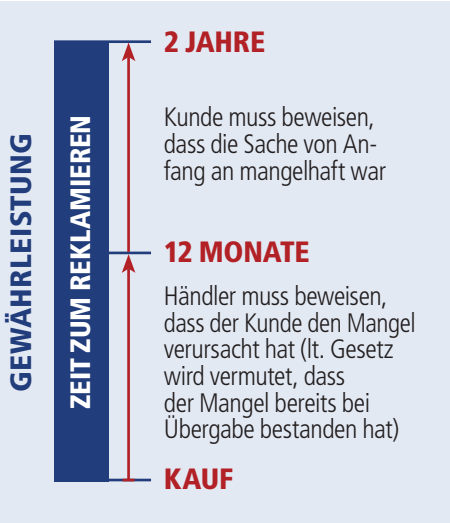
IHRE RECHTE BEIM SHOPPEN

REPORT Einkauf. Rücktritt, Gewährleistung, Geld zurück – wer einkauft, hat auch Rechte. Das gilt im Geschäft, aber auch für Onlineshops.

KAUF IM GESCHÄFT UND ONLINE

Gewährleistung. Streikt die Kaffeemaschine bald nach dem Auspacken, dann müssen Sie das nicht hinnehmen. Sie haben das Recht auf Gewährleistung. Der Händler (oder Übergeber) muss das kostenlos in Ordnung bringen. Es gibt dafür vier Möglichkeiten: austauschen, reparieren, Preisnachlass oder Ware zurück/Geld zurück. Dieses Recht auf Gewährleistung gilt – je nach Produkt – ein, zwei oder drei Jahre.
„Übergeber" (in der Regel Händler) müssen bei der Gewährleistung nur für verborgene Mängel einstehen (schon bei der Übergabe vorhanden). Das Gesetz geht davon aus, dass Mängel, die bald nach dem Kauf auftreten, verborgene Mängel sind. Aber wie lange ist „bald nach dem Kauf"? Diese Vermutungsfrist beträgt ein Jahr. Beginnt Ihr TV-Gerät neun Monate nach dem Kauf zu spinnen, können Sie Gewährleistung fordern. Diese 12-Monats-Frist gilt beim Kauf von Waren und digitalen Leistungen. Das Recht auf Gewährleistung haben Sie sowohl beim Kauf im Geschäft als auch bei Onlinekäufen.



Garantie. Bei der Garantie räumt Ihnen der Hersteller oder (selten) der Händler unter bestimmten Bedingungen ein Entgegenkommen bei einer Reklamation ein. Bei der Garantie bestimmen Händler oder Hersteller die Bedingungen. Eine Garantie-Zusage ist verbindlich.

Garantieverlängerung. Das ist in der Regel eine Versicherung, für die der Verkäufer eine Provision bekommt. Viele Schäden sind nicht versichert. Da wir immer wieder enttäuschte Betroffene in der Beratung haben, raten wir von Garantieverlängerungen eher ab.

Umtausch. Beim Kauf im Geschäft haben Sie kein Recht auf Umtausch. Sie können sich aber das Recht auf Umtausch beim Kauf auf der Rechnung bestätigen lassen – wenn das Geschäft mitspielt.

NUR ONLINEKAUF

Rücktritt. Zu schnell bestellt? Sie können grundsätzlich einen online abgeschlossenen Vertrag innerhalb von 14 Tagen jederzeit ab Erhalt des Pakets widerrufen, am besten schriftlich. Das ist kostenlos. Sie müssen keine Gründe angeben. Verpacken Sie das Produkt sorgfältig, um Transportschäden zu vermeiden. Bewahren Sie die Rücksendenummer zur Nachverfolgung gut auf. Verweigert der Shop die Rücknahme, bestehen Sie auf Ihren Rechten!

Ärger mit der Lieferung

- **Verspätete Lieferung.** Die Lieferfrist beträgt 30 Tage, sofern nichts anderes vereinbart wurde. Kommt die Ware nicht wie vereinbart an, müssen Sie eine angemessene Nachfrist setzen (in der Regel 1 bis 2 Wochen). Ist die Ware noch immer nicht da, können Sie vom Vertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückfordern.
- **Paket beschädigt.** Dokumentieren Sie den Schaden mit einem Foto und senden Sie eine Reklamation an den Shop. Sie können einen Umtausch gegen einwandfreie Ware verlangen.
- **Keine oder die falsche Ware.** Dann müssen Sie nicht bezahlen. Sie haben bereits mit Kreditkarte oder über PayPal bezahlt? Versuchen Sie den Betrag rückbuchen zu lassen. Sie haben einen falschen Artikel erhalten: Reklamieren und Nachlieferung verlangen.
- **Paket nicht auffindbar.** Der Webshop ist dafür verantwortlich, dass Sie Ihre Lieferung erhalten. Ist das Paket nicht auffindbar, muss der Webshop nachforschen, wo das Paket geblieben ist. Lassen Sie sich bei Verlust oder Beschädigung Ihres Pakets nicht an den Paketdienst verweisen. Verlangen Sie eine erneute Zustellung!

Wer zahlt die Rücksendekosten? Manche Shops weisen im Kleingedruckten darauf hin, dass die Rücksendekosten von den Kund:innen zu tragen sind. In diesem Fall müssen Sie das Porto bezahlen.

Zahlung widerrufen

- **SEPA-Lastschrift.** In der Regel ohne Einschränkungen möglich (innerhalb von acht Wochen).
- **Kreditkarten.** Bei Reklamation oder Lieferung einer falschen Ware können Sie beim Kreditkartenunternehmen eine Rückbuchung („Chargeback") des abgebuchten Betrags versuchen.
- **PayPal.** Hier können Sie den „Käuferschutz" beantragen und versuchen, Ihr Geld zurückzubekommen.
- **Direktüberweisung.** Hier haben Sie schlechte Karten; vor allem, wenn Sie an einen Fake-Shop geraten. Eine Klage ist leider meist zwecklos.

Finanziell unterstützt durch die Europäische Union

MEHR ZUM THEMA

konsument.at/gewaehrleistung
konsument.at/umtausch
konsument.at/geraeteversicherung16
konsument.at/onlineshopping