

Irrtümer im Verbraucherrecht

Irrtum Nr. 1: Man kann bei einem Umzug in eine andere Stadt problemlos seinen Fitnessstudio-Vertrag kündigen.

Irrtum Nr. 2: Als Verbraucher hat man bei allen Kaufverträgen stets ein 14-tätiges Widerrufsrecht.

Irrtum Nr. 3: Als Verbraucher habe ich bei einem Kaufvertrag auf Neuware zwei Jahre Garantie.

Irrtum Nr. 4: Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen.

Irrtum Nr. 5: Keine Reklamation ohne Kassenbon.

Irrtum Nr. 6: Reklamation ist nur innerhalb von 14 Tagen möglich.

Irrtum Nr. 7: Bei einem Umtausch hat man ein Recht auf Gelderstattung.

Irrtum Nr. 8: Der am Warenregal ausgezeichnete Preis ist der maßgebliche Preis.

Irrtum Nr. 9: Durchblättern der Zeitschrift oder Anfassern der Ware verpflichtet zum Kauf

Aktuelle Rechtsprechung

EuGH: Kosten eines Anrufs unter einer Kundenservicetelefonnummer dürfen nicht höher sein als die Kosten eines gewöhnlichen Anrufs

Der Europäische Gerichtshof (EuGH) hat sich in diesem Urteil u.a. mit der Frage befasst, was unter dem in einer Richtlinie verwendeten Begriff „Grundtarif“ zu verstehen ist. Dem Urteil lag folgender Sachverhalt zugrunde: die Firma comtech bot ihren Kunden eine Service-Hotline unter einer 0180-Rufnummer (Kosten 0,14 €/Minute aus dem Festnetz und 0,42 €/Minute aus dem Mobilfunknetz) an, unter der Kunden beispielsweise Fragen zu bestehenden Verträgen stellen konnten. Daraufhin wurde die Firma comtech von der Wettbewerbs-Zentrale vor dem LG Stuttgart auf Unterlassung verklagt. Das LG Stuttgart setzte das Verfahren aus und wandte sich im Wege eines Vorabentscheidungsverfahrens an den EuGH. Dieser entschied nun, dass die Kosten eines Anrufs unter einer Kundenservicetelefonnummer nicht höher sein dürfen als die Kosten eines gewöhnlichen Anrufs und begründeten dies mit verbraucherschützenden Argumenten. So könne ein Verbraucher etwa aus rein ökonomischen Gründen davon abgehalten werden, das Unternehmen zu kontaktieren. Denkbar sei auch, dass ein Verbraucher dadurch seine Rechte (z.B. Gewährleistungsrechte oder Widerrufsrechte) nicht wahrnehmen würde (EuGH, Urteil vom 02.03.2017, Az. C-568/15).

Rechtsanwaltskanzlei Kotz

Siegener Str. 104 -106

D-57223 Kreuztal

Rechtsberatung Online



Telefon: 02732/791079

Telefax: 02732/791078

Email: info@ra-kotz.de

Web: www.ra-kotz.de

Weitere Internetseiten:

www.ra-kotz.de/unsere-webseiten



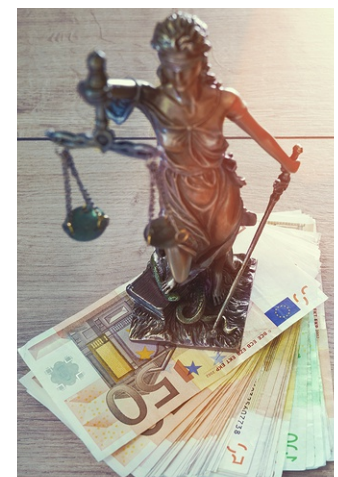
(alle Angaben ohne Gewähr - Stand 01.07.2017)

erstellt von Rechtsanwalt Dr. Christian Kotz

KANZLEI
K&STZ
Rechtsanwälte Fachanwälte

VERBRAUCHERRECHT

Ausgewählte Rechtsirrtümer aus dem Bereich des Verbraucherrechts und deren Richtigstellung.



Fotos: dolgachov; Uwphotographer; AAW / Bigstock

Irrtum Nr. 1: Man kann bei einem Umzug in eine andere Stadt problemlos seinen Fitnessstudio-Vertrag kündigen:

Nein! Der Bundesgerichtshof hat in einem Urteil vom 04.05.2016 (Az. XII ZR 61/15) entschieden, dass ein berufsbedingter Wohnortwechsel den Kunden nicht grundsätzlich dazu berechtigt, seinen langfristigen Fitnessstudio-Vertrag außerordentlich zu kündigen. Ein Sonderkündigungsrecht besteht aber zweifellos dann, wenn dem Kunden aus Gründen, die nicht in seinem Verantwortungsbereich liegen, eine weitere Nutzung der Leistungen des anderen Vertragspartners nicht mehr zumutbar ist (z.B. bei einer Erkrankung oder einer Schwangerschaft).

