

VOR dem Kauf

Werbung

Werbung gehört zum Konsumentenalltag. Zum Teil ist sie erwünscht, aber ein Zuviel an Werbung kann sehr lästig sein.

Robinson-Liste für persönlich adressierte Werbung

Werbung, die per Post namentlich an eine Person geschickt wird, kann durch einen Eintrag in die Robinson-Liste unterbunden werden. Die Robinsonliste wird von der Wirtschaftskammer Österreich, Fachverband Werbung, geführt. Man kann sich kostenlos beim Fachverband Werbung, Wiedner Hauptstr. 57, 1040 Wien, per Mail unter werbung@wko.at oder direkt per Online-Antragsformular unter <https://appool.wko.at/Robinsonliste/Registrierung.aspx> in diese Liste eintragen lassen.

Unerwünschtes Werbematerial an der Haustür

Um die Zustellung von nicht persönlich adressierten Werbematerialien „an einen Haushalt“ (Kaufhausprospekte, Flyer ...) zu verhindern, kann der Aufkleber „Flugblattverzichter“ an der Haus-/Wohnungstür bzw. am Briefkasten angebracht werden. Die Gültigkeitsdauer des Aufklebers ist bis Ende 2025 begrenzt. An dieses Werbeverbot müssen sich Werbemittelvertreiber, Post und alternative Postdienstleister halten. Man kann aber auch selbst einen Aufkleber basteln, der eindeutig darauf hinweist, dass man keine Werbung will, z.B. „Keine Werbung erwünscht“.



Den Werbeverzichts-aufkleber erhält man über schriftliche Bestellung unter der Adresse: „Die Werbemittelverteiler“, Postfach 500, 5760 Saalfelden am Steinernen Meer, Kennwort „Bitte keine unadressierte Werbung“. Ein ausreichend frankiertes Rückantwortkuvert muss beigelegt werden.

Werbefahrt

Bei Werbefahrten wird ein organisierter Ausflug damit verbunden, dass z.B. in einem Lokal bestimmte Waren vorgestellt und zum Kauf angeboten werden. Die Verkaufspraktiken sind dabei mehr oder weniger aggressiv, die Waren sehr oft überteuert. Von einem solchen Kauf kann innerhalb von 14 Werktagen zurückgetreten werden. Achtung: Wenn die Werbefahrt ins Ausland führt, so gilt das ausländische Recht bezüglich Rücktritt.

Unerbetene Werbung per Telefon, Mail, SMS

Als störend empfinden viele Konsument:innen auch Werbung durch Telefonanrufe, Mails oder SMS. Auch gegen diese Form der unerwünschten Werbung können sich Konsument:innen zur Wehr setzen. Das Telekommunikationsgesetz verbietet Telefonwerbung ohne Einwilligung der Teilnehmenden. Solche ungebeten Werbemethoden können beim jeweils zuständigen Fernmeldebüro zur Anzeige gebracht werden. Soweit der:die Absender:in rückverfolgbar ist, kann es zur Einleitung eines Verwaltungsstrafverfahrens kommen. Dem unzulässig werbenden Unternehmen kann in der Folge eine Geldstrafe auferlegt werden.

Aber Achtung: Vielleicht wurde irgendwann unterschrieben und solcher Werbung zugestimmt. Diese Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden.

Werbung bei der Telefonrechnung

Das der Telefonrechnung beigelegte Werbematerial wird man los, wenn man dies der in der

Telefonrechnung angegebenen Gebührenstelle schriftlich bekannt gibt.

Unbestellte Zusendungen

Bei Erhalt von unbestellter Ware (z.B. einem Kalender) ist man nicht zur Rücksendung verpflichtet. Im Gegenteil, man darf die Sache auch wegwerfen.

Eine Ausnahme gibt es jedoch schon. Wenn man erkennt, dass die Ware irrtümlich zugestellt wurde, dann ist man verpflichtet, den:die Absender:in darüber zu informieren oder die Sache zu retournieren.

