



## Konsumentenschutz – ein Grundwert der Europäischen Union

Die Europäische Union schützt die Rechte der VerbraucherInnen mit einem umfassenden gesetzlichen Regelwerk. Damit wurde eine wichtige Voraussetzung für eine sichere Nutzung der Vorteile und Chancen des Binnenmarktes geschaffen. Die KonsumentInnen können ihre Rechte EU-weit geltend machen und sich dabei eines dichten Netzwerkes an europäischen sowie nationalen Informations- und Beratungsstellen bedienen.





## Ich bin der Meinung

Landeshauptmann Günther Platter

### Liebe Tirolerinnen und Tiroler!

Der Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher nimmt in Österreich traditionell einen hohen Stellenwert ein. So ergaben Vergleiche im Zuge der Erlassung internationaler Verbraucherschutznormen stets, dass wir das damit angestrebte Schutzniveau bereits erreicht, wenn nicht gar übererfüllt hatten.

Verbraucherschutz wird jedoch nicht primär durch entsprechende Normen und deren Vollziehung gewährleistet, noch wichtiger ist die Bereitstellung von heimischen Produkten und Dienstleistungen in höchster Qualität, sodass die Konsumenten erst gar keinen Anlass finden, Schutznormen geltend zu machen.

Tiroler Qualität hat in vielen Bereichen einen überaus guten Namen. Lassen Sie mich von diesen zwei herausgreifen, wo die Gewährleistung einer hohen Qualität für unser Land besonders wichtig ist: Landwirtschaft und Tourismus.

Die Tiroler Landwirtschaft ist bäuerlich strukturiert und bringt – im Gegensatz zu industrialisierten landwirtschaftlichen Großbetrieben – durch artgerechte Tierhaltung und naturnahe Bewirtschaftung Produkte von außerordentlicher Qualität auf den Markt. Standards und Gütesiegel mit der strengen Kontrolle der maßgeblichen Kriterien erlauben es uns, diese Produkte im In- und Ausland erfolgreich zu positionieren. Es ist unser Ziel und unsere Aufgabe, dafür zu sorgen, dass die rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen so ausgestaltet werden, dass der Bestand unserer heimischen Landwirtschaft auch in Zukunft sichergestellt ist.

Ebenso sind wir im Bereich des Tourismus im internationalen Vergleich sehr gut aufgestellt. Diese Topposition ist kein Ruhekitzel, sondern erfordert laufende Innovationen bei den touristischen Dienstleistungsangeboten, eine sehr gute örtliche und regionale Infrastruktur sowie die Bereitschaft zu sektorübergreifenden Kooperationen. Gelingt es uns nämlich, unser touristisches Angebot mit der Verwendung naturnaher Tiroler Produkte zusammenzuführen, können wir die Wettbewerbsfähigkeit des Tiroler Tourismus nachhaltig sicherstellen.

Das Land Tirol ist stets bemüht, die Rahmenbedingungen zu schaffen, um die hohe Qualität dieser Güter und Dienstleistungen sicher zu stellen und damit auch einen wesentlichen Beitrag zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher in unserem Land zu leisten.

#### IMPRESSUM

MEDIENINHABER UND HERAUSGEBER: Land Tirol, Abteilung Südtirol, Europaregion und Außenbeziehungen; REDAKTIONSTEAM  
DIESER NUMMER: Karin Greiderer, Andreas Greiter, Stefan Dejaco, Cornelia Heis, Michaela Staudigl; REDAKTIONSLEITUNG: Fritz Staudigl;  
INTERNET: www.tirol.gv.at/europa; DRUCK: Landeskanzleidirektion;  
ALLE: Landhaus, 6020 Innsbruck. LAYOUT und GRAFIK-DESIGN:  
John Walton, 6020 Aldrans. DRUCKVORSTUFE: Werner Niederkircher, nuvoline.at. ERKLÄRUNG DER GRUNDLEGENDEN RICHTUNG:  
Information über für Tirol wichtige Aspekte der Europäischen Union.



# Verbraucherschutz

## Entwicklung

Konsumenten und Produzenten haben historisch gesehen grundsätzlich gegenläufige Interessen. In der Ausbildung des Städtewesens im Mittelalter und im damit einhergehenden gesellschaftlichen Wandel liegen die Wurzeln des Verbraucherschutzes. Damals bestand Verbraucherschutz noch in erster Linie in der Wettbewerbs- und Preiskontrolle auf den Märkten. Der Konsumentenschutz von heute gründet dagegen auf der zunehmenden Industrialisierung und Massenproduktion und will bestehende Divergenzen zwischen den häufig überlegenen Produzenten bzw. Händlern und den in der Position schwächeren Verbrauchern bzw. Kunden ausgleichen.

