



**Franz Schnabl**  
LH-Stellvertreter

# KONTAKT

Es ist wieder einmal so weit, Weihnachten steht vor der Tür, der jährliche Ansturm auf die Geschäfte und die Suche nach Weihnachtsgeschenken beginnt. Ein neues Seidentuch für die Oma, ein Gutschein für den Bruder, einen Pullover für die Nichte? Aber was ist, wenn das Geschenk nicht gefällt oder die Ware nicht in Ordnung ist? Kann ich umtauschen, oder bekomme ich mein Geld zurück?

Um Ihnen nachträglichen Ärger zu ersparen, hat das Konsumentenschutz-Team des Landes NÖ in Kooperation mit der AK Niederösterreich diesen Folder mit den wichtigsten Hinweisen und Tipps als Hilfsmittel für einen bewussten Weihnachtseinkauf zusammengestellt.

Ich wünsche Ihnen ein frohes Weihnachtsfest sowie einen unbeschwerten Rutsch in ein erfolgreiches und gesundes neues Jahr. Ich freue mich, auch im neuen Jahr wieder für Sie tätig zu sein.

Ihr

Landeshauptfrau-Stellvertreter

## **Büro LHStv. Franz Schnabl**

**Tel. Sekretariat/Auskunft:** 02742 / 9005 - 12210

**Fax:** 02742 / 9005 - 12251

**Email:** post.lhstvschnabl@noel.gv.at

## **Abteilung Veterinärangelegenheiten und Lebensmittelkontrolle (LF5)**

Dr. Wigbert Roßmanith

**Tel. Auskunft:** 02742 / 9005 - 13099

**Fax:** 02742 / 9005 - 13830

**Email:** post.lf5@noel.gv.at

## **Abteilung Anlagenrecht (WST1)**

Ing. Mag. Leopold Schalhas

**Tel. Auskunft:** 02742 / 9005 - 14501

**Fax:** 02742/9005/15280

**Email:** post.wst1@noel.gv.at

## **Verein „PRO Konsument“**

**Tel.:** 02742 / 20204 - 23000

**Fax:** 05 / 7171 - 235597

**Email:** info@prokonsument.at

## **Konsumentenberatung der AK Niederösterreich**

**Tel.:** 05 / 7171 - 23000

**Email:** konsumentenberatung@aknoe.at



# TIPPS

**für die KonsumentInnen  
zur Weihnachtszeit**

[www.noel.gv.at/konsumentenschutz](http://www.noel.gv.at/konsumentenschutz)

# Tipps für die KonsumentInnen zur Weihnachtszeit

## Preisvergleiche lohnen sich!

Tests der AK-Konsumenteninformation zeigen immer wieder große Preisdifferenzen. Vergleichen kann man aber nur, wenn die Preise für den Konsumenten ersichtlich ausgezeichnet sind.

## Was tun bei einer mangelhaften Ware?

Wenn Sie bei einer Ware erst nach dem Kauf versteckte Mängel feststellen, können sie Ihre - gesetzlich geregelten – Gewährleistungsansprüche gegen den Händler oder – vertraglich festgelegte – Garantieforderungen gegen den Hersteller geltend machen.

## Was bedeutet „gesetzlicher Gewährleistungsanspruch“?

Das heißt, dass der Händler für die Mangelfreiheit der erworbenen Ware bzw. Dienstleistung einzustehen hat. Die Gewährleistung betrifft aber nur Mängel, die zum Zeitpunkt der Übergabe der Ware bereits vorhanden waren - der Wurm muss von Anfang an drinnen gewesen sein, selbst wenn man das erst später merkt (versteckter Mangel). Die Frist zur gerichtlichen Geltendmachung bei beweglichen Sachen beträgt 2 Jahre, bei unbeweglichen Sachen 3 Jahre – ab Übergabe. Der Fristenlauf für Sachmängel beginnt mit der vollständigen Übergabe der Sache. In den ersten 6 Monaten ab der Übergabe hat der Händler die Beweispflicht, dass er ein mangelfreies Produkt übergeben hat. Erst danach trifft den Käufer diese Beweisproblematik. Wichtig ist daher einen Mangel umgehend schriftlich beim Händler zu reklamieren. Grundsätzlich stehen ihnen kostenlose Verbesserung, Austausch, Preisminderung und Vertragsauflösung als Rechtsbehelf zur Verfügung. Das Gesetz bestimmt einen Vorrang der Verbesserung bzw. des Austausches.

