

Rücktrittsrecht für Konsumenten

Rücktrittsmöglichkeiten bei außerhalb der Geschäftsräume geschlossenen Verträgen und Fernabsatzverträgen

Seit Juni 2014 sehen die neuen Konsumentenschutzbestimmungen des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) neben umfassenden Informationspflichten auch ein besonderes Rücktrittsrecht vor.

Ein außerhalb der Geschäftsräume geschlossener Vertrag liegt vor, wenn

- Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden oder
- ein Verbraucher außerhalb von Geschäftsräumen ein Vertragsangebot macht oder
- ein Verbraucher außerhalb von Geschäftsräumen persönlich und individuell angesprochen wird und unmittelbar danach ein Vertragsabschluss in Geschäftsräumen des Unternehmers oder durch ein Fernkommunikationsmittel (E-Mail, Telefon) stattfindet oder
- der Vertragsabschluss auf einer „Werbefahrt“ stattfindet.

Auf die Anbahnung des Geschäftes durch den Verbraucher kommt es nicht an!

Ein Fernabsatzvertrag liegt vor, wenn

- der Vertrag im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems geschlossen wurde, bei welchem bis zum Vertragsabschluss ausschließlich Fernkommunikationsmittel zum Aushandeln und Abschließen des Vertrags verwendet werden. Beispiele sind Katalogversandhandel oder Webshop.

Rücktrittsfrist

Der Verbraucher kann innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen grundlos und formlos (per Brief, E-Mail, Anruf) vom Vertrag zurücktreten. Wenn er nicht entsprechend über das Rücktrittsrecht belehrt wurde, verlängert sich diese Frist um 12 Monate, und der Verbraucher hat nicht für während der Rücktrittsfrist erbrachte Dienstleistungen oder Lieferungen im Rahmen von Versorgungsverträgen (Gas, Wasser, Strom, Fernwärme) aufzukommen. Die Rücktrittsfrist beginnt bei Kaufverträgen mit dem Erhalt der Ware. Bei Dienstleistungsverträgen, Verträgen über digitale Inhalte und Versorgungsverträgen beginnt die Rücktrittsfrist mit Vertragsabschluss zu laufen.

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht bestehen zB für

- während der Rücktrittsfrist vollständig erbrachte Dienstleistungen (wenn der Verbraucher zuvor ausdrücklich zugestimmt hat),
- für Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind,
- bei Verträgen, bei denen der Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert wurde, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen,
- Waren, die versiegelt geliefert wurden und die aus Gesundheits- oder Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn die Versiegelung entfernt wurde,
- Waren wie CDs, DVDs oder Computersoftware, wenn sie versiegelt geliefert wurden und die Versiegelung entfernt wurde.

Folgen des Rücktritts

Der Rücktritt hat zur Folge, dass beide Vertragspartner die erbrachten Leistungen spätestens innerhalb von 14 Tagen (ab Abgabe bzw. Zugang der Rücktrittserklärung) zurückzustellen haben. Der Unternehmer darf bei Kaufverträgen mit der Rückzahlung an den Konsumenten zuwarten, bis er die Ware oder einen Nachweis über die Rücksendung erhalten hat.

Der Konsument hat die Kosten der Rücksendung zu tragen, wenn nichts anderes vereinbart ist und er schon beim Vertragsabschluss darüber informiert wurde. Die Lieferkosten muss der Konsument nicht bezahlen. Ausgenommen sind nur Mehrkosten für eine vom Kunden gewünschte teurere Art der Lieferung, wenn auch eine günstigere Standardlieferung möglich gewesen wäre.

Einen Ersatz für die Wertminderung der Ware kann der Unternehmer nur dann verlangen, wenn der Konsument sich nicht auf die Überprüfung der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware beschränkt hat. Die bloße Entnahme aus der Verpackung und die erste Inbetriebnahme bewirken keine Ersatzpflicht.

Weitere Informationen und Muster dazu finden Sie unter www.wko.at unter dem Schlagwort „Verbraucherrechte NEU“.

Stand: 06.08.2020