Preisauszeichnung

Bei der Preisauszeichnung geht es dem Gesetzgeber vor allem um die Klarheit der Kosten für die Konsument:innen. Damit Preisvergleiche möglichst einfach stattfinden können, regelt das Preisauszeichnungsgesetz, wie Informationen über Preise aussehen müssen und für welche Waren und Dienstleistungen solche Preisinformationen verpflichtend sind.

Es gibt eine breite Verpflichtung zur Grundpreisauszeichnung, d.h., dass die meisten Waren pro Kilo, Liter, Meter oder Quadratmeter angegeben werden müssen.

Weiters ist es grundsätzlich verpflichtend, dass Preise frei eingesehen werden können. Dies gilt für Lebensmittel, Waren im Schaufenster, ausgestellte Waren im Geschäft, aber auch für Restaurants, Friseure, Fitnessstudios ...

Alle Preise müssen inklusive der Umsatzsteuer (= Bruttopreis) und in Euro angegeben sein.

Wenn an der Kasse in einem Supermarkt ein höherer Preis verrechnet wird, als auf dem Preisschild steht, dann hat man kein Recht auf den niedrigeren Preis. Man ist aber nicht verpflichtet, die Ware zum höheren Preis zu kaufen. Die Ware kann zurückgegeben werden.

Eine Ausnahme gibt es bei den Scannerkassen. Ein typisches Beispiel dafür ist ein Großeinkauf im Supermarkt (viele einzelne Waren). Wenn

man den Preis der Ware erst nach dem Zahlungsvorgang in Erfahrung bringt, hat man Anspruch auf den am Regal ausgezeichneten Verkaufspreis.

Preisauszeichnung



Im Schaufenster und Geschäft: leicht lesbar und den Waren zuordenbar

Bei Tankstellen: Treibstoffpreise von der Fahrbahn leicht lesbar

In Gastgewerbebetrieben: in der Nähe der Eingangstür von außen lesbar und auf der Speisekarte oder durch Preisauszeichnung im Lokal

Bei weiteren Dienstleistungsbetrieben: Preisliste im Schaufenster z.B. von Friseur:innen, Textilreinigungen

- Die Preise müssen immer **inklusive** der Umsatzsteuer und eventuell sonstiger Abgaben und Zuschläge angegeben werden.
- Das gilt auch für Werbung, wenn darin Preise angegeben werden.
- Verstöße und Mängel können an die Bezirksverwaltungsbehörden oder Magistrate gemeldet werden.

Bild: Sozialministerium/fridrich/oeqwm

Umsatzsteuer = Mehrwertsteuer

Mit der Umsatzsteuer, die das Unternehmen an den Staat weitergeben muss, werden Handel und Dienstleistungen wie Friseur etc. besteuert. Wird der Preis inklusive dieser Steuer angegeben, so spricht man vom Bruttopreis. Privatpersonen haben immer den Bruttopreis zu bezahlen.

In Österreich beträgt der Normalsteuersatz der Umsatzsteuer 20 %. Für bestimmte Waren und Dienstleistungen gilt der ermäßigte Steuersatz in Höhe von 10 % (z.B. Lebensmittel, Wohnungsvermietung, Bücher ...) bzw. 13 % (Eintrittskarten im kulturellen Bereich, Schwimmbad ...).

BEIM Kauf

Was ist ein Vertrag?

Ein Vertrag kommt durch die übereinstimmende Erklärung von mindestens zwei Personen zustande. D.h., dass bei jedem Kauf in der Regel zwei oder mehrere Vertragsparteien (Händler:in und Käufer:in) einen Vertrag abschließen: Die eine Seite verpflichtet sich zur Lieferung einer Ware oder Erbringung einer Dienstleistung, die andere Seite zur Zahlung.

