



sozial
MINISTERIUM

Konsumentenschutz

MEHR WISSEN ÜBER KONSUMENTENSCHUTZ

*Aufsuchende Verbraucherbildung für
MigrantInnen*

Stand: April 2015

Mehr Wissen über Konsumentenschutz

Pflicht zur Preisauszeichnung

Der Preis von Waren (inklusive Umsatzsteuer) muss gut sichtbar sein.

Kostenvoranschlag

Besorgen Sie vor größeren Anschaffungen oder Verträgen mit HandwerkerInnen mehrere Kostenvoranschläge. Diese sind verbindlich und kostenlos, wenn nicht ausdrücklich auf etwas anderes hingewiesen wurde.

Finanzierung

Klären Sie die Finanzierung immer VOR dem Vertragsabschluss.

Ratenkauf

Beachten Sie die oft hohen Zinsen und sonstigen Kosten, die Sie dabei zusätzlich zum Kaufpreis bezahlen müssen.

Kredit

Vergleichen Sie mehrere Angebote und beachten Sie den effektiven Jahreszinssatz, der auch alle Gebühren enthält. KreditvermittlerInnen sind meist viel teurer.

Kontoüberziehung

Dies ist eine sehr teure Form des Kredits, die Sie möglichst vermeiden sollten.

Bürgschaft

Eine Bürgschaft ist keine Formalität oder ein Freundschaftsdienst. Bürgen Sie nur dann, wenn Sie den Geldbetrag für den Sie bürgen auch wirklich zahlen könnten.

Unbestellte Zusendungen

Diese müssen Sie weder bezahlen noch zurückschicken.

Kaufvertrag

Ein Kauf kommt immer durch einen Vertrag zwischen VerkäuferInnen und KäuferInnen zustande. Im Alltag geschieht dies meist durch den direkten Austausch von Waren gegen Geld. Auch mündliche Verträge sind gültig. Bei größeren Anschaffungen sollten Sie aber aus Gründen der Beweisbarkeit immer schriftliche Verträge abschließen.

Geschäftsfähigkeit

Personen ab 18 Jahren sind voll geschäftsfähig und können alle Verträge gültig abschließen. Kinder und Jugendliche sind geschützt und nur eingeschränkt geschäftsfähig.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese sind in den Verträgen der meisten Unternehmen bereits vorformuliert und oft sehr

klein gedruckt. Durch Ihre Unterschrift stimmen Sie auch den AGB zu. Nehmen Sie vor teuren Anschaffungen das Vertragsformular VOR Ihrer Unterschrift immer mit nach Hause und lesen Sie es in Ruhe durch. Bei Unklarheiten lassen Sie sich von einer Konsumentenschutzeinrichtung beraten.

Automatische Vertragsverlängerungs- und Kündigungsregelungen

Achten Sie bei längerfristigen Verträgen auf die im Vertrag vereinbarten Regelungen und kündigen Sie zum «nächstmöglichen Termin» mittels eines eingeschriebenen Briefes.

Mündliche Nebenabreden

Mündliche Vereinbarungen und Versprechungen sollten Sie aus Beweisgründen unbedingt auch in den Vertrag schreiben.

Verträge sind bindend

Abgeschlossene Verträge können in der Regel nicht mehr von einer Seite kostenlos rückgängig gemacht werden.

Stornogebühr

Diese ist meistens in den AGB der Unternehmen festgelegt und wird beim ungerechtfertigten Rücktritt vom Vertrag eingefordert.

Rücktrittsrecht

Nur in wenigen Ausnahmefällen wie zum Beispiel bei Haustürgeschäften oder bei Verträgen im Fernabsatz (wie beispielsweise bei Internetbestellungen) können Sie in der Regel innerhalb von 14 Tagen kostenlos vom Vertrag zurücktreten.

