

Konsumentenschutz

RÜCKTRITTSRECHT *bei Auswärtsgeschäften*

IMPRESSUM

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Stubenring 1, 1010 Wien ▪ **Verlags- und Herstellungsort:** Wien ▪ **Titelbild:** © Fotolia.com - Dan Race ▪ **Layout:** Sozialministerium ▪ **Druck:** Sozialministerium ▪ **Stand:** September 2015 ▪ **ISBN:** 978-3-85010-400-5

Alle Rechte vorbehalten: Jede Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z.B. Internet oder CD-Rom.

Haben Sie einen Vertrag geschlossen...

- an Ihrer Wohnungstür oder
- im Geschäftsraum , unmittelbar **nachdem der/die UnternehmerIn Sie auf der Straße angesprochen** hat oder
- **auf einer Werbefahrt?**

Näheres unter „Was ist ein Auswärtsgeschäft?“ auf Seite 4

Dann können Sie in vielen Fällen...

- innerhalb von **14 Tagen**
- ohne Angabe von Gründen
- vom Vertrag **zurücktreten!**

Näheres unter „Rücktrittsrecht“ auf Seite 5

Sie müssen dann...

- die **Ware zurücksenden** und
- bekommen im Gegenzug Ihr **Geld zurück!**

Näheres unter „Folgen des Rücktritts“ auf Seite 8

Dieser Folder kann nur grundsätzliche rechtliche Informationen geben. Im Einzelfall kann das Bestehen eines Rücktrittsrechts strittig sein. Wenden Sie sich diesfalls an eine Konsumentenschutzeinrichtung („Wichtige Adressen“ auf Seite 13).

WAS IST EIN AUSWÄRTSGESCHÄFT?

Vereinfacht gesagt, ist es jeder Vertrag, der an einem Ort abgeschlossen wurde, der **nicht der Geschäftsraum des Unternehmens** ist und bei dem **beide VertragspartnerInnen persönlich anwesend** sind. Geschäftsräume sind Räumlichkeiten, in denen der/die UnternehmerIn seine /ihre Tätigkeit ständig oder gewöhnlich ausübt.

Beispiele:

- Sie schließen den Vertrag mit einem Unternehmen zum Beispiel **in Ihrer Wohnung, an Ihrem Arbeitsplatz, auf der Straße oder in Ihrem Seniorenheim** ab.
- Sie werden **von dem/der UnternehmerIn auf der Straße, im Einkaufszentrum, also außerhalb seiner/ihrer Geschäftsräumlichkeiten angesprochen** und schließen unmittelbar danach einen Vertrag in seinen/ihren Geschäftsräumen oder mittels Fernkommunikationsmittel (Telefon, Telefax, Internet) ab.
- Sie nehmen an einer vom Unternehmen organisierten **Werbefahrt oder einem Ausflug** teil und schließen im Rahmen dieser Ausflugsfahrt einen Vertrag ab.

ACHTUNG! Auch Messen und Märkte können Geschäftsräume sein, wenn sie regelmäßig, z.B. bei saisonal genutzten Ständen, stattfinden.

RÜCKTRITTSRECHT

Bei Auswärtsgeschäften besteht ein **14-tägiges Rücktrittsrecht**.

- Unternehmen sind verpflichtet, vor Vertragsabschluss über das Bestehen des Rücktrittsrechts und die Bedingungen für dessen Ausübung **auf Papier** zu informieren!
- Außerdem müssen sie KonsumentInnen ein Muster für die Rücktrittserklärung zur Verfügung stellen („Muster für die Rücktrittserklärung“ auf Seite 10). Dieses Musterformular können KonsumentInnen verwenden, müssen es aber nicht.
- Erfüllt ein Unternehmen diese Pflicht nicht, verlängert sich die Rücktrittsfrist um zwölf Monate (Gesamtfrist daher **zwölf Monate plus 14 Tage**).

Die wesentlichsten Punkte zum Rücktrittsrecht im Überblick:

- **Rücktrittserklärung:**
VerbraucherInnen müssen das Unternehmen nachweislich vom Rücktritt in Kenntnis setzen (Rücktrittserklärung) und sind bei der Erklärung des Rücktritts an keine bestimmte Form gebunden. Der Rücktritt kann daher mündlich oder schriftlich erklärt werden. Aus Beweisgründen empfehlen wir jedoch eine schriftliche Erklärung, z.B. per E-Mail oder (eingeschriebenem) Brief. Eine kommentarlose Rücksendung der Ware ist nicht ausreichend.