Vertrag – mündlich/schriftlich/ konkudent/elektronisch

Beim Begriff Vertrag denken viele Konsument:innen an etwas Schriftliches. Tatsächlich kann ein Vertrag auf vielen Wegen abgeschlossen werden:

- ⇒ **Mündlich:** In diesem Fall wird mündlich eine Absprache getroffen. Beispiel: Ich bestelle über das Telefon eine Pizza. Die Pizza wird mir geliefert, ich bezahle sie und erhalte eine Rechnung.
- ⇒ **Schriftlich:** Bei schriftlichen Verträgen wird der Inhalt des Vertrages aufgeschrieben und von allen Beteiligten unterschrieben. Beispiel: Es wird ein Auto gekauft, alle Merkmale des Autos stehen im Kaufvertrag und Käufer:in sowie Händler:in unterschreiben das Papier.
- ⇒ **Konkudent (= schlüssig):** Diese Art von Verträgen gründet auf eindeutigem = schlüssigem Handeln. Beispiel: Ich nehme mir in einem Lebensmittelgeschäft einen Liter Milch aus dem Regal, lege ihn an der Kasse auf das Förderband, bezahle, nehme die Milch und verlasse das Geschäft.
- ⇒ **Elektronisch:** Diese Form von Verträgen kommt bei Geschäften zur Anwendung, die über das Internet abgewickelt werden.

Wer darf Verträge abschließen? Geschäftsfähigkeit

- ⇒ Kinder vor dem 7. Geburtstag sind geschäftsunfähig. Eine kleine Ausnahme gibt es aber, den sogenannten Taschengeldparagrafen: Geringfügige Geschäfte sind möglich, wenn sie alterstypisch sind. Daher können Kleinigkeiten wie z.B. Süßigkeiten gekauft werden.
- ⇒ Kinder und Jugendliche zwischen dem 7. und dem Tag vor dem 14. Geburtstag gelten als unmündige Minderjährige und sind beschränkt geschäftsfähig. Sie dürfen altersübliche geringfügige Geschäfte wie z.B. Kauf von Büchern CDs etc. tätigen.
- ⇒ Jugendliche zwischen dem 14. Geburtstag

und dem Tag vor dem 18. Geburtstag gelten als mündige Minderjährige und sind ebenfalls beschränkt geschäftsfähig. Sie können über geschenktes oder selbstverdientes Geld – z.B. Taschengeld, Lehrlingseinkommen – frei verfügen, solange ihr Lebensunterhalt dadurch nicht gefährdet wird. Das Risiko liegt allerdings beim Unternehmen.

- ⇒ Ab dem 18. Geburtstag ist man volljährig und damit voll geschäftsfähig.

AGB – Allgemeine Geschäftsbedingungen – oft „Kleingedrucktes“ genannt

Größere Unternehmen wie Banken, Versicherungen, Möbelhäuser oder Elektrohändlerketten verwenden in der Regel vorformulierte Vertragsbedingungen. Diese werden als Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bezeichnet. Da sie oft schwer leserlich sind, spricht man umgangssprachlich auch vom „Kleingedruckten“.

Sie dienen der Klarstellung von Rechtsbeziehungen zu Kund:innen.

Die AGB werden je nach Branche als Lieferbedingungen bzw. Hausordnung oder mit anderen, ähnlichen Begriffen beschrieben.

Um Vertragsbestandteil zu werden, müssen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen Unternehmen und Konsument:innen vereinbart werden. Dazu reicht es aber aus, wenn das Unternehmen erklärt, den Vertrag nur zu seinen Bedingungen abzuschließen. Die AGB müssen für Konsument:innen aber auch zugänglich sein, wie beispielsweise durch den Aufdruck auf der Rückseite des Vertragsformulars oder auch durch den Aushang im Geschäftslokal.