Irrtum Nr. 2: Als Verbraucher hat man bei allen Kaufverträgen stets ein 14-tätiges Widerrufsrecht:

Falsch! Als Verbraucher hat man nur dann ein 14-tätiges Widerrufsrecht, wenn es gesetzlich vorgesehen ist. Dies ist der Fall bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen (z.B. „Haustürgeschäften“; werbemäßiges Ansprechen auf der Straße; oder sog. „Kaffee- und Butterfahrten“), bei Fernabsatzverträgen (z.B. Online- und Katalogbestellungen) oder bei der Aufnahme eines Verbraucherdarlehens. Grundsätzlich beginnt die 14-tätige Widerrufsfrist mit Vertragsschluss. Bei Verträgen, die im Internet bzw. über einen Online-Shop abgeschlossen wurden (sog. Fernabsatzverträge), steht dem Verbraucher ein Widerrufsrecht zu. Die Widerrufsfrist beträgt bei ordnungsgemäßer Belehrung 14 Tage und beginnt grundsätzlich mit Vertragsschluss. Beim Verbrauchsgüterkauf – das ist ein Vertrag, durch den ein Verbraucher von einem Unternehmer eine bewegliche Sache kauft – beginnt die Widerrufsfrist erst, wenn der Verbraucher oder ein von ihm benannter anderer Empfänger die Ware erhalten hat. Wird der Verbraucher nicht ordnungsgemäß oder gar nicht belehrt, erlischt das Widerrufsrecht spätestens 12 Monate und 14 Tage nach Vertragsschluss. Der Widerruf erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer, bedarf keiner Begründung und kann formlos (auch mündlich) erklärt werden. Es empfiehlt sich jedoch eine Erklärung in Textform, d.h. schriftlich oder per E-Mail. Alternativ kann man sich des in der Regel vom Unternehmer mitgesendeten Muster-Widerruf-Formulars bedienen. Der rechtzeitige Widerruf führt dazu, dass Unternehmer und Verbraucher nicht mehr an den Vertrag gebunden sind und die empfangenen Leistungen somit unverzüglich, spätestens aber nach 14 Tagen zurück zu gewähren sind.

Irrtum Nr. 3: Als Verbraucher habe ich bei einem Kaufvertrag auf Neuware zwei Jahre Garantie:

Nein! Grundsätzlich muss zwischen den Begriffen „Garantie“ und „Gewährleistung“ unterschieden werden. Eine Garantie ist eine zusätzliche vertragliche Leistung des Verkäufers bzw. Herstellers und soll die gesetzliche Mängelhaftung verstärken und ergänzen. Inhalt und Umfang der Garantie sind im Einzelfall zu ermitteln und können somit unterschiedlich ausgeprägt sein. Davon abzugrenzen sind die gesetzlichen Gewährleistungs-

rechte. Dies sind die dem Käufer gesetzlich zustehenden Rechte und enthalten die Ansprüche, die dem Käufer gegenüber dem Verkäufer im Falle des Mangels der Kaufsache zustehen (z.B. Anspruch auf Nacherfüllung, Rücktritt vom Kaufvertrag, Schadensersatz). Obwohl die Gewährleistungsrechte des Käufers grundsätzlich zwei Jahre bestehen, so profitiert der Verbraucher tatsächlich meist nur innerhalb der ersten sechs Monate nach Erhalt der Kaufsache unmittelbar davon, da in diesem Zeitraum eine Beweislastumkehr zu seinen Gunsten des Verbrauchers kraft Gesetzes eintritt. Der Verbraucher muss dann lediglich beweisen, dass der Kaufgegenstand einen Mangel aufweist und es wird vermutet, dass dieser Mangel bereits bei Übergabe der Sache an ihn vorhanden war. Nach Ablauf der 6 Monate greift diese Beweislastumkehr nicht mehr und der Verbraucher trägt nun die alleinige Beweislast dafür, dass der Mangel bereits bei Übergabe an ihn vorhanden war (was im Regelfall nicht oder nur mit unverhältnismäßig großem Aufwand gelingen wird).

Irrtum Nr. 4: Reduzierte Ware ist vom Umtausch ausgeschlossen:

Falsch! Richtig ist, dass es ein Recht auf den Umtausch einwandfreier Ware nicht gibt. Händler, die dennoch eine Umtauschmöglichkeit anbieten, handeln dabei auf Kulanz und somit auf freiwilliger Basis. Wenn die reduzierte Ware jedoch einen Mangel aufweist und nicht ausdrücklich aufgrund dieses Mangels reduziert wurde, so gelten auch für reduzierte Waren die gesetzlichen Gewährleistungsrechte (s.o. Irrtum Nr. 3).

