

Konsumentenschutz

Ziel/Kompetenzen: Überblick über die Bestimmungen des Konsumentenschutzes geben können, KSchG anwenden können

1) Was, wozu?

Konsumenten werden bei Kaufverträgen speziell geschützt.

Folgende Bereiche:

1) Faire Regeln,
alle Verbrauchergeschäfte

2) Umfassende Information
Fern, Auswärtsgeschäfte,
Verbraucherkredite

3) Rücktrittsmöglichkeit
2+ Versicherung/Immo

Organisationen:

AK
Sozialministerium
VKI

Regelmäßige
Berichterstattung in den
Medien (z.B. ORF Help)

2) Welche Bestimmungen gibt es?

Faire Regeln für alle Verbrauchergeschäfte (auch normale Ladengeschäfte)

Verkäufer muss bei allen Geschäften im B2C Bereich:	
Infopflicht	Mindestinformation vor Vertragsabschluss vorlegen
Preisauszeichnung	Preise genau anführen, i.d.R. Brutto
Kostenvoranschläge	Gratis und verbindlich - sich an Kostenvoranschläge halten (sofortige Infopflicht, wenn überschritten wird +/-15% Faustregel), - darf für Kostenvoranschläge nur etwas verlangen, wenn das vorher vereinbart wurde
unzulässige Bestandteile	darf keine unverständliche/unzulässige Bestandteile aufnehmen (AGB: Ausschluss von Pflichten, z.B. Verkürzung der Gewährleistung)
rasche Lieferung	sofort bzw. spätestens innerhalb von 30 Tagen
Gewährleistung / Produkthaftung	erweiterte Gewährleistung (2 Jahre) bzw. Produkthaftung anbieten

Umfassende Informationspflicht: im Fernabsatz, bei Auswärts- und Verbraucherkrediten

Bestimmungen	Bedeutung
vor dem Kauf	Genau Kontaktdaten, Informationen zum Widerrufsrecht, Muster-Widerrufsformular Vertragsbestätigung und sämtliche Informationen nochmals schriftlich / oder angemessen geben
nach dem Kauf	14 Tage Rücktrittsrecht, bzw. Verlängerung, wenn es keine Information über Rücktritt gegeben hat.

Rücktrittsmöglk: Fernabsatz, Auswärtsgeschäfte Verbraucherkredite Versich., Immo

Bestimmungen	Bedeutung
Ladengeschäfte	Keine Rücktrittsmöglichkeit
Fern- und Auswärtsgeschäfte	14 Tage ab Lieferung + 12 Monate, ohne Rücktrittsbelehrung (Ausnahme Software, Zeitungen, Spezialanfertigungen, schnell verderbliche Waren)
Verbraucherkreditgeschäfte	14 Tage nach Vertragsabschluss, danach 1 Woche vom Kaufvertrag, falls der Kredit mit einem Kauf verbunden war
Versicherungsgeschäfte	14 Tage nach Vertragsabschluss, 1 Monat ohne Rücktrittsbelehrung
Immobilien-geschäfte	1 Woche ab Zusage des Verbrauchers, 1 Monat ab Erstbesichtigung (ohne Rücktrittsbelehrung und Vertragskopie)

Ablauf Rücktritt:

Schriftlich (Einschreiben), z.B. ausgefülltes Widerspruchsformular, eig. Bestellung mit Rücktr.vermerk
Rücklieferung der Ware auf Kosten des Verbrauchers