

#14 Einkaufen

Herzlich willkommen beim Rechtsschutz Podcast! Hier geht's um das Thema Recht im täglichen Leben. Dieser Podcast widmet sich Rechtsfragen die häufig gestellt werden und versucht, diese leicht verständlich zu beantworten.

In dieser Folge widmen wir uns dem Thema, das wohl jeder gerne macht und auch jeden betrifft: Einkaufen!

Folgendes gibt's in dieser Folge zu hören:

Gleich zu Beginn das Thema der Woche: Ihr Recht beim Einkaufen

Bei den FAQs rund um's Recht haben wir heute die Frage: Was ist der Unterschied zwischen Garantie und Gewährleistung?

Im Rechts- Lexikon sind wir beim Buchstaben „T“ wie Transportschaden

Das Thema der Woche: Ihr Recht beim Einkaufen

Welche Rechte habe ich bei einem Gutschein?

Ein unbefristet ausgestellter Gutschein kann innerhalb von 30 Jahren eingelöst werden. Ausgenommen, das Unternehmen ist in der Zwischenzeit in Konkurs gegangen. Deshalb empfehlen wir, den Gutschein in absehbarer Zeit einzulösen und nicht auf „Lager“ zu legen. Prinzipiell will man ja alsbald das Käuferlebnis haben.

Eine Befristung des Gutscheines ist aber grundsätzlich erlaubt: Die Befristung muss dann eindeutig erfolgen, das wäre zum Beispiel ein Vermerk auf dem Gutschein bzw. der Rechnung. Die Frist darf nicht zu kurz bemessen sein. Wird die Gültigkeitsdauer zu einem Rechtsstreit, handelt es sich immer um eine Einzelentscheidung des zuständigen Gerichts.

Der Oberste Gerichtshof unter der Geschäftszahl 7 Ob 22/12d hat bereits entschieden, dass eine zweijährige Befristung eines Thermengutscheins unzulässig ist.

Habe ich ein Recht auf Umtausch?

Das ist eine sehr häufige Frage. Interessanterweise gehen sehr viele Konsumenten davon aus, dass sie ein Recht auf Umtausch hätten. Fakt ist: Es gibt kein gesetzliches Umtauschrecht! Es besteht auch kein Recht auf Ausstellung einer Gutschrift oder eines Gutscheines! Wenn die gekaufte Ware nicht gefällt oder nicht passt, sonst aber keine Mängel hat, besteht kein Anspruch auf Austausch oder Rückforderung des Kaufpreises.

Es sei denn, Sie haben dies beim Kauf vereinbart und auf der Rechnung vermerken lassen. Die meisten Händler sind bereit dazu oder haben das automatisch auf den Rechnungen aufgedruckt. Das lautet dann wie: „Umtausch ohne diese Originalrechnung ausgeschlossen.“

Tipp: Am besten ist es, vor dem Kauf gleich nachzufragen, ob es ein kostenloses Umtauschrecht gibt und die Abwicklung zu erfragen.

Von der Gutschrift so zu sagen auf die andere Seite. Nämlich zur Stornogebühr. Wann muss ich Stornogebühr zahlen?

In Österreich gilt der strenge Grundsatz, dass Verträge einzuhalten sind. Der Verkäufer kann auf Vertragseinhaltung bestehen, wenn keine besonderen Rücktrittsregelungen gelten.

In der Praxis wird allerdings sehr oft – entweder im Vorhinein oder Nachhinein – vereinbart, dass die Ware gegen Zahlung einer Stornogebühr vom Verkäufer zurückgenommen wird.

Die Höhe der Stornogebühr wird meistens im Vertrag oder den Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannt.

Wenn keine Vereinbarung über die Höhe getroffen wurde, dann gilt als allgemeine Grenze 15 % vom Kaufpreis. Dieser Prozentsatz kann nur in ganz bestimmten Fällen erhöht werden.

Beispielsweise, wenn dem Verkäufer besondere Aufwendungen entstanden sind. Vor Gericht kann dieser Betrag in definierten Fällen auch reduziert werden.

Für die Ausübung eines gesetzlichen Rücktrittsrechts ist keine Stornogebühr zu zahlen.

Der Tipp auch hier wieder: Fragen Sie vor Vertragsabschluss, ob der Verkäufer überhaupt die Ware zurücknehmen würde und ob dann Stornogebühren anfallen.

In einer späteren Folge werden wir uns näher mit dem Thema Storno bei Reisebuchungen beschäftigen.

Abonnieren Sie daher unsere Rechtsschutz-Podcast-Reihe, um kein Thema und keine Folge zu versäumen.

RECHTS FAQ: Was ist der Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie?

Beginnen wir mit der Gewährleistung: Was bedeutet Gewährleistung?

Ist die Ware schon im Zeitpunkt des Kaufes mangelhaft, hat man gesetzliche Gewährleistungsrechte. Eine Abweichung der tatsächlichen von der vereinbarten Beschaffenheit.