Irrtum Nr. 5: Keine Reklamation ohne Kassenbons:

Nein! Zwar ist es grundsätzlich für alle Beteiligten einfacher und nachvollziehbarer, mittels eines Kassenbons den Kaufgegenstand, den Händler und auch das Kaufdatum zu ermitteln, dennoch ist die Geltendmachung von Gewährleistungsrechten nicht notwendigerweise an die Vorlage des Kassenbons gebunden. Hat der Kunde diesen verloren, so kann er die o.g. Punkte etwa durch einen Zeugen beweisen, der beim Kauf zugegen war und sich an Kaufgegenstand und Kaufdatum erinnern kann. Die jeweilige Beweislast trifft jedoch dann den Kunden.

Irrtum Nr. 6: Reklamation ist nur innerhalb von 14 Tagen möglich:

Falsch! Dieser Irrtum beruht auf der laienhaften Vorstellung, man habe als Verbraucher bei sämtlichen Kaufverträgen grundsätzlich ein 14-tätiges Widerrufsrecht (s.a. Irrtum Nr. 2). Oftmals bieten Händler ihren Kunden dennoch den Umtausch innerhalb einer gewissen Frist an. Diese durchaus als verbraucherfreundlich zu bezeichnende Regelung beruht jedoch nicht auf einer gesetzlichen Verpflichtung, sondern auf Kulanz (s.a. Irrtum Nr. 4). Davon unabhängig gilt bei einem Sachmangel die 24-monatige Gewährleistungsfrist (s.a. Irrtum Nr. 3), d.h. der Händler muss zwei Jahre ab Verkauf und Übergabe der Ware an den Käufer dafür gerade stehen, dass die Ware im Zeitpunkt der Übergabe mangelfrei war.

Irrtum Nr. 7: Bei einem Umtausch hat man ein Recht auf Gelderstattung:

Nein! Zunächst einmal ist hier wie folgt zu unterscheiden:

- der „Umtausch“ erfolgt als Reklamation aufgrund einer mangelhaften Ware: in diesem Fall handelt es sich um die Geltendmachung der gesetzlichen Gewährleistungsrechte, d.h. der Käufer kann bei Vorliegen eines Mangels als Nacherfüllung nach seiner Wahl entweder Reparatur oder aber Neulieferung verlangen. Will er hingegen den Kaufpreis zurückerstattet bekommen, so kann er – i.d.R. nach einer Fristsetzung – gegenüber dem Händler den Rücktritt erklären und vom Vertrag zurücktreten.

- der Kunde möchte die Ware umtauschen (z.B. weil sie ihm nicht gefällt oder er sie woanders günstiger bekommen kann) und der Händler bietet ihm ein freiwilliges Umtauschrecht an. Da es sich in diesem Fall um eine reine Kulanzregelung des Händlers handelt, kann dieser auch frei darüber bestimmen, wie er einen Umtausch handhabt. So ist beispielsweise denkbar, dass ein Umtausch nur gegen eine neue Ware erfolgt oder aber dem Kunden der Warenwert in Form eines Gutscheines ausgehändigt wird. Oftmals wird der Händler auch den Kaufbetrag zurückerstatten. Einen Anspruch darauf hat der Kunde jedoch nicht.

Irrtum Nr. 8: Der am Warenregal ausgezeichnete Preis ist der maßgebliche Preis:

Falsch! Rechtlich betrachtet ist der am Warenregal ausgezeichnete Preis lediglich eine Aufforderung des Händlers an den Kunden ein Kaufangebot abzugeben und somit nicht rechtlich bindend. Man kann somit an der Kasse nicht auf den am Warenregal ausgezeichneten Preis bestehen. Der maßgebliche Preis ist der, der an der Kasse beim Kassiervorgang angezeigt bzw. verlangt wird.

Irrtum Nr. 9: Durchblättern der Zeitschrift oder Anfassen der Ware verpflichtet zum Kauf:

Auch hierbei handelt es sich um einen weit verbreiteten Rechtsirrtum, der an vielen Supermarktregalen oder Frischetheken zu entdecken ist. Durch das bloße Durchblättern eines Magazins verpflichtet sich jedoch niemand zu einem Kauf. Sollte man jedoch eine Zeitschrift ausgiebig im Zeitschriftenladen durchlesen und/oder beim Lesen nicht gerade sorgfältig vorgehen, so kann dies zwar nicht zum Kauf dieser Zeitschrift, sondern allenfalls zum Schadensersatz gegenüber dem Händler verpflichten. Ähnliches gilt für das Berühren von frischen Lebensmitteln, wie man sie etwa an einer Frischetheke oder einem SB-Bäcker findet. Auch hier wird durch das Berühren der Ware kein Kaufvertrag begründet, aus hygienischen Gründen und der damit einhergehenden Unverkäuflichkeit der Ware kann aber auch hier ggf. ein Schadensersatzanspruch des Händlers gegen den Kunden bestehen. Auch wenn die Gefahr einer Schadensersatzklage relativ gering sein dürfte, empfiehlt es sich, mit unverpackter Ware so umzugehen, wie man es auch von anderen Kunden erwartet.