- **Fristbeginn:**

Bei Kaufverträgen beginnt die Rücktrittsfrist mit dem Erhalt der Ware zu laufen, bei Dienstleistungsverträgen mit dem Vertragsabschluss.

- **Fristwahrung:**

Es reicht aus, wenn die Erklärung am letzten Tag der Frist abgesendet wird.

Vom Rücktrittsrecht beim Auswärtsgeschäft gibt es einige Ausnahmen.

Kein Rücktrittsrecht besteht jedenfalls bei:

- schnell verderblichen Waren (z.B. Milch, Obst)
- versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, sobald die Versiegelung entfernt wurde (z.B. Kosmetika, Nahrungsergänzungsmittel)
- Handwerkerverträgen, wenn Sie den/die HandwerkerIn ausdrücklich mit der Ausführung dringender Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten beauftragt haben (z.B. bei einem Wasserrohrbruch).
- Waren, die nach speziellen Kundenangaben angefertigt wurden (z.B. Maßanzug, Maßmöbel)

- Waren, die nach ihrer Lieferung untrennbar mit anderen Waren vermischt wurden (z.B. Heizöl)
- entsiegelten Ton- und Videoaufnahmen sowie Computerspielen
- Dienstleistungen, für die ein bestimmter Termin oder Zeitraum vereinbart wird (z.B. Konzert- oder Fußballtickets, Hotelbuchungen)
- Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten, außer wenn diese als Abonnement bezogen werden

Weiters besteht **KEIN Rücktrittsrecht** nach dem dargestellten System in nachfolgenden Fällen:

- Verträge unter EUR 50,-
- soziale Dienstleistungen (z.B. Pflegeverträge, Heimverträge)
- Gesundheitsdienstleistungen (z.B. Verträge mit ÄrztInnen, Hebammen, PhysiotherapeutInnen, OptikerInnen)
- Finanzdienstleistungen
- Personenbeförderung (z.B. Flug, Bus, Bahn)
- Pauschalreisen

ACHTUNG: Allerdings KANN in diesen Fällen ein Rücktrittsrecht nach anderen Regeln (insb. § 3 Konsumentenschutzgesetz) greifen. Vgl. dazu „Rücktrittsrecht beim Haustürgeschäft (§ 3 Konsumentenschutzgesetz)“ auf Seite 11

FOLGEN DES RÜCKTRITTS

Nach dem Rücktritt sind Sie als KonsumentIn verpflichtet, die **Ware** an das Unternehmen **binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung zurückzusenden**.

Die **Kosten für die Rücksendung** sind grundsätzlich von Ihnen als KonsumentIn zu tragen.

- Es gilt: Wurden Sie vom Unternehmen nicht vor Vertragsabschluss darüber informiert, dass Sie im Fall des Rücktritts die Rücksendekosten zu bezahlen haben, sind diese Kosten vom Unternehmen zu tragen! Die Information muss grundsätzlich **auf Papier** erfolgen.
- Viele Unternehmen bieten aber von sich aus an, die Rücksendekosten zu tragen.

Sonstige Kosten – z.B. **für die Benützung der Ware oder für konsumierte Dienstleistungen** – darf das Unternehmen von Ihnen grundsätzlich nicht verlangen.

- KonsumentInnen haben das Recht, die gelieferte Ware – vergleichbar mit einer Überprüfung im Geschäft – auf Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise zu untersuchen.

ACHTUNG: Eine weitergehende Benützung ist aber nicht zulässig, in diesem Fall darf das Unternehmen nach dem Rücktritt ausnahmsweise doch Wertersatz verlangen.

- Kosten für bereits konsumierte Dienstleistungen haben Sie nur dann zu bezahlen, wenn Sie die Erbringung innerhalb der Rücktrittsfrist ausdrücklich schriftlich verlangt haben und über diese Kostenfolge informiert wurden.

Nachdem Sie die Ware zurückgesendet haben, hat Ihnen das Unternehmen **alle von Ihnen geleisteten Zahlungen zurückzuerstatten**. Dies beinhaltet nicht nur den bezahlten Kaufpreis, sondern auch von Ihnen bezahlte Lieferkosten.