Da in den AGB wichtige Bestimmungen, wie Zahlungsbedingungen, Kündigungsmöglichkeiten, Einschränkung der Leistungspflicht oder Preisänderungsmöglichkeiten festgehalten sind, sollte das „Kleingedruckte“ immer vor der Unterschrift gelesen werden. Oft sind sie jedoch unverständlich, da es sich um juristisch ausgeklügelte Formulierungen handelt. Daher sollte man bei

Unklarheiten direkt bei dem:der Geschäftspartner:in nachfragen und sich die Antwort schriftlich bestätigen lassen oder sich Hilfe bei einer Konsumentenschutzorganisation holen. Möglicherweise sind auch gar nicht alle Bestimmungen in den AGB zulässig; auch hier können Konsumentenschutzorganisationen helfen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen



Grundsätzlich muss ein Rücktritt schriftlich innerhalb von 14 Tagen ab der Übergabe der Ware oder der Ausfolgung einer Urkunde (= Muster-Widerrufsformular) durch das Unternehmen an die Kund:innen erklärt werden. Diese Urkunde muss bestimmte Informationen, wie z.B. Name und Anschrift des Unternehmens oder Belehrung über das Rücktrittsrecht, beinhalten. Zur Einhaltung der Frist reicht es aus, wenn das Rücktrittsschreiben am letzten Tag der Frist aufgegeben wird, d.h. es zählt das Datum des Poststempels. Der Rücktritt wird am besten eingeschrieben per Post erklärt. Der Rücktritt kann auch per E-Mail erfolgen. Um sicher zu gehen, dass der Empfänger das E-Mail auch fristgerecht erhalten hat, ist es ratsam, um eine Empfangsbestätigung zu bitten.

Einschreiben

Bei Briefen, die per Einschreiben verschickt werden, müssen Absender:innen zwar mehr Porto bezahlen, allerdings erhalten sie eine Bestätigung, dass der Brief abgeschickt wurde. Zusätzlich müssen Empfänger:innen mit ihrer Unterschrift belegen, dass sie den Brief bekommen haben. Dieses Vorgehen ist besonders dann von Vorteil, wenn es um „wichtige Post“ geht und das Schreiben als Beweissicherung benötigt wird, also z.B. bei Rücktritt oder Kündigung.

Stornierung

Wie schon erwähnt, gilt grundsätzlich, dass Verträge eingehalten werden müssen. Die Auflösung eines Vertrages ist – wenn es kein gesetzliches Rücktrittsrecht gibt – nur mit der Zustimmung des Unternehmens möglich. Bei einer Stornierung ist man also immer auf die Kulanz des Unternehmens angewiesen. In der Regel wird einer Stornierung nur gegen Bezahlung einer Stornogebühr zugestimmt. Die Höhe dieser Stornogebühr findet sich oft in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Wenn sie zu hoch ist, kann man sich an das zuständige Bezirksgericht wenden.

NACH dem Kauf

Rücktritt von Kaufverträgen

Grundsätzlich gilt, dass Verträge von beiden Vertragspartner:innen eingehalten werden müssen. Ein Rücktritt ist nur bei bestimmten Geschäftspraktiken möglich, z.B. Vertreterbesuche in der Wohnung, Geschäfte durch Ansprechen auf der Straße, Werbefahrten, Verkaufspartys oder viele Internetkäufe.

Es kommt also darauf an, wo und unter welchen Umständen der Geschäftskontakt entstanden ist.

Rücktritt

Verträge sind einzuhalten.

Vertragsabschlüsse können später **nicht beliebig** rückgängig gemacht werden!

Nur in **besonderen Fällen** gibt es Rücktrittsrechte:

- » Haustürgeschäfte
- » Versandhandel
- » Appartement-Teilzeitnutzung im Urlaub
- » Käufe bei Werbefahrten im Inland
- » Versicherungen
- » Verbraucherkredite
- » Bauträger-Verträge
- » Fast alle Onlinekäufe

→ Es gibt **kein generelles Rücktrittsrecht**

→ Mit einer **Beratungsstelle** Kontakt aufnehmen!

→ **Rasch** handeln!

→ Rücktritt am besten mit **eingeschriebenem Brief** erklären!