Die ersten Bestrebungen, den Konsumentenschutz in Österreich stärker zu forcieren, fanden bereits vor 1914 statt, scheiterten jedoch an der wirtschaftlich angespannten Situation angesichts des ersten und zweiten Weltkrieges. Diesbezügliche Vorschriften wurden jedoch noch nicht zusammengefasst, sondern fanden sich lediglich in Einzelgesetzen (zB. Ratengesetz 1896, Lebensmittelgesetz 1896; Gewerbeordnung 1859). Erst in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts gelang es, den Konsumentenschutz im Konsumentenschutzgesetz 1979 (KSchG) zu kodifizieren.

Auf europäischer Ebene stammen die ersten Initiativen zur Umsetzung des Verbraucherschutzes aus den frühen Siebzigerjahren und entwickelten sich fortlaufend hin zu einer eigenständigen europäischen Verbraucherpolitik:

- > Seitens der Kommission wurde im Jahr 1973 eine eigene Einrichtung für den Verbraucherschutz geschaffen. Anschließend wurden Verbraucherprogramme entwickelt, in denen ein Mindestumfang an Verbraucherrechten verankert wurde (zB. Recht auf Schutz der wirtschaftlichen Interessen des Verbrauchers, Recht auf Wiedergutmachung von erlittenem Schaden, Recht auf Schutz der Gesundheit und Sicherheit des Verbrauchers)
- > Mit der Cassis de Dijon Rechtsprechung des EuGH (EuGH 20.02.1979, Rs 120/78) wurde dem Verbraucherschutz eine bedeutende Rolle beigegeben, da die jeweiligen nationalen Vorschriften zu „zwingenden Erfordernissen des Allgemeininteresses“ erhoben wurden.
- > Mit der Entstehung des Binnenmarktes und der Einheitlichen Europäischen Akte in den Achtziger Jahren wurden sowohl durch die Marktöffnung als auch durch die Grundfreiheiten die wesentlichen Eckpfeiler für einen europäischen Verbraucherschutz geschaffen. Zusätzlich wurde das Erfordernis eines hohen Schutzniveaus für die Verbraucher postuliert.
- > Mit dem Vertrag von Maastricht 1992 wurde der Verbraucherschutz in einer eigenen Kompetenzbestimmung verankert.
- > Eine Kompetenzerweiterung auf Gemeinschaftsebene sowie die Schaffung eigener Verbraucherrechte erfolgten infolge des Vertrages von Amsterdam 1999. Mit entsprechenden Richtlinien in den verschiedensten

# z in Österreich und Europa

Fachbereichen wurden unterstützende Maßnahmen zur Gewährleistung einheitlicher Verbraucherstandards geschaffen.

- > Nunmehr definiert die EU basierend auf den Art 4, 12 und 169 AEUV gemeinsame verbraucherpolitische Strategien, sie legt gemeinsame Ziele fest und erlässt Rechtsakte, die Mindeststandards für das zu erreichende Schutz- und Regelungsniveau für jeden Einzelbereich gewährleisten.

## Rechtsgrundlagen

Die wesentlichen Rechtsgrundlagen in Österreich im Zuge der Entwicklung des Verbraucherschutzes bilden:

- > das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB, regelt verschiedene Verträge, Gewährleistung, Schadenersatz und gilt gleichermaßen für Produzent und Konsument),
- > das Konsumentenschutzgesetz (KSchG, enthält Spezialnormen, die ausschließlich dem Verbraucherschutz dienen),
- > das Produkthaftungsgesetz (PHG, regelt die Verantwortung des Herstellers bei diversen Mängeln),
- > das Preisauszeichnungsgesetz (PAG, enthält Vorschriften für Unternehmen, wie Waren und Dienstleistungen auszuzeichnen sind),
- > das Europäische Vertragsübereinkommen (EVÜ, findet bei grenzüberschreitenden Sachverhalten Anwendung) und
- > das Internationale Privatrecht (IPR).

Auf europäischer Ebene kann aufgrund der Vielzahl von Rechtsakten an dieser Stelle nur eine beispielhafte Aufzählung erfolgen, wie etwa die Vertragsklauselrichtlinie (RL 93/13/EWG, 5.4.1993), die Haustürgeschäftsrichtlinie (RL 85/577/EWG, 20.12.1985), die Fernabsatzrichtlinie (RL 97/7/EG, 20.5.1997), die Verbrauchsgüterkaufrichtlinie (RL 1999/44/EWG, 25.5.1999), die Produkthaftungsrichtlinie (RL 85/374/EWG, 25.7.1985) oder die Datenschutzrichtlinie (RL 2002/58/EG, 12.07.2002).

