

Konsument:in/Verbraucher:in

- ⇒ Ist eine Person, die Güter verbraucht oder verzehrt.
- ⇒ Ist eine Person, die Waren oder Dienstleistungen kauft bzw. in Anspruch nimmt.
- ⇒ Ist eine Person (eine Privatperson), die mit einem Unternehmen Geschäfte abschließt, ohne selbst ein Unternehmen zu sein.

Verbraucherschutzorganisationen

Verein für Konsumenteninformation, Sozialministerium, Arbeiterkammer Österreich, Internet-Ombudsstelle, etc.

Diese Einrichtungen bieten dir kompetente Beratung und schnelle Hilfe an, wenn du Fragen zum Thema Konsumentenschutz hast oder diesbezüglich ein Problem aufgetaucht ist.

Unbestellte Zusendung

Wenn du etwas geschickt bekommst (z.B. einen Kalender), das du nicht bestellt hast, dann bist du nicht verpflichtet, es zurückzuschicken. Du darfst es, ohne es zu bezahlen, behalten oder auch wegwerfen. Das steht ausdrücklich im Gesetz.

Preisauszeichnung

Damit man Waren und Dienstleistungen besser vergleichen kann, müssen dafür die Preise angegeben werden. Sie müssen inklusive der Umsatzsteuer und in Euro so angebracht sein, dass du sie möglichst leicht sehen und der Ware oder der Dienstleistung (z.B. Haarschnitt beim Friseur oder der Friseurin) zuordnen kannst.

Barkauf

Du bezahlst sofort den gesamten Preis einer Ware mit Bargeld. Das ist die günstigste Art zu kaufen, da keine zusätzlichen Kosten anfallen. Im Gegenteil, manche Unternehmen gewähren dir bei dieser Art der Zahlung sogar einen Preisnachlass (Skonto).

Vertrag

Mindestens 2 Personen treffen über einen bestimmten Gegenstand oder eine Leistung eine mündliche oder schriftliche Abmachung. Diese Vereinbarung ist bindend, d.h. du kannst sie nicht einfach wieder auflösen, ohne dass ein gesetzlicher Rücktrittsgrund vorliegt. Solche Abmachungen darfst du ab 14 Jahren in kleinem Umfang tätigen. Ab 18 Jahren musst du für alles gerade stehen, was du mit jemandem vereinbart hast.

AGB

Größere Unternehmen, wie z.B. Möbelhäuser oder Banken, verwenden in der Regel vorformulierte Vertragsbedingungen. Diese werden Allgemeine Geschäftsbedingungen genannt. Sie sind oft schwer leserlich, wenig verständlich und klein gedruckt. Daher wird oft vom „Kleingedruckten“ gesprochen. Wichtig ist, dass du sie immer vor der Unterschrift liest und dir Hilfe holst, wenn du sie nicht verstehst.

Rücktritt von Kaufverträgen

Grundsätzlich gilt, dass Verträge eingehalten werden müssen. Ein Rücktritt innerhalb von 14 Tagen ist nur dann möglich, wenn du ein Geschäft an deiner Haustür, durch Ansprechen auf der Straße, bei Werbefahrten oder bei Verkaufspartys abgeschlossen hast. Auch von den meisten Internet-Verträgen kannst du zurücktreten.

Stornierung

Grundsätzlich gilt, dass Verträge eingehalten werden müssen. Eine Auflösung des Vertrages ist nur mit der Zustimmung der Vertragspartnerin bzw. des Vertragspartners möglich. In der Regel musst du dafür eine Stornogebühr bezahlen. Eine Vereinbarung dazu findest du meistens in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Umtausch

Du hast kein Recht darauf! Ob du etwas zurückgeben kannst, was dir nicht gefällt oder passt, hängt ganz alleine von dem:der Händler:in ab, bei dem du die Dinge gekauft hast.

Gewährleistung

Wenn eine gekaufte Ware bereits bei der Übergabe einen Mangel hatte (der nicht erkennbar war), muss der:die Händler:in die Ware entweder reparieren, sie umtauschen oder sie preisreduziert weitergeben. Wenn die Reparatur oder ein Umtausch nicht möglich ist, dann bekommst du den Kaufpreis zurück. Im Gegenzug musst du dem:der Händler:in die Ware wieder zurückgeben. Darauf hast du einen gesetzlichen Anspruch.

Garantie

Sie ist eine Art Werbeinstrument und eine freiwillige Zusage, für Mängel einzustehen, die in der Regel von dem:der Hersteller:in gegeben wird. So etwa kann dir der:die Hersteller:in deines Mopeds garantieren, dass du bei Mängeln 3 Jahre lang kostenlose Ersatzteile bekommst. Sie kann aber nur zusätzlich zur gesetzlichen Gewährleistung gegeben werden und es gibt kein Recht darauf.

Anmerkungen