MUSTER FÜR DIE RÜCKTRITTSERKLÄRUNG

So soll das Muster-Widerrufsformular aussehen, das das Unternehmen Ihnen übermitteln muss:

Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden es zurück)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*) die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(*) Unzutreffendes streichen

RÜCKTRITTSRECHT BEIM HAUSTÜRGESCHÄFT (§ 3 KONSUMENTENSCHUTZGESETZ)

Die oben beschriebenen Regelungen zum Rücktrittsrecht bei Auswärtsgeschäften sind nicht in allen Fällen anzuwenden.

In manchen dieser Fälle ist ein Rücktrittsrecht nach dem Konsumentenschutzgesetz (KSchG) gegeben.

Wann kann dieser Fall eintreten?

- Bei Verträgen unter der Betragsgrenze von EUR 50,- und/oder
- wenn eine **Ausnahme** vorliegt, wie sie auf Seite 7 beschrieben wird (z.B. Pauschalreise, Pflegevertrag, Optikervertrag etc.)

Welche Voraussetzungen müssen vorliegen?

- Der **Vertrag wurde außerhalb des Geschäftsraums des Unternehmens** abgeschlossen (z.B. Haustür, Werbefahrt, Straße, Gasthaus etc.) und
- Sie als VerbraucherIn haben den/die UnternehmerIn **NICHT** von sich aus kontaktiert, um diesen Vertrag abzuschließen

Die wesentlichsten Punkte zum Rücktrittsrecht nach dem KSchG im Überblick:

In vielem sind die beiden Rücktrittsrechte gleich:

- **Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage.** Auch hier gilt: Wurde der/die VerbraucherIn nicht bzw. nicht korrekt schriftlich belehrt, erlischt das Rücktrittsrecht spätestens nach 1 Jahr und 14 Tagen ab Fristbeginn. Ein Formular für den Widerruf, wie auf Seite 10 abgedruckt, muss jedoch nicht übermittelt werden.
- **Die Rücktrittsfrist** beginnt mit Warenübergabe, bei Dienstleistungen mit Vertragsabschluss.
- Die Rücktrittserklärung kann **schriftlich oder mündlich** abgegeben werden.

ABER: VerbraucherInnen sind NICHT zur Rücksendung der Ware verpflichtet und müssen auch die Kosten dafür nicht tragen. Sie haben die Ware jedoch sorgfältig aufzubewahren und bei Abholung herauszugeben. Bei Dienstleistungen kann das Unternehmen unter Schonung der Substanz den ursprünglichen Zustand wiederherstellen (z.B. durch Demontage eines Sicherheitsschlusses).

WICHTIGE ADRESSEN

Verein für Konsumenteninformation - Wien

Mariahilfer Straße 81,

A-1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77 - 0

www.konsument.at

Verein für Konsumenteninformation - Tirol

Maximilianstraße 9,

A-6020 Innsbruck

Telefon: +43 5012 58 68 78

Arbeiterkammer Wien

Prinz Eugen Straße 20-22,

A-1040 Wien

Telefon: +43 1 50 165 - 0

Und Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

www.arbeiterkammer.at

Für grenzüberschreitende Geschäfte

Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Mariahilfer Straße 81,

A-1060 Wien

Tel: +43 1 588 77 81

Fax: +43 1 588 77 71

E-Mail: info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

Allfällige weitere Broschüren zum Konsumentenschutz finden Sie unter <https://broschuerenservice.sozialministerium.at>, und können per Mail unter broschuerenservice@sozialministerium.at oder telefonisch kostenfrei unter 0800 20 20 74 74 bestellt werden.

Weitere Themen für Konsumenten und Konsumentinnen finden Sie unter www.konsumentenfragen.at.

HINWEIS



staatlich anerkannte **verbraucherschlichtungsstelle**

Ab Jänner 2016 stehen insgesamt 8 „staatlich anerkannte Schlichtungsstellen“ zur Verfügung, an die sich VerbraucherInnen zur außergerichtlichen Durchsetzung ihrer vertraglichen Ansprüche wenden können. Nähere Informationen finden Sie unter www.sozialministerium.at und www.konsumentenfragen.at.

**BUNDESMINISTERIUM
FÜR ARBEIT, SOZIALES
UND KONSUMENTENSCHUTZ**

Stubenring 1, 1010 Wien

Tel.: +43 1 711 00-0

sozialministerium.at