Sämtliche Richtlinien finden jeweils nur für einen einzelnen Fachbereich (wie etwa Lebensmittelsicherheit und -hygiene, Umwelt, Normung und Kennzeichnung, Passagierrechte, Verbraucherkredite und andere Finanzdienstleistungen, Handytarife im Ausland, Fernverkauf, Haustürgeschäfte) Anwendung und hängen nur in einem sehr eingeschränkten Ausmaß zusammen. Damit möchte man den Mitgliedstaaten für den jeweiligen Einzelbereich eine einheitliche Basis an Regelungsinhalten vorgeben.

Erwähnenswert ist auch das Aktionsprogramm im Bereich Verbraucherpolitik (2007 – 2013), womit die Verbraucher in gesundheitlichen, wirtschaftlichen, sicherheitstechnischen und rechtlichen Belangen vermehrt Schutz erfahren und deren Rechte gestärkt werden sollen. In diesem Zusammenhang wurden ein Netz von Europäischen Verbraucherzentren, eine Frühwarnzentrale „RAPEX“, die auf gesundheitliche Risiken bei Alltagsgegenständen aufmerksam macht, sowie ein Online-Verbraucherratgeber „eYou-Guide“ eingerichtet. ■



## Anlaufstellen bzw. nützliche Adressen für Verbraucherrechtsfragen:

**Europäische Kommission**  
[http://ec.europa.eu/consumers/index\\_de](http://ec.europa.eu/consumers/index_de)

**Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz**  
<http://www.bmask.gv.at/site/Konsumentenschutz>

**Konsument**  
<http://www.konsument.at/konsument>

**Europakonsument**  
<http://www.europakonsument.at>

**ARGE Daten**  
<http://www.argedaten.at>

**Internet Ombudsmann**  
<http://www.ombudsmann.at>

**BEUC – Der europäische Verbraucherschutz Dachverband**  
<http://www.beuc.org>

**DOLCETA – Online VerbraucherInnenbildung**  
<http://www.dolceta.eu>



## Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Auch wenn die Finanz- und Schuldenkrise die öffentliche Wahrnehmung dominiert, sind die Vorteile der Wirtschafts- und Währungsunion fester und nicht mehr wegzudenkender Bestandteil unseres täglichen Lebens geworden: Wir kaufen geradezu selbstverständlich nach Lust und Laune ohne Angst vor Zollkontrollen in anderen Mitgliedsländern ein und vergleichen grenzenlos Produkte und Preise, um das beste Angebot zu finden. Anfänglich bestehende Zweifel, ob mit dem Beitritt Österreichs zur EU nicht unsere hohen nationalen Qualitätsstandards den angeblich schlechteren EU-Standards geopfert würden, sind durch eine vorbildliche EU-Verbraucherschutzpolitik entkräftet.

Die zunehmende Mobilität der KonsumentInnen und die Intensivierung des elektronischen Geschäftsverkehrs haben zu einer kaum noch überschaubaren Fülle an Produkten geführt. Das macht „shopping“ zwar wesentlich attraktiver, die Auswahl der Produkte aber nicht unbedingt einfacher. Wir erinnern uns noch an Horrormeldungen von Ekel erregenden Lebensmitteln, sinnlosem Functional Food, chemisch belasteten Kinderspielzeugen und Textilien, Abzocke im Internet oder Rückholaktionen großer Konzerne. Solche Hiobsbotschaften mahnen die KonsumentInnen zu Vorsicht, sie legen aber auch Zeugnis davon ab, wie rasch die gut vernetzten Einrichtungen des europäischen Verbraucherschutzes wie RAPEX, ein Schnellwarnsystem zum Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher in der EU, reagieren, wenn die Sicherheit der EuropäerInnen auf dem Spiel steht.

Ob es nun um die Auswahl der Joghurtsorte oder teurer Waren wie Elektrogeräte, Autos oder Einrichtungsgegenstände geht, eine zufriedenstellende Wahl setzt ein hohes Maß an Eigenverantwortung der Konsumenten voraus. Sie müssen sich nicht nur umfassend informieren und Preise vergleichen, sondern auch die Vertragsbedingungen genau studieren, um nicht unliebsame Überraschungen zu erleben. Die EU sowie die nationalen und regionalen Konsumentenschutzinstitutionen bieten dazu nicht nur eine Fülle nützlicher Informationen, sie beraten auch gerne persönlich.

Bei aller Freude über die Vielfalt der Produkte müssen wir uns allerdings auch bewusst sein, dass Kaufentscheidungen weitreichende Konsequenzen auf das wirtschaftliche und soziale Gefüge und auf die Umwelt haben. Der Kauf regionaler und saisonaler Produkte, die die Wertschöpfung in der Region erhöhen, ist jedenfalls eine kluge und nachhaltige Entscheidung.

