch besteht nicht.

Auch hier muss der Vertragspartner dem Umtausch zustimmen. Allerdings wird von vielen Unternehmen ein derartiges Recht gewährt. Man sollte nur darauf achten, dass hierfür oft unterschiedliche Fristen vorgesehen sind.

Tipp: Ein Umtauschrecht gleich durch einen Vermerk auf der Rechnung schriftlich festhalten. Erkundigen Sie sich also vor dem Kauf über ein mögliches Umtausch- oder Rücktrittsrecht und die entsprechenden Fristen.

Personen unter 7 Jahren sind vollkommen geschäftsunfähig.

Sie dürfen nur in geringfügigen Angelegenheiten des täglichen Lebens alterstypische Geschäfte abschließen („Taschengeldparagraph“).

Zwischen 7 und 14 Jahren sind Kinder unmündig und beschränkt geschäftsfähig.

Sie dürfen aber Geschäfte schon über den Taschengeldparagraphen hinaus tätigen, wenn sie keine Nachteile haben. Darüber hinausgehende Geschäfte sind schwebend unwirksam, bis sie durch den gesetzlichen Vertreter bestätigt werden.

Zwischen 14 und 18 Jahren sind Jugendliche mündig

und können sich zu fast allen Dienstleistungen selbst verpflichten. Ausgenommen davon sind Lehrlings- und Ausbildungsverträge. Der gesetzliche Vertreter kann jedoch Verpflichtungen aus wichtigem Grund wieder auflösen.

Mit dem 18. Geburtstag tritt Volljährigkeit und volle Geschäftsfähigkeit ein!



Konsumentenschutz



Konsumentenservice:

Hotline:

01 / 344 01 01

Mo - Fr 09.00 - 17.00

www.konsumentenschutz.at

Bei Einkäufen treten immer wieder Fragen zum Konsumentenschutz auf.

Der ÖAAB hat daher als Hilfestellung die wichtigsten Infos zu diesem Thema für Sie in einem Folder zusammengefasst.

Wenn Sie mit einem Kauf Probleme haben, dann sollten Sie nicht alles als gegeben hinnehmen, sondern sich über ihre Rechte informieren.

Wir helfen gerne!

Die wichtigsten Rechte für Konsumenten

Garantie

„Da hab ich doch Garantie darauf!“ Jeder Konsument kennt das Problem: Kaum hat man sich ein neues Gerät gekauft, funktioniert es nicht mehr. Oder man hat einem Dienstleister einen Auftrag gegeben und das Gelieferte ist fehlerhaft. Was tun? Von Gesetzes wegen wurde für diese Fälle die Gewährleistung geschaffen.

Diese wird oftmals mit der Garantie verwechselt. Die Garantie ist eine rein freiwillige Zusage des Herstellers oder Verkäufers auf bestimmte Eigenschaften oder Haltbarkeit von Produkten. Darauf besteht kein Rechtsanspruch.

Gewährleistung

Die Gewährleistung ist gesetzlich genau geregelt und kann nur unter ganz bestimmten Voraussetzungen eingeschränkt bzw. in noch engerem Rahmen ausgeschlossen werden (z.B. beim Gebrauchtwagenkauf von Händler oder Privatperson).

Wenn es sich um eine bewegliche Sache handelt beläuft sich die Gewährleistungsfrist auf 2 Jahre, bei unbeweglichen Sachen auf 3 Jahre, bei Viehmängeln 6 Wochen. Binnen der ersten 6 Monate (innerhalb 2 Jahre nach dem Kauf) hat der Konsument keine Beweispflicht, dass der Mangel des Produktes bereits bei Kauf vorhanden war. Nach Ablauf der 6 Monate muss der Kunde den Beweis erbringen (was meist recht schwierig ist).

Wenn ein Mangel vorhanden ist, gibt es mehrere gesetzliche Möglichkeiten der „Gutmachung“. Zunächst hat der Käufer das Recht, Verbesserung oder den Austausch der mangelhaften Sache bzw. Ware zu verlangen. Sollte der Austausch oder die Reparatur nicht erfolgreich sein, besteht die Möglichkeit der Preisminderung und als letzten Schritt kann man den Vertrag rückabwickeln.

Umtausch

Jeder war schon mal in der Situation, dass ein Geschenk so gar nicht nach dem eigenen Geschmack ist, oder die Größe nicht passt. Rechtlich gesehen kann ein einmal abgeschlossener Vertrag (egal ob mündlich oder schriftlich) nicht einseitig rückgängig gemacht werden, außer in wenigen genau geregelten Fällen (zB. Rücktrittsrecht nach dem KSchG bei Haustürgeschäften).

Wenn eine Ware keine Mängel hat, dann ist der Vertrag für beide Parteien bindend!

Vor allem in der Bekleidungsbranche hat es sich eingebürgert, dass manche Unternehmen eine Ware auch bei Nichtgefallen oder sonstigen Gründen umtauschen. Wie auch immer. Ein Umtausch ist stets eine reine Kulanz des Unternehmens! Sollte sich das Unternehmen weigern, hat der Konsument leider keine gesetzliche Handhabe.

Tipp: Um derartigen Problemen vorzubeugen, sollte auf der Rechnung der Ware schriftlich ein gewünschtes Umtauschrecht vereinbart werden, denn dadurch wurde dieses Recht auch Vertragsgegenstand. Eine rein mündliche Zusage dieses Rechtes ist immer schwierig zu beweisen und wenn man Pech hat, zieht man den Kürzeren.

Gutscheine haben 30 Jahre Gültigkeit

Eine immer beliebtere Geschenksidee sind Gutscheine. Oft geraten Gutscheine jedoch in Vergessenheit und man bekommt Probleme beim Einlösen.

Der Oberste Gerichtshof entschied, dass Gutscheine grundsätzlich 30 Jahre gültig sind. Eine aufgedruckte frühere Ablauffrist ist somit rechtlich unwirksam. Dies gilt auch für Gutscheine, die noch auf einen Schillingbetrag ausgestellt wurden.

Eine Verkürzung der Ablauffrist ist dann erlaubt, wenn diese sachlich gerechtfertigt ist. Dies gilt z.B. für diverse Veranstaltungen, oder wenn etwa ein Hotel garantiert, nur für zwei Jahre Wellness anzubieten.

Ein Betrieb darf außerdem eine Aufzahlung verrechnen, wenn sich nach einigen Jahren ein Produkt oder z.B. die Nächtigung in einem Hotel verteuert hat und nicht mehr durch den Gutscheinwert gedeckt ist.

Geht ein Unternehmen nach Ausstellung eines Gutscheines in Konkurs, kann man zwar seine Forderung im Konkurs anmelden, erhält aber bestenfalls eine Quote zurück. Zusätzlich fallen Kosten für die Forderungsanmeldung an. Sollte ein Betrieb den Besitzer wechseln, ist zu prüfen, ob die Firma mit allen Rechten und Pflichten übernommen wurde. Ist das der Fall, ist der Gutschein noch einlösbar.

Mit Musterbrief abgelaufenen Gutschein einlösen

Wer einen abgelaufenen Gutschein hat, kann die Einlösung oder die Rückzahlung des Gutscheinwertes schriftlich (mit einem Musterbrief der AK) einfordern. Sollte das Unternehmen nicht reagieren, können Sie sich an den Konsumentenschutz der Arbeiterkammer OÖ. wenden.