

## Mündige KonsumentInnen

Täglich müssen KonsumentInnen eine Vielzahl von Entscheidungen treffen. Das betrifft den alltäglichen Einkauf genauso wie den sicheren Umgang mit ihren Finanzen, den eigenen Wohnraum, die richtige Wahl von Versicherungs- oder Mobilfunkverträgen oder eine Bestellung im Internet.

KonsumentInnen sind gefordert, Produkte zu vergleichen, Angebote einzuholen und Kleingedrucktes zu lesen und zu verstehen. Die rasante technische Entwicklung und die Vielfalt des Marktes bringen es mit sich, dass den KonsumentInnen unzählige Optionen zur Verfügung stehen und ihnen dadurch eine entscheidende Rolle am Markt zugesprochen wird. Allerdings braucht es viel Zeit, Geduld und vor allem Wissen um ihre Rechte und deren Durchsetzung.

Mündige KonsumentInnen, die sich selbst informieren und die richtigen Kaufentscheidungen treffen, gelten als Leitbild der Europäischen Union.

## Wer sind KonsumentInnen oder VerbraucherInnen?

Hier gibt es unterschiedliche Definitionen:

- ⇒ Im ökologischen Sinn versteht man unter KonsumentInnen im Allgemeinen Personen, die Güter verzehren oder verbrauchen.
- ⇒ Im wirtschaftlichen Sinn werden als VerbraucherInnen natürliche Personen bezeichnet, die Dienstleistungen und Waren zur eigenen Bedürfnisbefriedigung käuflich erwerben und konsumieren.
- ⇒ Im rechtlichen Sinn sind KonsumentInnen Privatpersonen (natürliche Personen), die mit einem Unternehmen Geschäfte abschließen, ohne dabei selbst ein Unternehmen zu sein.

## Was ist nun das eigentliche Problem?

Die sehr schnelle wirtschaftliche und technologische Entwicklung birgt neben vielen Chancen auch große Risiken für KonsumentInnen. Dazu kommt, dass eine Privatperson oftmals eine gewisse „Unterlegenheit“ gegenüber einem Unternehmen hat. Der Gesetzgeber geht davon aus, dass Unternehmen im Geschäfts- und Rechtsverkehr auf Grund ihrer wirtschaftlichen Erfahrungen und ihres Know-How den VerbraucherInnen zum Teil weitaus überlegen sind. In Österreich werden KonsumentInnen gegen dieses Ungleichgewicht u.a. durch das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) geschützt.

## Konsumentenschutzgesetz

Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) dient dem Schutz von KonsumentInnen und bildet die rechtliche Grundlage für Geschäfte zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen.

Es ist ein Bundesgesetz, das im Jahr 1979 in Kraft getreten ist. Es wurde seither mehrmals geändert und aktualisiert, einerseits wegen des praktischen Bedarfs und andererseits wegen notwendiger Anpassungen an EU-Richtlinien.

Es gliedert sich in drei Hauptstücke. Das erste Hauptstück beschäftigt sich mit besonderen Bestimmungen, wie z.B. mit dem Rücktrittsrecht, der Gewährleistung, der vertraglichen Garantie, dem Transparenzgebot der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dem Kostenvoranschlag und besonderen Vertragsarten (Werkverträge, Kautionen, Heimverträge ...). Das zweite Hauptstück behandelt die Verbandsklage. Das dritte Hauptstück fügt noch ergänzende Bestimmungen, z.B. betreffend Maklervertrag oder Reiseveranstaltungen, hinzu.



## AGB – Allgemeine Geschäftsbedingungen – oft „Kleingedrucktes“ genannt

Größere Unternehmen wie Banken, Versicherungen, Möbelhäuser oder Elektrohandelsketten 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 KundInnen.

## Viele Vertragsabschlüsse

Im Laufe eines Konsumentenlebens spielen viele verschiedene Vertragsarten eine Rolle – das können z.B. Leasing-, Miet-, Dienstleistungs-, Versicherungs- oder Werkverträge sein. Der häufigste Vertragstyp ist jedoch der Kaufvertrag. Nahezu täglich werden von uns Verträge eingegangen. Bei vielen Geschäften verlaufen diese Abschlüsse und deren Durchführung reibungslos. Es kann aber auch zu erheblichen Problemen rund um Verträge kommen.

## Wer darf Verträge abschließen? Geschäftsfähigkeit

- ⇒ Kinder unter 7 Jahren sind nicht geschäftsfähig. Sie können nur Kleinigkeiten wie z.B. Süßigkeiten kaufen.
- ⇒ Kinder und Jugendliche zwischen 7 und 14 Jahren gelten als unmündige Minderjährige und sind beschränkt geschäftsfähig. Sie dürfen altersübliche geringfügige Geschäfte wie z.B. Kauf von Büchern, CDs, etc. tätigen.
- ⇒ Jugendliche zwischen 14 und 18 Jahren 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.
- ⇒ Mit 18 Jahren ist man volljährig und damit voll geschäftsfähig.