Ihr Fritz Staudigl



# Wichtige Konsum

## Das Rücktrittsrecht des Konsumenten

Geschlossene Verträge müssen von allen Vertragsparteien eingehalten werden. Ein Rücktritt vom Vertrag ist nicht ohne weiteres möglich. Dieser Grundsatz wird lediglich in einzelnen Bereichen durchbrochen, in denen der Konsument einen besonderen Schutz erfährt, da die Rechtsordnung davon ausgeht, dass er zum Vertragsabschluss gedrängt worden sein könnte („Haustürgeschäft“) bzw. keine Möglichkeit hatte, den Kaufgegenstand vor Vertragsabschluss genau zu prüfen (Versandhandel und Internet).

- > **Haustürgeschäfte:** Das sind jene Verträge, die nicht innerhalb der vom Unternehmer für gewöhnlich benutzten Räumlichkeiten bzw. auf Märkten oder Messen geschlossen werden. Die Konsumenten haben dabei ein besonderes Rücktrittsrecht. Zur Ausübung des Rücktrittsrechtes muss der Konsument lediglich innerhalb von sieben Tagen ab dem Zeitpunkt der Information über das ihm zustehende Rücktrittsrecht dem Unternehmer schriftlich (am besten mittels eines Einschreibens) den Rücktritt erklären. Entscheidend ist der Zeitpunkt des Versandes der Rücktrittserklärung. Sollte die Belehrung über das Rücktrittsrecht nicht oder unvollständig erfolgt sein, so hat der Konsument ein unbefristetes Rücktrittsrecht. Durch die Erklärung des Rücktritts wird der Vertrag aufgelöst. Dies bedeutet, dass der Konsument dem Unternehmer den Kaufgegenstand zurückgeben und der Unternehmer dem Konsumenten den Kaufpreis rückerstatten muss.
- > **Internet und Versandhandel:** Die Rechtsordnung gibt dem Konsumenten ein besonderes Rücktrittsrecht, weshalb

dieser innerhalb von sieben Werktagen ohne Angabe von Gründen vom Kauf zurückzutreten kann. Hierfür reicht es aus, dem Unternehmen eine schriftliche Mitteilung zu übermitteln oder die Ware fristgerecht zurückzusenden. Dasselbe gilt auch für über das Internet erworbene Dienstleistungen. Die Frist verlängert sich automatisch auf maximal drei Monate, wenn der Konsument nicht über das ihm zustehende Rücktrittsrecht oder die Anschrift des Unternehmers, an welche der Rücktritt zu richten ist, informiert wurde. Dem Konsumenten dürfen aufgrund des Rücktritts nur die unmittelbaren Kosten der Rücksendung auferlegt werden.

## Garantie und Gewährleistung – zwei unterschiedliche Begriffe und Konzepte

- > **Die Gewährleistung** ist gesetzlich verpflichtend und schützt den Konsumenten unabhängig von der Erwerbsart (Geschäft, Internet, Versandhandel etc.) in Bezug auf bereits zum Zeitpunkt des Erwerbs fehlerhafte und/oder defekte Waren. Der Gewährleistungsanspruch besteht gegenüber dem Unternehmer, bei dem der Konsument die Ware erworben hat, nicht gegenüber dem Hersteller der Ware. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei neuen beweglichen Waren mindestens zwei Jahre, bei unbeweglichen Waren mindestens drei Jahre.
- > **Garantie:** Der Hersteller einer Ware kann dem Käufer gegenüber garantieren, dass die Ware in einem bestimmten Verwendungszeitraum frei von Mängeln bleibt. Entgegen der Gewährleistung, die gesetzlich vorgegeben ist, wird die vom Hersteller gewährte Garantie Teil des Vertragsverhältnisses und kann daher auch frei gestaltet werden.



# mentenrechte

## Produktsicherheit

Der Konsument hat das Recht auf den Erwerb von sicheren Produkten. Unternehmen ist es daher verboten, Produkte in Verkehr zu bringen, die bei ordnungsgemäßer und bestimmungsgemäßer Verwendung schädlich für die Gesundheit, die physische und psychische Integrität des Konsumenten oder dessen Vermögen sein können. Die Produktsicherheit wird von den Behörden laufend überwacht.

## Verbraucherschutz und Urlaubsreisen

Durch die Buchung einer Urlaubsreise wird ein Konsumentenvertrag geschlossen, der eine Dienstleistung (die Urlaubsreise) zum Gegenstand hat.

Das Reisebüro, das die Buchung entgegen nimmt, ist meist nur ein Vermittler zwischen dem eigentlichen Reiseveranstalter und dem Reisenden und haftet daher nicht für die ordnungsgemäße Durchführung der Urlaubsreise.

Vor der Buchung sollten die konkreten Reisebedingungen sowie sämtliche im Reisepreis enthaltenen Leistungen mit dem Reisebüro abgeklärt und schriftlich bestätigt werden. Detaillierte Angaben in der Buchungsbestätigung sind für den Reisenden von Vorteil, wenn es zu Reklamationen kommen sollte. Sonderwünsche sollten in der Reisebestätigung verbindlich und schriftlich zugesagt werden.

