

Peter Kolba
Hans Peter Lehofer
Anne Marie Kosesnik-Wehrle

Ihre Rechte als Konsument

UWG

Vertragsfallen und Rücktrittsrechte
Produkthaftung und Schadenersatz
E-Commerce und Fernabsatz



OGBVERLAG

Die Ratschläge in diesem Buch sind von Autoren und Verlag sorgfältig erwogen und geprüft, dennoch kann eine Garantie nicht übernommen werden. Eine Haftung der Autoren bzw des Verlages und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist ausgeschlossen.

Dr. Peter Kolba

ist seit 1990 Leiter des Bereiches Recht im Verein für Konsumenteninformation (VKI) in Wien. Er ist Herausgeber der „Konsumentenrecht-Entscheidungssammlung“ (KRES), der „Informationen zum Verbraucherrecht“ und Mitautor eines Kommentars zum Konsumentenschutzgesetz.

Dr. Hans Peter Lehofer

ist Richter am Verwaltungsgerichtshof; zuvor Leiter der KommAustria, Abteilungsleiter im Bundeskanzleramt im Büro für Konsumentenfragen und Leiter der Rechtsabteilung der Telekom Control GmbH; Autor zahlreicher Fachbeiträge zum Thema Verbraucherrecht.

Dr. Anne Marie Kosesnik-Wehrle

ist Partnerin der Kosesnik-Wehrle & Langer Rechtsanwälte KG, einer seit Jahrzehnten auf das Konsumentenschutzrecht spezialisierten Rechtsanwaltskanzlei in Wien. Ihre Kanzlei vertritt regelmäßig Konsumentenschutzeinrichtungen in Verbandsklagen und Musterprozessen. Sie ist Herausgeberin eines Kommentars zum Konsumentenschutzgesetz.

Umschlaggestaltung: Thomas Jarmer

5. neu bearbeitete Auflage 2015

Rechtsstand: 1. März 2015

ISBN 978-3-99046-110-5

© 1999 by Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes GesmbH,

Verlags- und Herstellungsort: Wien

Printed in Austria

Inhalt

| | |
|---|----|
| Einleitung | 11 |
| Werbung | 13 |
| Schutz vor unlauterem Wettbewerb | 13 |
| Die unlauteren Geschäftspraktiken | 14 |
| – Missachten von Rechtsvorschriften | 15 |
| – Schleichwerbung | 15 |
| – Black Jack | 15 |
| – (Herabsetzende) Bezugnahme auf Mitbewerber | 16 |
| – Besonders aufdringliche Kundenwerbung | 16 |
| – Irreführung | 17 |
| – Lockangebote | 17 |
| Schutz vor der Werbeflut | 18 |
| – Adressierte Werbezusendungen – Robinson-Liste | 19 |
| – Zusendungen „An einen Haushalt“ – Annahmeverweigerung | 19 |
| – Werbematerial an der Wohnungstür – „Bitte keine unadressierte Werbung“ | 19 |
| – Verbot der Zahlscheinwerbung für Branchenbücher | 20 |
| – Telefon-, Telefax-, Telegramm- und E-Mail-Werbung | 20 |
| – Gewinnspiele | 21 |
| – Kettenbriefe und Pyramidenspiele | 23 |
| Preisauszeichnung | 24 |
| – Sachgüter | 25 |
| – Dienstleistungen | 26 |
| – Gastgewerbebetriebe | 28 |
| – Tankstellen | 28 |
| – Immobilienmakler | 28 |
| – Personalkreditvermittler | 29 |
| – Rauchfangkehrer | 29 |
| Verbrauchervertrag | 33 |
| Wie kommt es zu einem Vertrag? | 33 |
| – Das Anbot | 35 |
| – Die Annahme | 39 |
| – Schlüssige Vertragserklärung | 39 |
| – Übereinstimmung oder nicht? | 42 |
| – Irrtum | 44 |
| – Zwang | 52 |

