

# Werbefahrt nach Kreta

Der Reise Service Deutschland verkauft Bildungs- und Erlebnisreisen zu günstigen Preisen. Bei manchen Angeboten muss man sich auf Verkaufsveranstaltungen wie bei einer Werbefahrt einstellen.

Das Angebot des Reise Service Deutschland (RSD) macht Lust: acht Tage Kreta inklusive Hin- und Rückflug, Übernachtungen in „ausgewählten 4- bis 5-Sterne-Hotels“ mit Halbpension, dazu ein attraktives Ausflugsprogramm, alles zusammen für unter 500 Euro. Christa S. (Name der Redaktion bekannt) überlegt nicht lange und bucht für sich und eine Freundin. Ende Jänner 2018 ist der Abflug aus Wien und zunächst verläuft alles zur Zufriedenheit der beiden Touristinnen. Doch dann geht es wie im RSD-Prospekt beschrieben, in ein Schmuckatelier, wo die Reisegruppe in die „große Handwerkstradition Kretas“ eingeweiht werden soll.

Dort sehen sich die Besucher mit einer Verkaufsveranstaltung konfrontiert. In räumlich beengten Verhältnissen wird Christa S. zum Erwerb von Schmuck gedrängt. Sie leistet eine Anzahlung in Höhe von 850 Euro. Zu Hause schaut sie sich die Rechnung genau an. Entsetzt stellt sie fest, dass darauf nicht,

wie mit dem Verkäufer vereinbart, 11.000 sondern 17.000 Euro vermerkt sind.

## Massiv bedrängt

Die Konsumentin wendet sich an das beim VKI angesiedelte Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Österreich. EVZ-Juristin Maria Semrad rät zum sofortigen Rücktritt vom Vertrag samt Rückforderung des angezahlten Betrages. Nachdem die Schmuckwerkstatt den schriftlichen Rücktritt erhalten hat, wird Christa S. mehrmals zu Hause angerufen und zur Zahlung und Rücknahme des Widerrufs gedrängt. Die ältere Dame wird mit dem ungeheuerlichen Vorwurf konfrontiert, sie habe für die Anzahlung „Schwarzgeld“ verwendet. Es wird ihr mit einer Meldung beim Finanzamt Wien gedroht. Dabei würden vom Verkaufsgespräch gemachten Videoaufnahmen als Beweis dienen. Das EVZ kontaktiert die Firma und verweist darauf, dass der Rücktritt vom Kaufvertrag gültig ist. „Der Kundin haben wir geraten, sich an die Polizei zu wenden wenn sie weiterhin belästigt wird“, sagt Maria Semrad. Daraufhin werden die Telefonanrufe zwar eingestellt, die Firma reagiert allerdings auch nicht auf die Rückforderung der Anzahlung.

Am Ende macht das Schmuckatelier einen Vergleichsvorschlag. Anstatt 17.000 Euro soll Christa S 12.000 Euro bezahlen, was sie ablehnt. EVZ-Expertin Semrad rät der Dame schließlich dazu, ihre Rechtsschutzversicherung einzuschalten und diese zu ersuchen, einen Brief an die Firma zu schreiben und die Anzahlung zurückzufordern. „Wenn sich solch unseriöse Unternehmen mit einer gerichtlichen Durchsetzung der Ansprüche von Verbrauchern konfrontiert sehen, steigt die Wahrscheinlichkeit, dass sie doch einlenken“, sagt Maria Semrad.

## 7.000 Euro für den Teppich

Monika R. (Name der Redaktion bekannt) erwischt es während der Besichtigung einer Teppichknüpferei im Rahmen einer RSD-Reise nach Kreta. Die Wienerin lässt sich zum Kauf eines Teppichs überreden. Im Kaufvertrag ist ein 14-tägiges Rücktrittsrecht vermerkt, doch es ist auch festgehal-

ten, dass „unwiderrufliche Veränderungen“ an der Ware zur Abnahme verpflichten würden. Ein Widerruf sei dann ausgeschlossen. Monika R. stimmt zu, dass am Teppich ein Anti-Rutschband angebracht wird. Insgesamt soll der Teppich 7.000 Euro kosten. Eine Anzahlung von 3.400 Euro leistet sie vor Ort. Sie lässt sich allerdings schriftlich im Kaufvertrag ein „lebenslanges Rückgaberecht ohne Wertverlust“ bestätigen.

Zu Hause angekommen dämmert ihr, dass der Teppichkauf keine gute Idee war. Sie möchte von dem Geschäft zurücktreten und schickt ein entsprechendes Schreiben samt Rückforderung der geleisteten Anzahlung nach Kreta. Die Firma weigert sich, mit dem Hinweis darauf, dass durch das Anbringen des Anti-Rutsch-Bandes eine „unwiderrufliche Veränderung“ vorgenommen worden sei und damit ein Rücktritt vom Kauf unmöglich sei.

## Rücktrittsrecht unberührt

Monika R. sucht um Hilfe beim VKI an. EVZ-Jurist Andreas Herrmann vermutet ein abgekartetes Spiel: „Das Ganze macht den Anschein eines Tricks, um den Konsumenten das Widerrufsrecht zu entziehen. Es erscheint zumindest fraglich, dass sich ein Anti-Rutsch-Band nicht wieder so entfernen lässt, dass der Teppich danach nicht beeinträchtigt ist. Das EU-weit gültige Rücktrittsrecht dürfte also davon unberührt sein.“ Dadurch, dass sich Frau R. im Vertrag ein lebenslanges Rückgaberecht ohne Wertverlust ausbedungen hatte, sei die Rechtslage ohnehin eindeutig: „Somit ist es völlig egal, was sonst noch alles im Vertrag steht.“ Das EVZ hat inzwischen bei der Teppichknüpferei interveniert und die Rücküberweisung der Anzahlung angemahnt. Zu Redaktionsschluss war das Geld noch nicht auf dem Konto von Monika R. eingelangt.

## VKI-TIPPS

**Ruhe bewahren.** Auch wenn man Sie zur Unterschrift drängt: Überlegen Sie sich genau, ob sie das Produkt benötigen und ob Sie es auch zu Hause kaufen würden. Nehmen Sie sich eine kurze Bedenkzeit, bevor Sie unterschreiben.

**Vertrag kontrollieren.** Lesen Sie genau, bevor Sie unterschreiben. Stimmt der Kaufpreis und ist im Vertrag festgehalten, was mündlich zugesagt wurde?

**Sicherheitshalber widerrufen.** Wenn Ihnen nach der Unterschrift auch nur die leisesten Zweifel kommen, sollten Sie sicherheitshalber schriftlich einen Vertragswiderruf formulieren.

**Reiseveranstalter einschalten.** Beschwerden Sie sich beim Reiseveranstalter, wenn Unkorrektheiten auftreten, und ersuchen Sie diesen um Vermittlung.

**Bei Problemen.** Wenden Sie sich an das Europäische Verbraucherzentrum beim VKI (Kontaktdaten siehe Seite 7).