

Mehr Schutz beim Einkaufen aus der Ferne

HANDEL: Die wichtigsten Fragen und Antworten zu den neuen Verbraucherrechten

Wenn Kunden online Schuhe bestellen oder an der Haustür bei einem Versicherungsanbieter unterschreiben, schließen sie einen Vertrag – dabei sind vielen die genauen Konditionen nicht immer ganz klar. Um Verbraucher bei einer Reihe von Kaufvereinbarungen besser vor versteckten Kosten und Klauseln zu schützen, gelten seit kurzem neue gesetzliche Regeln. Der „WIKU“ zeigt in Zusammenarbeit mit Martin Gabrieli von der Kanzlei Wenter & Gabrieli die wichtigsten Änderungen auf.

1 Was ändert sich?

Die wesentlichen Neuerungen, die am 14. Juni in Kraft getreten sind, sind folgende: Verbraucher müssen vor Vertragsabschluss mehr Informationen erhalten. Die Frist für das Rücktrittsrecht wird verlängert. Es wird nicht mehr möglich sein, Verträge allein am Telefon abzuschließen, sondern diese müssen später schriftlich bestätigt werden. Weiters reist die Ware bei Konsumentenverträgen in Zukunft immer auf Risiko des Verkäufers. Und wenn Zahlungen elektronisch erfolgen, dürfen keine Zusatzkosten in Rechnung gestellt werden.

2 Welche Verträge sind betroffen?

Die neuen Bestimmungen betreffen alle Verträge, die auf Distanz und somit ohne persönliches Zusammentreffen der Parteien erfolgen, sondern mit Hilfe von Kommunikationsmitteln abgeschlossen werden, beispielsweise online oder via Telefon. Aber auch Katalogbestellungen sind betroffen. Ebenso gelten sie für Verträge, bei deren Abschluss die Parteien zwar gleichzeitig anwesend sind, die jedoch nicht in den Geschäftsräumen des Unternehmers abgeschlossen werden, zum Beispiel bei sogenannten Haustürgeschäften. Gut zu wissen: „Die neuen Bestimmungen gelten auch für Verträge für die Lieferung von Wasser, Gas und Strom“, wie Rechtsanwalt Ga-



Ob per Internet, per Telefon oder via Katalog: Bei sogenannten Distanzgeschäften sind Verbraucher seit kurzem besser geschützt.

Shutterstock

abrieli betont. „Schließlich sei noch darauf hingewiesen, dass die Bestimmungen nur für Verträge gelten, die nach dem 14. Juni 2014 abgeschlossen werden und deren Vertragswert über 50 Euro liegt“, so Gabrieli.

3 Worüber muss der Konsument in Zukunft genau informiert werden?

Der Lieferant bzw. der Verkäufer ist verpflichtet, den Verbraucher in klarer und übersichtlicher Form über sämtliche Einzelheiten des Vertrages zu informieren. „Dazu gehören Informationen über das Unternehmen selbst, über das verkaufte Produkt, den Gesamtpreis, die Kosten für den Transport, die Zahlungsmodalitäten, Garantien usw.“, führt der Rechtsanwalt aus. Im Besonderen muss dem Konsument mitgeteilt werden, dass ihm grundsätzlich ein Rücktrittsrecht zusteht und wie und innerhalb welcher Fristen es ausgeübt werden kann. „Sollte es zu einem Streitfall kommen, muss der Unternehmer nachweisen können, dass er seiner Informationspflicht nachgekommen ist“, erklärt Gabrieli.

4 Das Rücktrittsrecht wurde erweitert. Inwiefern?

Der Kunde hat ab sofort nicht mehr nur zehn sondern 14 Tage Zeit, vom Vertrag zurückzutreten. „Diese Frist erhöht sich sogar auf ein Jahr und 14 Tage, falls



Martin Gabrieli,
Rechtsanwalt

„Die neuen Bestimmungen gelten nur für Verträge, die nach dem 14. Juni 2014 abgeschlossen werden und deren Vertragswert über 50 Euro liegt.“

der Konsument über die Möglichkeit des Rücktrittsrechts nicht informiert worden ist“, erklärt Gabrieli. Zudem hat der Unternehmer nur mehr 14 Tage (bisher 30 Tage) Zeit, um Anzahlungen wieder zurückzuzahlen. Nicht zuletzt kann Ware auch zurückgegeben werden, wenn der Kunde sie teilweise beschädigt hat. Er muss in dem Fall nur für den Wertverlust aufkommen. Wurde die Ware beim Transport beschädigt, muss künftig der Verkäufer (nicht der Spediteur) dafür aufkommen.

5 Was passiert, wenn die bestellte Ware nicht eintrifft?

Wenn die Ware nicht innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf des vereinbarten Termins geliefert wird, kann der Konsument vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatzansprüche stellen.

6 Oft werden Verträge auch am Telefon abgeschlossen – manchmal auch unabsichtlich. Wie wird das in Zukunft gehandhabt?

Hier ist eine wichtige Neuerung eingeführt worden. Am Telefon abgeschlossene Verträge müssen zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal schriftlich bestätigt werden. „Somit haben eventuelle mündliche Zusagen keine Wirksamkeit“, betont Gabrieli.

7 Welche Sonderregeln gibt es für Online-Angebote?

Im Internet kann schon ein Klick dazu führen, dass Kunden ungewollt Zusatzkosten oder Vertragsbestimmungen akzeptieren (der „WIKU“ hat berichtet). Bei Bestellungen in Onlineshops müssen Eingabefehler daher noch vor dem Absenden zu korrigieren sein. Auf der entscheidenden Schaltfläche muss zudem klar „zahlungspflichtig bestellen“ stehen, nicht nur unklare Befehle wie „Download starten“. Zusatzleistungen wie Gepäckversicherungen bei Flugtickets dürfen nicht per Häkchen vorab ausgewählt sein, sodass man sie erst eigens deaktivieren muss.

© Alle Rechte vorbehalten