| | |
|--|-----|
| Vertragspartner | 52 |
| – Rechtsformen | 53 |
| – Stellvertretung | 62 |
| – Geschäftsfähigkeit | 65 |
| – Jugendliche und Banken | 70 |
| – Mehrere Vertragspartner | 70 |
| Die Form des Vertrages | 75 |
| Vertragstypen | 76 |
| – Kaufvertrag | 77 |
| – Werkvertrag | 81 |
| – Bestandvertrag | 88 |
| – Leasingvertrag | 89 |
| – Verwahrungsvertrag | 93 |
| – Kredit- und Darlehensvertrag | 93 |
| – Versicherungsvertrag | 102 |
| Sicherheiten | 112 |
| – Bürgschaft | 112 |
| – Bankgarantie | 119 |
| – Gehaltsverpfändung | 120 |
| – Hypotheken | 121 |
| – Wechsel | 122 |
| – Treuhandschaft | 122 |
| Preise und Kostenvoranschläge | 123 |
| – Kostenvoranschlag | 124 |
| Vertragsänderungen | 128 |
| – Leistungsänderungen | 128 |
| – Preisänderungen | 130 |
| – Vertragsübernahme | 134 |
| Beendigung des Vertrages | 135 |
| – Erfüllung | 135 |
| – Fristablauf und Kündigung | 138 |
| Fernabsatz und E-Commerce | 143 |
| Vertragsabschlüsse im Fernabsatz | 143 |
| – Informationspflichten | 145 |
| – Bestätigungspflichten | 147 |
| – Lieferfrist | 149 |
| – Missbrauch von Zahlungskarten | 149 |
| E-Commerce | 151 |
| Elektronische Signatur | 155 |

| | |
|--|-----|
| Allgemeine Geschäftsbedingungen | 157 |
| Was sind Allgemeine Geschäftsbedingungen? | 157 |
| Wann gelten AGB? | 159 |
| Inhalt von AGB | 163 |
| Inhaltskontrolle von AGB | 166 |
| Abmahnungen und Verbandsklagen | 176 |
| Rücktrittsrechte | 177 |
| Rücktritt – Umtausch – Storno | 177 |
| Das Rücktrittsrecht nach § 3 Abs 1 KSchG und § 11 FAGG | 181 |
| – Voraussetzung „nicht im Geschäftslokal“ oder „Ausflug“ bzw. „Schlepper“ | 185 |
| – Voraussetzung „Anbahnung durch den Unternehmer“ | 187 |
| – Voraussetzung „Besprechungen“ | 189 |
| – Voraussetzung „Mindestbetrag“ | 190 |
| – Voraussetzung „fristgerecht“ | 191 |
| – Konsequenzen des Rücktritts – Rückabwicklung | 195 |
| Das Rücktrittsrecht infolge Verstoßes gegen die Gewerbeordnung | 196 |
| Rücktrittsrecht bei Partnervermittlungsverträgen | 198 |
| Rücktrittsrecht bei Vorauszahlungskäufen | 198 |
| Rücktrittsrecht bei Nichteintritt wesentlicher Umstände | 199 |
| Rücktrittsrecht bei Fernabsatzgeschäften | 202 |
| Rücktrittsrecht von Timesharing-Verträgen | 202 |
| Rücktrittsrecht nach dem Fern-Finanzdienstleistungsgesetz (FernFinG) | 203 |
| Rücktrittsrecht bei Versicherungsverträgen | 203 |
| Rücktrittsrecht von Wertpapiergeschäften | 204 |
| Rücktritt bei Immobiliengeschäften | 205 |
| Rücktritt von Bauträgerverträgen | 207 |
| Rücktritt bei nicht rechtzeitigem Erhalt der Vertragsunterlagen | 207 |
| Rücktritt wegen Unterbleibens der Wohnbauförderung | 208 |
| Rücktritt vom Verbraucherkreditvertrag | 208 |
| Leistungsstörungen | 211 |
| Vieles kann schief gehen | 211 |
| Verzug | 212 |
| – Fälligkeit | 213 |