Wird ein solche Mangel erkannt, gibt es folgende rechtliche Möglichkeiten:

1. Kostenlose Verbesserung oder Reparatur der Ware durch den Verkäufer

Ist das nicht möglich, dann:

2. Kostenloser Austausch der Ware Kommt das nicht in Frage, kann es:
3. Preisminderung geben und, wenn das nicht zumutbar sein sollte, schließlich die:
4. Rückabwicklung des Vertrages bei besonders schweren Mängeln. In diesem Fall spricht man von einer "Wandlung". Darunter versteht man im Kaufrecht allgemein die Erstattung des Kaufpreises einer gekauften Sache, die sich innerhalb einer gegebenen Frist als mangelhaft herausgestellt hat. Dabei muss vorweg wie schon angesprochen überprüft sein, ob ein Austausch beziehungsweise die Verbesserung der mangelhaften Ware möglich oder zumutbar ist. Nur wenn dies nicht der Fall ist, kann man die Aufhebung des Vertrages verlangen. Man spricht bei der Wandlung daher von einem **sekundären Gewährleistungsbehelf**.

Das ist auch wichtig festzuhalten. Gewährleistungspflichtig ist immer der Verkäufer, nicht der Hersteller oder ein Importeur. Liegt ein Gewährleistungsmangel vor, kann, muss man aber nicht, einen Gutschein akzeptieren! Die Verrechnung einer Stornogebühr ist dabei nicht erlaubt!

Ein Beispiel gefällig: Bei Ihrem nagelneuen 8K Fernsehapparat beginnt aufgrund eines Produktionsfehlers immer wieder nach zehn Minuten das Bild zu flimmern. Der Händler, bei dem sie das teure Gerät gekauft haben, hat diese Charge an Geräten von einem neuen Lieferanten. Ohne von diesem Mangel zu wissen, verkauft er das grundsätzlich Top-Produkt an seinen Kunden. Der Kunde reklamiert beim Händler und dieser muss dafür gewährleisten, obwohl er den Mangel nicht verschuldet, ja eben nicht einmal verursacht hat. Zum Glück ist auch unser Händler mit einem qualitativen Firmen-Rechtsschutz abgesichert.

Nun zum zweiten Begriff: Was bedeutet Garantie?

Die Garantie ist eine freiwillige, schriftlich gegebene Zusicherung des Händlers oder des Herstellers, innerhalb eines bestimmten, begrenzten Zeitraums auftretende Defekte an einem gekauften Gegenstand kostenlos zu beheben. Die Garantie bietet zusätzliche Rechte im Umfang der Garantieerklärung oder -urkunde. Vorteil: Es werden davon zusätzliche Mängel umfasst, die erst nach dem Kauf entstanden sind. Achten Sie auf den genauen Inhalt des Garantiescheines – Verschleißteile sind meist ausgenommen!

Und auch hierzu ein kleines Beispiel: Rudi C. erwirbt einen Neuwagen, für den der Hersteller eine sogenannte Durchrostungsgarantie über einen Zeitraum von 30 Jahren übernimmt. Damit verpflichtet sich der Verkäufer, innerhalb dieses Zeitraums jeden Rostschaden am Wagen kostenlos zu beseitigen.

Im Rechts-Lexikon sind wir beim Buchstaben „T“ wie Transportschaden

Sie kaufen eine Lampe, die bei der Lieferung beschädigt wird! Was nun? Schauen wir uns den Fall an:

Marion R. ist mit ihrem Mann kürzlich in ein neues Haus gezogen. Für ihren Garten hat sich das Ehepaar eine Außenstehlampe im Internet bestellt. Nach ein paar Tagen klingelt der Paketlieferant und bringt die Lampe vorbei.

Voller Vorfreude quittiert Marion R. den Empfang und öffnet später begeistert das Paket. Aber schon beim ersten Anblick sieht sie, dass der Lampenschirm aus Glas einen großen Sprung hat. Der Schaden muss beim Transport passiert sein.

Zum Glück ist Frau R. Kundin bei der Rechtsschutzversicherung. Um zu erfahren, wie sie jetzt am besten vorgehen soll, wendet sie sich an das „D.A.S. RechtsService“ unter 0800 22 44 22. Einer der Juristen übernimmt den Fall. Im Zuge der „D.A.S. Direkthilfe@“ setzt er ein Schreiben an die Transportfirma auf. Darin fordert er, dass der entstandene Schaden bezahlt wird.

Die Transportfirma willigt ein und bezahlt Frau R. die Kosten einer neuen Lampe. Die Kundin hat sich mit ihrem Rechtsproblem nicht selbst herumschlagen müssen, das haben die Juristen für sie übernommen. Und der Einsatz der „D.A.S. Direkthilfe@“, die, wann immer möglich versucht, Rechtsprobleme rasch und außergerichtlich zu lösen, war für sie kostenlos. Denn nicht immer ist es notwendig und sinnvoll Rechtsprobleme anwaltlich vor Gericht zu lösen.

Im Fall von Frau R. hat ein Schreiben der Juristen genügt, um die Transportfirma zur Einsicht zu bringen. Hätte sich das Unternehmen aber nicht kooperativ gezeigt, so könnte Frau R. auf ein Netzwerk aus rund 500 spezialisierten „D.A.S. Partneranwälten“ zurückgreifen.

Zum Abschluss noch etwas Rechtliches zum Schmunzeln aus dem Gerichtssaal:

Der Angeklagte:

„Ich habe den Einbruch wirklich nicht auf dem Gewissen, Herr Richter.“

„Man hat aber Ihre Fingerabdrücke gefunden, Angeklagter!“

„Ausgeschlossen. Ich hatte ja Handschuhe an!“

Damit kommen wir auch schon zum Ende dieser Folge. Abonnieren Sie den Podcast, damit Sie keine Folge verpassen!

Danke für's Zuhören und bis zum nächsten Mal beim Rechtsschutz Podcast.