Bild: Sozialministerium/fridrich/oeqwm

Umtausch

Entgegen weit verbreiteter Meinung gibt es kein generelles Umtauschrecht. Im Gegenteil: Der Umtausch hängt immer von der Gefälligkeit der Händler:innen ab. Dabei sind die jeweiligen Umtauschbedingungen des Unternehmens zu beachten. Oft findet man diese Bedingungen auf dem Kassabon, z.B. „Umtausch innerhalb der nächsten 14 Tage“. Eine mündliche Zusage zum Umtausch sollte man sich schriftlich von Verkäufer:innen auf dem Kassabon vermerken lassen.

Gewährleistung

Gewährleistung ist im Gegensatz zur Garantie ein gesetzliches Recht. Voraussetzung ist, dass die Ware bei Übergabe mangelhaft gewesen ist, also einen Fehler aufweist. Wenn der Mangel innerhalb von zwölf Monaten nach Übergabe auftritt, wird angenommen, dass er bereits bei Übergabe vorhanden war. Dann hat man Anspruch auf

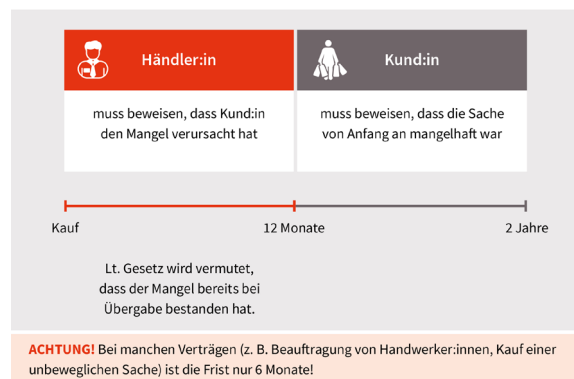
- ⇒ Reparatur oder
- ⇒ Austausch oder
- ⇒ Preisminderung oder
- ⇒ Rückgabe der Ware gegen Rückzahlung des Kaufpreises.

Grundsätzlich beträgt die Gewährleistungsdauer bei rechtlich beweglichen Sachen (z.B. Fahrzeuge, Fernseher, Kopfhörer ...) zwei Jahre und bei rechtlich unbeweglichen (z.B. Fenster, Heizung, Bad ...) drei Jahre. Bei gebrauchten beweglichen Sachen kann die Frist auf ein Jahr verkürzt werden.

Wenn ein Mangel bereits relativ kurz nach der Warenübergabe auftritt, wird gesetzlich davon ausgegangen, dass dieser bereits beim Lieferzeitpunkt vorhanden war. In diesem Zusammenhang gilt seit 1. Jänner 2022 eine neue Regelung, welche beispielsweise hinsichtlich geänderter Fristen Vorteile für Konsument:innen bringt. In den ersten zwölf Monaten ab dem Kauf einer Ware wird gesetzlich vermutet, dass der Mangel bereits bei der Warenübergabe bestanden hat

(= Vermutungsfrist). Um Gewährleistungsansprüche der Käufer:innen abzuwehren, müsste der:die Verkäufer:in beweisen, dass der Mangel innerhalb dieser Zeitspanne beim Kauf noch nicht vorhanden war. Etwa für den Fall, dass der Mangel z.B. durch spätere, äußere Gewalteinwirkung durch den:die Käufer:in entstanden ist. Ab dem dreizehnten Monat nach der Warenübergabe kommt es zur Beweislastumkehr. Nun müsste der:die Käufer:in im Bedarfsfall beweisen, dass der Mangel bereits bei der Warenübergabe bestanden hat. Bei der davor geltenden Regelung erfolgte die Beweislastumkehr zu Lasten der Käufer:innen bereits ab dem siebten Monat nach der Warenübergabe.

Wer muss den Beweis erbringen, dass der Mangel im Zeitpunkt der Übergabe vorhanden war?