## Traumurlaub gebucht, Horrortrip bekommen! Was kann man machen?

Nicht immer hält die Realität das, was das Prospekt verspricht: Kein Meerblick, sondern auf die Wand des Nachbarge-

bäudes, Baulärm ab 5.00 Uhr morgens, Fehlen der zugesagten Ausstattung bzw. Leistungen etc. Bereits bei der Buchung empfiehlt es sich daher, sich im Bekanntenkreis, beim Reisebüro oder in Internet-Reiseportalen über die beabsichtigte Reise bzw. das Hotel zu erkundigen.

Sollten Sie im Urlaub dennoch mit Problemen konfrontiert sein, müssen diese nicht zähneknirschend hingenommen werden: Die vom Reiseveranstalter zugesicherten Leistungen sind Vertragsbestandteil und Sie haben ein Anrecht hierauf. Sollten Sie diese nicht erhalten, so stellt dies eine vertragliche Nichterfüllung des Reiseveranstalters dar und gibt Ihnen das Recht auf eine Preisminderung.

Sollten die im Katalog versprochenen Leistungen bzw. die Ausstattung des Hotels oder des Zimmers nicht der Realität entsprechen (anstatt 50 Meter zum Strand ist es ein Kilometer, die im Katalog als inkludiert beschriebenen Liegestühle am Strand sind separat zu bezahlen etc.), so muss dies umgehend gegenüber dem Reiseveranstalter reklamiert werden. Wenden Sie sich dazu hartnäckig an die Reiseleitung, dokumentieren Sie, dass das Versprochene nicht der Realität entspricht und lassen Sie sich Ihre Reklamation von der Reiseleitung und dem Hotel bestätigen.

Nach der Rückkehr sollten die Mängel bzw. die fehlenden Leistungen umgehend dem Reiseveranstalter gegenüber bemängelt und die Forderung auf Preisminderung schriftlich deponiert werden. Grundsätzlich haben Sie hierfür zwei Jahre Zeit. Die Preisminderung wird für gewöhnlich

anhand der sogenannten Frankfurter Tabelle bestimmt, die für den Reiseveranstalter allerdings nicht verbindlich ist. Beispielsweise sieht die Frankfurter Tabelle für eine Umbuchung vom gebuchten Hotel eine Preisminderung von 10 bis 25% vor, für eine Abweichung der örtlichen Lage (zB Strandentfernung) 5 bis 15%, für einen verschmutzten Strand 10 bis 20%. Der Reisende hat hierbei Anspruch auf eine Geldauszahlung. Einen Gutschein des Reiseveranstalters müssen Sie nicht akzeptieren.

**Die Frankfurter-Tabelle im Internet:**  
<http://www.ak-tirol.com/bilder/d13/frankfurtertabelle.pdf>





# Was ist ein Vertrag? Was ist ein Konsumentenvertrag?

**U**nter einem Konsumentenvertrag ist ein Vertrag zu verstehen, der zwischen einem Konsumenten und einem Unternehmen geschlossen wird und Waren oder Dienstleistungen zum Gegenstand hat.

Grundsätzlich ist unter einem **Vertrag** eine von zwei oder mehreren Parteien geschlossene Willenseinigung zur Begründung, Abänderung oder Auflösung eines Rechtsverhältnisses zu verstehen. Ein Vertrag kann dabei auf den Erwerb einer Ware, die Erstellung eines Werkes, die Miete eines Objektes, die Erbringung einer Dienstleistung etc. gerichtet sein.

**Abschluss eines Vertrages:** Wie ein Vertrag abgeschlossen wird, also ob der Vertragsschluss mündlich, schriftlich oder durch schlüssiges Handeln, zB durch das Auflegen der Artikel auf das Förderband und das Bezahlen an der Kassa im Supermarkt, zu Stande kommt, ist für die Gültigkeit des Vertrages, von einigen wenigen Ausnahmen wie dem Erwerb einer Immobilie abgesehen, unerheblich.

Durch den Vertragsschluss erwerben beide Vertragsteile **Rechte und Pflichten:** Der Konsument erwirbt beim Abschluss eines Kaufvertrages das Recht auf Übergabe der Kaufsache, verpflichtet sich zugleich aber auch zur

Bezahlung des Kaufpreises. Der Verkäufer hingegen verpflichtet sich zur Übergabe der Kaufsache und erwirbt das Recht auf Bezahlung des Kaufpreises. Beide Parteien können ihre jeweiligen Ansprüche gerichtlich geltend machen und notfalls zwangsweise vollziehen lassen.

