

EVZ: Online-Shopping Teil 2 – Was tun bei Mängeln?

Utl.: Rücktritt, Gewährleistung, beschädigte Ware – Verbraucherrechte im Überblick

Online-Shopping gehört für viele Konsumentinnen und Konsumenten inzwischen zum Alltag. Damit der Einkauf im Netz nicht mit einer bösen Überraschung endet, hat das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) nachfolgend die wichtigsten Tipps zusammengestellt. Darüber hinaus stellt das EVZ unter www.europakonsument.at kostenlos Musterbriefe zur Korrespondenz mit Unternehmen zur Verfügung.

Ich habe online bestellt und bezahlt, aber die Lieferung kommt nicht.

Unternehmen sind verpflichtet, die bestellte Ware ohne unnötige Verzögerungen und – falls nichts anderes vereinbart wurde – innerhalb einer Frist von 30 Tagen zuzustellen. Wird bis zu diesem Zeitpunkt nicht geliefert, können Käuferinnen und Käufer eine angemessene Nachfrist setzen. Sollte auch diese verstreichen, sind Verbraucherinnen und Verbraucher berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten. Bereits geleistete Zahlungen müssen in diesem Fall rückerstattet werden.

Kann ich bestellte Ware wieder zurückgeben?

Für Kaufverträge, die online zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen abgeschlossen werden, besteht (mit wenigen Ausnahmen) ein gesetzliches Rücktrittsrecht. Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage und beginnt in der Regel, sobald die bestellte Ware beim Käufer bzw. der Käuferin eintrifft. Um als Konsumentin oder Konsument von einem online abgeschlossenen Vertrag zurückzutreten, ist eine formlose Erklärung ausreichend. Ein kommentarloses Zurückschicken der Ware dagegen genügt nicht. In einigen Fällen gibt es außerdem kein Rücktrittsrecht – etwa bei Entfernung der Versiegelung bei DVDs oder bei einem nach persönlichen Vorstellungen angefertigten Produkt (z.B. gravierter Ring).

Wer kommt für die Kosten einer Rücksendung auf?

Die Kosten für die Rücksendung sind vom Verbraucher zu tragen, außer der Unternehmer hat den Verbraucher nicht über seine Kostenpflicht informiert bzw. sich zur Übernahme der Rücksendekosten bereit erklärt. Hier gilt es also, auf die Vertragsbedingungen zu achten. Wurde die Ware zwischenzeitig benützt, so ist der Verkäufer berechtigt, ein angemessenes Entgelt dafür einzubehalten und weiters eine Entschädigung für eine damit verbundene Wertminderung in Rechnung zu stellen. Wenn die Ware hingegen nur ausgepackt, begutachtet und kurz ausprobiert wurde, darf der Händler keinen Abzug vornehmen.

Die gelieferte Ware ist mangelhaft. Was kann ich tun?

In diesem Fall kommen, wie auch bei einem Kauf in einem Geschäft vor Ort, die Regeln der Gewährleistung zur Anwendung. Der Gewährleistungsanspruch ist – anders als die Garantie, die eine freiwillige Zusage des herstellenden Unternehmens darstellt – gesetzlich verankert.

Sie wird gegenüber dem Vertragspartner/dem Händler geltend gemacht. Dabei hat man vorrangig das Recht auf Verbesserung oder Austausch der Ware bzw. je nachdem auch das Recht auf Preisminderung oder Wandlung (Geld zurück). Die Frist für die Geltendmachung beginnt ab Übergabe der Sache (bei beweglichen Gütern, z.B. Notebook, zwei Jahre). Der Unternehmer darf Verbrauchern gegenüber die Gewährleistung nicht ausschließen oder einschränken.

SERVICE: Weitere Informationen und Musterbriefe zum Thema gibt es unter www.europakonsument.at. Bei Fragen oder Problemen rund um Online-Shopping hilft das beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) angesiedelte Europäische Verbraucherzentrum Österreich (EVZ) mit kostenloser rechtlicher Beratung.

Europa-Hotline: +43 (0)1 588 77 81 (Montag-Freitag, 9-15 Uhr), E-Mail: info@europakonsument.at

Rückfragehinweis:

Europäisches Verbraucherzentrum

Mag. Andrea Morawetz

Öffentlichkeitsarbeit

Tel.: 01/588 77-256

E-Mail: amorawetz@europakonsument.at