

Rücktrittsrecht bei Verträgen im Internet

KonsumentInnen können ohne Angabe von Gründen das Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen beanspruchen. Die Rücktrittsfrist beginnt mit Inbesitznahme der Ware durch die KäuferInnen.

Hat das Unternehmen seine Informationspflicht über das Rücktrittsrecht verletzt, beträgt die Rücktrittsfrist 12 Monate. Die Kosten der Rücksendung von Waren im Falle des Rücktritts tragen die KonsumentInnen – es sei denn, das Unternehmen hat über diesen Umstand nicht informiert. Natürlich steht es dem Unternehmen auch frei, die Rücksendekosten freiwillig zu übernehmen.

„Die Buttonregelung“

Seit 13.06.2014 muss das Unternehmen die Schaltfläche auf der Website, welche einen Bestellvorgang und eine Zahlung auslöst, eindeutig als solche kennzeichnen (z.B. mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder „kaufen“). Kommt ein Unternehmen dieser Verpflichtung nicht nach, so sind VerbraucherInnen an den Vertrag nicht gebunden.

Unternehmen müssen überdies auf wesentliche Informationen wie z.B. Name, Anschrift des Unternehmens und Gesamtpreis in eindeutiger Weise vor Vertragserklärung hinweisen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind auf Websites so zu platzieren, dass ersichtlich ist, dass diese Vertragsinhalt sind. KundInnen müssen zumindest die Möglichkeit haben, sich Kenntnis vom Inhalt dieser AGB zu verschaffen. Alle Vertragsbestimmungen, inklusive AGB, müssen speicher- und reproduzierbar zur Verfügung gestellt werden.

Wichtig! Die AGB sollten zum eigenen Schutz immer sorgfältig durchgelesen werden.

Tipps beim Internet-Vertrag

1. Misstrauisch sein!

⇒ Nur die nötigsten persönlichen Daten angeben und sich für die sicherste Zahlungsvariante entscheiden. Bei Gratis-Angeboten und Gewinnspielen misstrauisch sein. Es ist selten etwas wirklich gratis. Oft handelt es sich um Lockangebote, bei denen später laufende Kosten entstehen.

2. Alles genau lesen!

⇒ Immer die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der AnbieterInnen genau durchlesen, bevor man sie bestätigt. Oft verstecken sich darin zusätzliche Verpflichtungen oder andere wesentliche Bedingungen. Wichtig ist, speziell auf angegebene Fristen und evtl. entstehende Kosten zu achten.

3. Vertragsabschluss und wichtige Infos immer speichern oder ausdrucken

⇒ Wichtig ist, durch Speichern oder Ausdrucken wichtiger Informationen und den Vertragsabschluss zu sichern, damit man im Streitfall eine Kopie zur Verfügung hat.

4. Rücktritt nur per Post und eingeschrieben!

⇒ Wenn man von unerwünschten Verträgen zurücktreten möchte, dann immer per Post mit einem eingeschriebenen Brief. Eine Kopie und die Einschreibebestätigung aufheben.

Die Pflichten der AnbieterInnen

- ⇒ Es muss auf Websites, die zum Kauf einladen, u.a. über Firmendaten, Kontaktmöglichkeiten und deutlich über den Preis informiert werden.
- ⇒ Vor Vertragsabschluss müssen KundInnen über die Gesamtkosten des Angebots, den genauen Leistungsinhalt und über das in der Regel bestehende Rücktrittsrecht informiert werden.
- ⇒ Diese Informationen müssen rechtzeitig bei Warenlieferung oder bei Erfüllung einer Dienstleistung den KundInnen zur Verfügung gestellt werden (in der Regel in einem Bestätigungsmail).

Was ist nun mit Simon? Kann er vom Vertrag zurücktreten?

Simon kann vom Vertrag nicht mehr zurücktreten, da die 14-tägige Rücktrittsfrist bereits abgelaufen ist. In seinem Fall hat er aber dennoch Glück: Da die Website nicht der Buttonregelung aus 2014 entspricht, ist der Vertrag nicht gültig zustande gekommen. Somit kann Simon das bezahlte Entgelt für das T-Shirt zurückverlangen und muss im Gegenzug die Ware an das Unternehmen zurücksenden.

Wen kann Simon um Hilfe bitten?

Simon kann sich Informationen und Unterstützung beim Internet-Ombudsmann (www.ombudsmann.at) und bei einer Konsumentenschutzorganisation (www.arbeiterkammer.at) holen.

Eines noch!

Wenn Jugendliche (zwischen 14 und 18 Jahren) teure Verträge im Zusammenhang mit Internetangeboten eingegangen sind, dann sind diese in der Regel ungültig, denn es wird die Zustimmung eines Erziehungsberechtigten benötigt. Wenn so ein Problem auftaucht, dann immer eine Konsumentenschutzorganisation oder den Internet-Ombudsmann zu Rate ziehen.

Anmerkungen