**Pacta sunt servanda:** Die Vertragsparteien haben die Pflicht, den abgeschlossenen Vertrag einzuhalten. Verträge können grundsätzlich nicht ohne weiteres rückgängig gemacht oder aufgelöst werden, etwa weil einer der Vertragsteile es sich doch anders überlegt hat oder den Kaufgegenstand in einem anderen Geschäft billiger gesehen hat. Wenn also ein Konsument in einem Geschäft eine Sache erwirbt, so kann er diese nicht einfach zurückgeben, sondern ist hierfür auf die Kulanz des Verkäufers angewiesen, da lediglich im Einvernehmen der Parteien der geschlossene Kaufvertrag rückgängig gemacht werden kann.

Beim **Kauf in einem Ladengeschäft** ist es daher für den Konsumenten von grundlegender Bedeutung, sich bereits vor dem Abschluss des Vertrages ausreichend über den Vertragsinhalt und den Vertragsgegenstand zu informieren. So sollte der Konsument bereits vor dem Kauf die Ware im Geschäft eingehend prüfen und sich über dessen

Eigenschaften versichern. Sollte der Vertrag hingegen eine Dienstleistung, wie etwa eine kosmetische Behandlung oder die Nutzung des Mobilfunknetzes, zum Gegenstand haben, ist es wichtig, sich bereits vorher genau über den Umfang der Dienstleistung und das zu zahlende Entgelt zu informieren. Hinsichtlich einer Rückgabe oder Reklamationen ist man nämlich auch hierbei grundsätzlich auf die Kulanz des Verkäufers bzw. Dienstleistungserbringers angewiesen.

#### **Vertragsschluss in schriftlicher Form:**

In diesem Fall ist dem Konsumenten anzuraten, den gesamten Vertragstext, also auch das „Kleingedruckte“, genau durchzulesen. Es ist im Sinne des Konsumenten, sich genau über den Vertragsinhalt zu informieren und sich nicht drängen zu lassen. Genieren Sie sich nicht, den Vertragstext mit nach Hause zu nehmen und dort in aller Ruhe durchzulesen. Sollte der Vertragstext Fragen aufwerfen oder etwas unklar bleiben, fragen Sie nach und lassen Sie sich alles genau erklären. Auch kann es sich anbieten, sich bestimmte Aspekte schriftlich ausdrücklich bestätigen zu lassen. ■





# Emptor curiosus esse debet!

**D**as römische Recht war bekanntermaßen sehr entwickelt und ist eine wesentliche Grundlage für unser heutiges Rechtssystem.

Ausgangspunkt des Sachmangelrechts war in römischer Zeit die Haftung für deliktisches Handeln. Erst im Laufe der Zeit entstanden diffizilere gewährleistungsrechtliche Regelungen.

Die Schulhaftigkeit war zunächst nur auf vorsätzliches und wissentliches Handeln eingeschränkt. Erst später wurde es auf ein fahrlässiges Handeln ausgeweitet.

Die Haftung des Verkäufers für Sachmängel hat dabei mehrere Ursprünge. Einer liegt beim Verkauf von Grundstücken. Wurde ein solches als größer bezeichnet, als es war, konnte dieser Mangel durch die Rückforderung des zuviel bezahlten Preises – weil so offensichtlich – sogar ohne Prozess durchgesetzt werden.

Daneben gab es für Kaufgeschäfte eine eigene Klage (actio empti), mit der Sachmängel geltend gemacht werden konnten, die arglistig verschwiegen oder ausdrücklich zugesichert worden waren. Man konnte eine Preisminderung oder die Rückgabe der Ware verlangen. Sogar Folgeschäden konnten im Rahmen dieser Klage geltend gemacht werden.

## Hin zu einer verschuldens-unabhängigen Haftung

Für den Sklaven- und Tierkauf wurden Sonderregelungen von den Ädilen – speziellen Marktaufsichtsorganen – aufgrund des betrügerischen Verhaltens der römischen Sklaven- und Viehhändler erlassen. Durch Edikte wurden die Händler verpflichtet, bestimmte Mängel, dazu gehörten vor allem Krankheiten und bei Sklaven auch Charakterfehler, von sich aus zu erklären. Die Verschweigung solcher Mängel, und zwar

wissentlich oder unwissentlich, sowie die ausdrückliche Erklärung oder gar das Versprechen der Mängelfreiheit gaben dem Käufer zwei Klagen in die Hand. Er konnte entweder die Preisminderung binnen 6 Monaten oder die Rückgabe innerhalb eines Jahres ab Auftauchen des Mangels einfordern. Dies bedeutete, dass der Verkäufer, anders also sonst nach römischem Recht, auch ohne Verschulden haftete. Daneben konnte der Käufer, wenn ihm der Verkäufer die ausdrückliche Zusicherung der Mängelfreiheit verweigerte, auch ohne Auftauchen eines Mangels binnen 2 Monaten ab Vertragsschluss auf Rückgabe klagen. In spätrömischer Zeit wurde diese weite Haftung auf alle Sachkäufe angewendet.