| | |
|---|-----|
| – Ordnungsgemäße Lieferung | 214 |
| – Folgen des Verzuges | 215 |
| – Fixgeschäfte | 218 |
| – Rückabwicklung | 219 |
| – Schadenersatz | 219 |
| – Ansprüche geltend machen | 220 |
| Mängel | 221 |
| – Gewährleistung – Garantie | 222 |
| – Garantie | 224 |
| – Gewährleistung | 225 |
| – Beispiele für Werbeaussagen zu Produkteigenschaften | 226 |
| – Beweislast | 229 |
| – Gewährleistungsbehelfe | 230 |
| – Grenzen der Gewährleistung | 238 |
| – Exkurs: Reisemängel | 241 |
| – Exkurs: Fluggastrechte | 244 |
| – Ansprüche geltend machen | 249 |
| Schadenersatz | 254 |
| – Vertragsverletzung | 254 |
| – Exkurs: Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude | 258 |
| – Exkurs: Haftung für falsche Anlageberatung | 259 |
| – Ansprüche geltend machen | 265 |
| Wertdifferenzen | 268 |
| – Wucher | 268 |
| – Verkürzung über die Hälfte | 269 |
| Insolvenz des Vertragspartners | 270 |
| Insolvenz eines Reiseveranstalters | 276 |
| Insolvenz eines Kreditinstituts | 279 |
| Produkthaftung | 281 |
| Was bringt die Produkthaftung? | 281 |
| Wer haftet aus der Produkthaftung? | 283 |
| Wann wird gehaftet? | 286 |
| Was ist ein Produkt? | 286 |
| Was ist ein Fehler? | 288 |
| Wofür wird gehaftet? | 289 |
| – Personenschäden | 290 |
| – Sachschäden | 291 |
| Grenzen der Haftung | 291 |
| Wie setze ich meine Ansprüche durch? | 292 |

| | |
|--|-----|
| Einkauf im Ausland | 297 |
| Grenzüberschreitende Geschäfte | 297 |
| Wo kann ich klagen bzw geklagt werden? | 300 |
| Welches Recht ist anwendbar? | 303 |
| Datenschutz | 309 |
| Datenschutzgesetz | 309 |
| Bankgeheimnis | 314 |
| Telekommunikation | 315 |
| Rechtsdurchsetzung | 317 |
| Außergerichtliche Rechtsdurchsetzung | 317 |
| – Richtig reklamieren | 317 |
| – Inkasso | 319 |
| Umgang mit Rechtsanwälten | 323 |
| Rechtsschutzversicherung | 329 |
| – Leistungen | 332 |
| – Interessenkollision | 333 |
| – Versicherungsfall | 334 |
| – Prozesskostenfinanzierer | 334 |
| Schlichtungsstellen | 335 |
| – RTR-GmbH | 337 |
| – Internetombudsmann | 338 |
| – Ombudsleute | 339 |
| Gerichtliche Rechtsdurchsetzung | 339 |
| – Gerichtsorganisation | 341 |
| – Gang eines Gerichtsverfahrens | 344 |
| – Versäumungsurteil | 347 |
| – Zustellung | 348 |
| – Fristen | 350 |
| – Prozesskosten | 351 |
| – Verfahrenshilfe | 353 |
| – Sammelklagen | 355 |
| – Die Zwangsvollstreckung | 357 |
| – Die Gehaltsexekution | 359 |
| – Die Fahrnisexekution | 359 |
| – Problemfälle bei Exekutionen | 361 |
| Privatkonkurs | 363 |
| – Außergerichtlicher Ausgleich | 364 |
| – Sanierungsplan | 364 |
| – Zahlungsplan | 365 |
| – Abschöpfungsverfahren | 365 |

| | |
|--|-----|
| Lexikon des Verbraucherrechtes | 367 |
| Konsumentenberatungsstellen in Österreich | 485 |
| Richtlinien | 488 |
| Gesetze | 488 |
| Register | 491 |