## Was bedeutet „Garantie“?

Die Garantie ist im Gegensatz zur Gewährleistung gesetzlich so gut wie nicht geregelt und besteht neben der Gewährleistung. Es handelt sich um eine freiwillige Zusage eines Unternehmens (meist des Herstellers), unter bestimmten Bedingungen für Mängel einer Ware einzustehen. Art und Umfang der Garantie (z.B. Garantiefrist) hängen ausschließlich vom Inhalt der Garantiebedingungen ab.

## Habe ich Recht auf Umtausch?

Haben Sie im Geschäft etwas gekauft, das Ihnen dann doch nicht gefällt oder passt, obwohl die Ware in Ordnung ist, bleibt als Ausweg nur der Umtausch. Der Umtausch ist aber eine reine Gefälligkeit des Händlers. Einen Anspruch darauf hat man nur, wenn ein Umtauschrecht vereinbart wurde.

### *Tipps:*

Lassen Sie sich ein vereinbartes Umtauschrecht bzw. den Zeitraum, innerhalb dessen man dieses Umtauschrecht wahrnehmen kann, auf der Rechnung schriftlich bestätigen.

## Gesetzliches Rücktrittsrecht im Fernabsatz

Bei Bestellungen im so genannten Fernabsatz (also im Internet, Versandhandel oder telefonisch) gibt es im Gegensatz zu Käufen im Geschäft ein gesetzliches Rücktrittsrecht, wovon Konsumenten/-innen kostenlos und ohne Angabe von Gründen Gebrauch machen können. Sie müssen lediglich das Unternehmen innerhalb von 14 Kalendertagen ab Erhalt der Ware bzw. ab Abschluss des Vertrages über eine Dienstleistung darüber informieren (zum Beispiel per Brief, Fax oder E-Mail), dass sie die bestellten Produkte zurücksenden möchten. Unter bestimmten Voraussetzungen kann sich die Rücktrittsfrist auf 12 Monate und 14 Kalendertage verlängern, wenn der Unternehmer z.B. seinen Informationspflichten nicht nachkommt.

Achtung: Von diesem Rücktrittsrecht gibt es jedoch auch einige Ausnahmen. So kann man beispielsweise Verträge über Software, die bereits entsiegelt wurde (etwa CD's, DVD's, Computerspiele), Sonderanfertigungen oder Tickets für Veranstaltungen nicht mehr widerrufen.

### *Tipps:*

Es gibt aber auch viele unseriöse Anbieter, die den vermeintlich stressfreien Kauf zum Ärgernis werden lassen. Beim Onlineeinkauf sollte man deshalb auf Gütezeichen wie das österreichische E-Commerce-Gütezeichen, Kundenbewertungen und das Impressum achten.

## Gutscheine

Vor allem zu Weihnachten sind Gutscheine beliebte Geschenke. Die Beschenkten können sich damit genau das aussuchen, was ihnen gefällt. Ein Anspruch auf Barauszahlung des Gutscheinwertes besteht nicht, für Restbeträge erhält man zumeist wieder nur einen Gutschein. Oft werden Gutscheine mit einer Befristung ausgegeben. Angemessen befristete Gutscheine müssen danach aber nicht mehr eingelöst werden. Gutscheine ohne Befristung gelten grundsätzlich 30 Jahre.

### *Tipps:*

Tipps: Gutschein rasch einlösen, da sie in der Praxis oft in Vergessenheit geraten.