Mit der Gesetzesänderung wurde zudem die Aktualisierungspflicht für digitale Leistungen (z.B. Bereitstellung von Verkehrsdaten bei einem Navigationsgerät) und Waren mit digitalen Elementen (z.B. Smartphone, Smart-TV) eingeführt. Das verkaufende Unternehmen muss Updates zur Verfügung stellen, die für die Aufrechterhaltung der Mängelfreiheit notwendig sind. Bei Verträgen mit einer zeitlichen Befristung gilt diese Aktualisierungspflicht für die gesamte Vertragsdauer. Im Falle von unbefristeten Verträgen oder bei einer einmaligen Bereitstellung muss das Unternehmen aktualisieren, solange dies der Erwartungshaltung der Verbraucher:innen entspricht. Voraussetzung ist, dass der:die Ver-

braucher:in die zur Verfügung gestellten Updates in angemessener Frist installiert. Kommt der:die Verbraucher:in der Aufforderung nicht nach, so haftet das Unternehmen nicht für Mängel, die aufgrund der Nicht-Installation entstanden sind. Wichtig ist im Allgemeinen, dass der Rechnungsbeleg für die Dauer der Gewährleistungsfrist aufgehoben wird, damit man allenfalls Ansprüche geltend machen kann.

Achtung! Bei Käufen zwischen privaten Personen können die Verkäufer:innen die Gewährleistung vertraglich ausschließen.

Garantie

Die Garantie ist eine freiwillige Zusage, für Mängel einzustehen. Sie wird in der Regel von den Hersteller:innen gegeben. Das Unternehmen kann sowohl die Länge der Frist als auch die genauen Bedingungen bestimmen. So ist es möglich, dass zwar Ersatzteile kostenlos sind, die Konsument:innen aber die Arbeitszeit der Monteur:innen bezahlen müssen.

Die Garantie kann nur über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehen, sie aber nicht einengen. Es gibt kein Recht auf Garantie.

Gewährleistung und Garantie

Gewährleistung	Garantie
 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ansprechperson ist Händler:in ▪ gesetzlich geregelt ▪ zwei Jahre bei beweglichen, drei Jahre bei unbeweglichen Sachen 	 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ansprechperson ist Hersteller:in ▪ zusätzliche freiwillige vertragliche Zusage ▪ Umfang und Dauer nicht gesetzlich geregelt
<p>Bei Mängeln →</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vorrangig Anspruch auf Verbesserung durch Austausch oder Reparatur wenn nicht, dann: ▪ Preisminderung, bzw. ▪ Vertragsauflösung (Sache zurück, Geld zurück) 	<p>Bei Mängeln →</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantiedauer und Garantiefumfang von vertraglicher Zusage abhängig (z. B. nur Material, aber keine Arbeitszeit) ▪ Anspruch auf Behebung des Mangels ▪ keine Einschränkung der gesetzlichen Gewährleistung

Bild: Sozialministerium/fridrichjoegwm

FERNABSATZGESCHÄFTE

Hier begegnen sich die Vertragspartner:innen nicht „von Angesicht zu Angesicht“, sondern verwenden Fernkommunikationsmittel, wie beispielsweise Internet, Telefon, E-Mail oder einen Versandhandelskatalog.

Verträge im Netz

Bei Bestellungen im Internet haben Unternehmen auf ihrer Website dafür zu sorgen, dass Verbraucher:innen bei einer Bestellung durch den Klick auf die Schaltfläche ausdrücklich auf die damit verbundene Zahlungsverpflichtung hingewiesen werden – z.B. Button mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“.

Zahlungspflichtig bestellen

Bild: SCHULDNERHILFE ÖÖ

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bei Fernabsatzgeschäften

Die AGB sind auf der Website so zu platzieren, dass ersichtlich ist, dass diese Vertragsinhalt sind. Kund:innen müssen zumindest die Möglichkeit haben, sich Kenntnis vom Inhalt dieser AGB zu verschaffen.

Alle Vertragsbestimmungen, inklusive AGB, müssen so zur Verfügung gestellt werden, dass man sie speichern kann.