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

Damit die AGB Gültigkeit erlangen, reicht es aus, wenn sie konkludent durch die beiden Vertragsparteien vereinbart werden, d.h. es reicht, wenn man damit rechnen muss, dass es AGB gibt.

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 schwer oder unverständlich, da es sich um juristisch ausgeklügelte Formulierungen handelt. Daher sollte man bei Unklarheiten direkt bei dem/der GeschäftspartnerIn 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 wie z.B. der Verein für Konsumenteninformation ([www.konsument.at](http://www.konsument.at)), die Arbeiterkammer ([www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)), der Internet-Ombudsmann ([www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)) oder das Sozialministerium ([www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at)) helfen.

### Besonderheiten der Sharing Economy

Anders ist die Rechtslage außerhalb des KSchG, also bei Verträgen zwischen zwei Unternehmen, aber auch zwischen zwei Privaten. Diesfalls besteht nämlich z.B. bei Gewährleistungsansprüchen kein prinzipielles Verbot der Einschränkung oder des Ausschlusses.

Die Sharing Economy bewegt sich teilweise in nicht klar geregelten Bereichen, da die Beteiligten auf vielfältige Weise aufeinander treffen. Sie können profitorientiert agieren oder auch nicht, sie können UnternehmerInnen sein oder KonsumentInnen, sie können einzeln aufeinander treffen oder als Einzelne mit vielen AkteurInnen zu tun haben. Schließlich können sie einmal AnbieterInnen, einmal Nachfragende sein. (vgl. AK-Steiermark (2013). Ökonomie des Teilens. S. 4ff. [https://media.arbeiterkammer.at/stmk/Sharing\\_Economy\\_2013\\_barrierefrei.pdf](https://media.arbeiterkammer.at/stmk/Sharing_Economy_2013_barrierefrei.pdf), 26.06.2018)

Gerade für Jugendliche und junge Erwachsene sind Modelle der Sharing Economy recht attraktiv, jedoch nicht immer durchsichtig und nachvollziehbar. Gerade mündige Minderjährige (Jugendliche von 14–18 Jahren), für die Sharing Modelle mitunter sehr interessant wären, bewegen sich hier aufgrund ihrer beschränkten Geschäftsfähigkeit in unsicheren Gewässern. Viele Sharing-Portale schließen eine Teilnahme unter 18-jähriger von vornherein in ihren AGB aus. Es empfiehlt sich daher auch aus diesem Grund, die AGB vor der Nutzung der Portale genau durchzulesen.

Möchte z.B. ein 16-jähriges Mädchen ihre zu klein gewordenen Kleidungsstücke tauschen oder verkaufen, stellt sich auch zusätzlich die Frage nach der/dem EigentümerIn dieser Waren. Mündige Minderjährige dürfen grundsätzlich nur dann Waren verbrauchen, verschenken oder verkaufen, wenn sie diese zur freien Verfügung erhalten haben. Sind die Waren aber nur für den Gebrauch bestimmt (z.B. Kleider, Bücher, Spiele,

Sportgeräte), so stehen sie nicht zur freien Verfügung und dürfen auch nicht weiterverkauft werden. Das 16-jährige Mädchen dürfte also die Kleidungsstücke nicht ohne Zustimmung der Erziehungsberechtigten tauschen oder verkaufen.

### Privatverkäufe

Besonders oft werden Geschäfte zwischen Privatpersonen über Online-Flohmärkte (z.B. spock.at, willhaben.at, flohmarkt.at) abgewickelt. Der Sharing-Gedanke der Nachhaltigkeit und sinnvollen Weiter-/Wiederverwendung steht hier im Vordergrund.

Geschäfte zwischen Privatpersonen unterliegen jedoch nicht dem KSchG. VerkäuferInnen können also grundsätzlich die Gewährleistung ausschließen, etwa durch einen entsprechenden Hinweis in der Produktbeschreibung.

Fehlen aber ausdrückliche oder schlüssig zugesicherte Eigenschaften, dann haften auch trotz Gewährleistungsausschlusses die VerkäuferInnen (z.B. Das TV-Gerät wurde mit neuwertig und einwandfreier Funktionalität beschrieben. Beim ersten Anschließen ist das Gerät defekt und lässt sich nicht einschalten.). Vorsicht ist dennoch geboten in der virtuellen und anonymen Welt.

### Tipps zu Online-Käufen/Verkäufen

- E-Mails, Screenshots vom Verkaufsangebot aufheben
- Artikel so gut, genau und ehrlich wie möglich beschreiben
- keine Eigenschaften zusichern, die nicht genau überprüft wurden
- keine Vorabüberweisungen ins Ausland
- offensichtlich zu günstige Angebote besonders kritisch hinterfragen
- keine Überweisung über Western Union