Lieferverzug

Wenn das Unternehmen zum vereinbarten Zeitpunkt seine Leistung nicht erbringt, können Sie nach Setzung einer Frist von (ca.) 14 Tagen vom Vertrag (mittels eines eingeschriebenen Briefes) zurücktreten.

Gesetzliche Gewährleistung

Bei Mängeln haben Sie Anspruch auf Reparatur oder Austausch bzw. Preisminderung oder Geldrückgabe. Die Frist beträgt bei beweglichen Sachen (z. B. TV-Gerät) zwei Jahre und bei unbeweglichen Sachen (z. B. Haus) drei Jahre.

Freiwillige Garantie

Darüber hinaus machen manche Unternehmen noch zusätzliche Versprechen fehlerhafte Ware zu reparieren oder auszutauschen (Garantie-Erklärung).

Mehr Wissen über Konsumentenschutz

„Konsumentenschutz“ umfasst alle Maßnahmen und gesetzlichen Regelungen, die Käufer und Käuferinnen von Waren oder Dienstleistungen vor Nachteilen schützen. Dies betrifft sowohl die Übervorteilung beim Einkauf als auch den Schutz vor unsicheren und gesundheitsschädlichen Produkten.

Konsumenten und Konsumentinnen sind Personen, die Waren oder Dienstleistungen von einem Unternehmen kaufen.

Immer wieder gibt es Unternehmen, die die Unwissenheit von Konsumenten und Konsumentinnen ausnutzen, um sich selbst einen Vorteil zu verschaffen.

Aus diesem Grund werden typische Nachteile, wie sie Konsumenten und Konsumentinnen zum Beispiel bei der Beschaffung von Informationen oder bei aggressiven Verkaufsmethoden haben, durch Konsumentenschutz-Vorschriften ausgeglichen.

Konsumentenschutz betrifft viele Themen. Ob Wohnen, Essen, Reisen, Gesundheit, Telefonieren oder Sparen – es gibt fast keinen Bereich, der nicht auch von konsumentenrechtlichen Fragestellungen betroffen ist. Auch der

Mehr Wissen über Konsumentenschutz

Abschluss von Kredit- und Versicherungsverträgen, die Wahl eines Internetproviders oder die Bürgschaft für einen Kredit sollten gut überlegt werden, um spätere Probleme möglichst zu vermeiden.

Das Projekt „Mehr Wissen über Konsumentenschutz“ soll dazu beitragen, Menschen mit Migrationshintergrund besser über ihre Rechte und Möglichkeiten zu informieren.

MEHR INFORMATIONEN ZU KONSUMENTENSCHUTZ-FRAGEN:

**Bundesministerium für Arbeit, Soziales und
Konsumentenschutz (Sozialministerium)**

[*www.konsumentenfragen.at*](http://www.konsumentenfragen.at)

[*www.sozialministerium.at*](http://www.sozialministerium.at)

Verein für Konsumenteninformation (VKI)

[*www.konsument.at*](http://www.konsument.at)

[*www.verbraucherrecht.at*](http://www.verbraucherrecht.at)

Arbeiterkammern (in allen Bundesländern)

[*www.arbeiterkammer.at*](http://www.arbeiterkammer.at)

Mehr Wissen über Konsumentenschutz

Infos zu Geldfragen und Tarifen

www.bankenrechner.at

www.haushaltsbudget.arbeiterkammer.at

www.schuldnerberatung.at

www.e-control.at/tk (Strom und Gaspreise)

www.spritpreisrechner.at (Benzinpreise)

Handy- und Internetfragen

www.internetombudsmann.at

www.saferinternet.at

www.internetprovider.arbeiterkammer.at

www.handy.arbeiterkammer.at

Behördenwegweiser

www.help.gv.at

IMPRESSUM:

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Titelbild: © istockphoto.com/bmask

Druck: Sozialministerium – Zentrale Dienste

Medieninhaber und für den Inhalt verantwortlich:

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00 – 0

sozialministerium.at