Wichtig! Die AGB sollten zum eigenen Schutz immer sorgfältig durchgelesen werden.

Informations- und Bestätigungspflicht bei Fernabsatzgeschäften

Vor Vertragsabschluss hat das Unternehmen eine umfassende Informationspflicht wie z.B.:

- Name, Anschrift, Telefonnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmens
- wesentliche Eigenschaften und Gesamtpreis der Ware bzw. der Dienstleistung sowie sonstige Kosten

- Lieferkosten und -bedingungen
- Lieferfrist/-termin
- Zahlungsbedingungen
- Rücktrittsrecht und damit verbundene Pflichten
- Rücksendungskosten

Diese Informationen müssen bei Vertragsabschluss schriftlich oder per Mail oder auf der Website bestätigt werden. Weiters sind Unternehmen verpflichtet, Konsument:innen umgehend zu informieren, wenn sie einer Bestellung nicht nachkommen können.

Rücktrittsrecht bei Fernabsatzgeschäften

Für die im Fernabsatz geschlossenen Geschäfte gibt es ein besonderes Rücktrittsrecht. Konsument:innen können in der Regel ohne Angabe von Gründen das Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen beanspruchen. Die Rücktrittsfrist beginnt mit Inbesitznahme der Ware durch die Konsument:innen, bei Dienstleistungen mit Vertragsabschluss. Es genügt, wenn mit der Rücktrittserklärung der Brief am letzten Tag der Frist abgestempelt wird. Ein eingeschriebener Brief ist die sicherste Möglichkeit, den Zeitpunkt des Rücktritts zu belegen. Hier kann ein Muster-Widerrufsformular zur Verwendung hilfreich sein (z.B. www.wko.at).

Hat das Unternehmen seine Informations- und Bestätigungspflichten verletzt, beträgt die Rücktrittsfrist 12 Monate. Kommt das Unternehmen noch innerhalb dieser Frist seinen Informationspflichten nach, beginnt die 14tägige Rücktrittsfrist ab Zugang der Information. Die Kosten der Rücksendung von Waren im Falle des Rücktritts trägt der Konsument:in – es sei denn, das Unternehmen hat nicht über diesen Umstand informiert. Natürlich steht es dem Unternehmen auch frei, die Rücksendekosten freiwillig zu übernehmen.

Kein Rücktrittsrecht besteht z.B. für:

- ⇒ DVDs, CDs oder Software, die bereits entsiegelt wurden
- ⇒ digitale Inhalte, wie z.B. E-Book
- ⇒ verderbliche Ware, wie z.B. Lebensmittel
- ⇒ Lieferung von Zeitschriften (Ausnahme ist die Bestellung von Abos)
- ⇒ Bestellungen von Hauslieferungen (z.B. Pizzazustellung)
- ⇒ Freizeitdienstleistungen (Konzertkarten, Sportkurse, Flugtickets ...)
- ⇒ Aktien
- ⇒ Dienstleistungen, mit deren Ausführung auf ausdrücklichen Wunsch der Verbraucher:innen schon vor Ablauf des Rücktrittsrechts begonnen wurde
- ⇒ Waren, die auf Wunsch maßangefertigt oder auf persönliche Bedürfnisse zugeschnitten wurden, z.B. Hochzeitskleid

Gefahrtragung im Versandhandel

Bei Versendung einer bestellten Ware durch das Unternehmen geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung erst auf die Verbraucher:innen über, sobald die Ware an diese abgeliefert wurde. Das heißt, wenn die Ware beschädigt ankommt, muss das Unternehmen eine neue liefern.

Konsumentenschutzeinrichtungen, die bei Fragen oder Problemen im Internet helfen:

1. Verein für Konsumenteninformation:

<https://vki.at>, <https://konsument.at>,
<https://verbraucherrecht.at>

2. Arbeiterkammer:

www.arbeiterkammer.at

3. Internet-Ombudsstelle:

www.ombudsstelle.at

4. Sozialministerium:

www.sozialministerium.at