## Zusätzlich konnten drei Arten von Nebenabreden abgeschlossen werden

Diese „pacta adiecta“ mussten jeweils eigens vereinbart werden und waren nicht regelmäßiger Bestandteil des Gewährleistungsrechtes. Bei zwei

Nebenabreden erhielt der Verkäufer ein Rücktrittsrecht, wenn er binnen bestimmter Frist einen besseren Käufer fand oder wenn der Kaufpreis nicht rechtzeitig gezahlt wurde. Für den Käufer gab es zudem eine Art Kauf auf Probe: Bei dieser Nebenabrede konnte er binnen einer vereinbarten Frist die Ware ohne Angabe von Gründen und ohne Vorliegen eines Mangels wieder zurückgeben.

Wenngleich es also schon in römischer Zeit – und heute noch viel mehr – spezialisierte Normen und Vereinbarungen zum Schutz der Käufer vor Übervorteilungen gab und gibt, sei der Rechtssatz aus der Digestensammlung der klassischen römischen Juristen jedem Käufer ans Herz gelegt: „Emptor curiosus esse debet“ – „Der Käufer muss aufmerksam sein!“ ■

*Bild oben:  
Kaufszene auf Sarkophag aus Ostia*

*Bild unten:  
Trajansmarkt in Rom*



# AK-Konsumentenschützer im Dauereinsatz

**Der Konsumentenschutz ist neben dem Arbeits- und Sozialrecht eine der Kernaufgaben der Arbeiterkammer Tirol.** „Von den Konsumentenschützern der AK Tirol werden pro Jahr rund 61.000 Beratungen durchgeführt, sowohl in der Zentrale in der Innsbrucker Maximilianstraße als auch in den sieben AK Bezirkskammern. Mehr als 10.000 persönliche und 47.000 telefonische Hilfestellungen werden dabei verzeichnet. Wo es zu Unregelmäßigkeiten kommt, wird schriftlich interveniert. So konnten im letzten Jahr mehr als 820.000 Euro für AK Mitglieder erkämpft werden“, bilanziert der Leiter der Konsumentenpolitischen Abteilung der AK Tirol, Dr. Andreas Oberlechner.

Zusätzlich konnte in einer Vielzahl von Fällen für Konsumenten eine positive Lösung dadurch erzielt werden, dass die ExpertInnen der AK Tirol mit rechtlichen Informationen und Tipps zur Vorgangsweise bei unklaren Ansprüchen oder Forderungen effektiv „Hilfe zur Selbsthilfe“ geleistet haben. So haben sich Tirols Konsumenten in Summe nochmals einige hunderttausend Euro erspart.

Neben der Beratung werden auch Informationsveranstaltungen, die für alle offen sind, in Innsbruck und in den Bezirken durchgeführt. Dabei geht es um Fragen zur Sicherheit und Datenschutz im Internet ebenso wie zum Erben und Schenken, Ernährung und Gesundheit, aber auch um Aufklärung zu möglichen Kostenfallen beim Telefonieren oder Surfen mit dem Handy.

**Ein weiterer wichtiger Bereich sind laufende Tests.** Pro Jahr werden rund 30 Erhebungen zu den unterschiedlichsten Produkten und Dienstleistungen durchgeführt. Vom Spielplatz- bis zum Schwimmbadtest, vom Winterreifenpreisvergleich bis zu Erhebungen von Backwaren.

Zusätzlich werden mehr als 20 Abmahnverfahren, Verbandsklageverfahren und Musterklagen betreut. Zuletzt konnten vor allem im Bankenbereich durch erfolgreiche Abmahnungen und – da einige Banken leider zu keinen Unterlassungserklärungen rechtlich unzulässiger Vertragsklauseln bereit waren – Klagsführungen große Erfolge erzielt werden. Zahlreiche Klauseln wurden von den Gerichten als unzulässig erklärt und dürfen von den Banken zukünftig nicht mehr verwendet werden. Auch bei abgeschlossenen Verträgen dürfen sich die Institute nicht mehr darauf stützen.

**AK Präsident Erwin Zangerl:** „Der Konsument darf nicht über den Tisch gezogen werden. Aufgabe eines effektiven AK-Konsumentenschutzes ist es, immer aktuell über unseriöse und unlautere Geschäftspraktiken zu berichten und die Bürger entsprechend zu informieren und zu warnen. Auf diese Weise gelingt es, viele Probleme bzw. Fallen, in die Konsumenten tappen könnten, zu entschärfen und bereits im Vorfeld zu beseitigen. Selbstverständlich gehört auch eine umfassende rechtliche Beratung und Unterstützung betroffener Konsumenten im Einzelfall dazu. In einer großen Anzahl der Beschwerdefälle kann nach Beratung und Intervention der Experten eine für den betroffenen Konsumenten rasche, außergerichtliche und somit positive Lösung seines Problems erzielt werden. Unternehmen, die besonders dreist agieren, werden auch geklagt oder es wird eine Rechtsschutzdeckung für musterhafte Fälle übernommen. Unternehmen, die mit rechtlich unzulässigen Vertragsklauseln versuchen, Konsumenten zu übervorteilen, werden abgemahnt und auch geklagt, wenn keine fristgerechten Unterlassungserklärungen abgegeben werden.“

**Die brennendsten Konsumententhemen:** Telekommunikation (Telefonie, Internet, unerwünschte Werbeanrufe), Probleme bei bzw. nach Abschluss von Kaufverträgen (Gewährleistung, Garantie, Rücktritt, Lieferverzug), Werkverträge und Dienstleistungsverträge (Mängel, Schadenersatz, Preis), Veranlagung und Finanzierung durch Finanzdienstleister und Banken (Fremdwährungskredite, Fehlberatungen, unklare bzw. intransparente Verträge), Versicherungen (Rücktritt, Kündigung, Rückkauf), Patientenrechte (ärztliche Kunstfehler), Reisen und Urlaub (Gewährleistung wegen Mängeln, Schadenersatz, Flugverspätungen bzw. Flugannullierungen, Reisetorno wegen Überflutungen, politischen Unruhen), Gewinnmitteilungen und Werbefahrten, KFZ (Gewährleistung, Garantie, Schadenersatz).

**Ein weiteres wichtiges Feld** sind schließlich die zahlreichen Gesetzesbegutachtungen und Initiativen zur ihrer Änderung. Hier geht es vor allem darum, EU- bzw. österreichweite Verbesserungen und Rechtssicherheit für die Konsumenten zu erreichen.



Schon gehört

## Tirol hat mit Juli den Vorsitz in der Arbeitsgemeinschaft Alpenländer – ARGE ALP übernommen

Das Vorsitzjahr steht im Zeichen der Entwicklung einer makroregionalen Strategie für den Alpenraum. Diese ist darauf ausgerichtet, die bisherigen Kooperationsformen zwischen den Alpenregionen und den angrenzenden Metropolen im Hinblick auf gemeinsame Herausforderungen, wie alpiner Transitverkehr, nachhaltige Energieversorgung, Erhaltung des gemeinsamen Lebens- und Wirtschaftsraumes, zu bündeln. Dazu finden am 11. und 12. Oktober 2012 ein Expertenseminar sowie eine politische Konferenz mit Vertretern aus allen Alpenstaaten und Alpenregionen unter Teilnahme von Bundespräsident Dr. Heinz Fischer und EU-Kommissar Dr. Johannes Hahn im Congress Innsbruck statt.  
[www.argealp.org](http://www.argealp.org)

Schon gelesen

## Unterwegs in Europa

Europa – ein Kontinent mit einem reichen Kulturerbe und atemberaubenden Landschaften. Viele Entdeckungen warten auf die Reisenden. Dank der EU ist alles viel leichter als früher. An den meisten Grenzen gibt es keine Kontrollen mehr, der Euro erleichtert Schnäppchenjägern das „grenzenlose“ Einkaufen. Der Zugang zur medizinischen Versorgung bietet keine Probleme. Auch Ihren Hund oder Ihre Katze können Sie auf die Reise mitnehmen. Ihr Führerschein und die Versicherungskarte werden in den anderen Mitgliedstaaten anerkannt. Mobil telefonieren im Ausland wird auch ständig günstiger.



## Holen Sie sich Unterstützung und Rat

Haben Sie ein Problem mit einem Einkauf in einem anderen EU-Land und können Sie sich nicht mit dem Händler einigen? In dieser Broschüre erfahren Sie mehr über Ihre Rechte als Verbraucher sowie darüber, wie Sie bei Ihrem Europäischen Verbraucherzentrum online Beschwerde einreichen können.



## Wo gibt es EUinfo?

Ein GRATIS-ABO von EUinfo sowie die vorgestellten Broschüren und Dokumente erhalten Sie unter der Adresse: Amt der Tiroler Landesregierung, Abteilung Südtirol, Europaregion und Außenbeziehungen, EUROPE DIRECT A-6020 Innsbruck, Tel. 0512/508-2342, Fax 0512/508-2345, E-Mail: [eu.info@tirol.gv.at](mailto:eu.info@tirol.gv.at), Internet: [www.tirol.gv.at/europa](http://www.tirol.gv.at/europa)

Frühere Ausgaben der EUinfo finden Sie unter folgendem Link: <http://www.tirol.gv.at/themen/tirol-und-europa/europa/neuigkeiten/>

