

Kammer für Arbeiter und  
Angestellte für Niederösterreich  
AK-Platz 1, 3100 St. Pölten

**SERVICENUMMER**

05 7171-0  
mailbox@aknoe.at  
noe.arbeiterkammer.at

**ÖFFNUNGSZEITEN**

Montag bis Donnerstag 8 – 16 Uhr  
Freitag 8 – 12 Uhr

**BERATUNGSSTELLEN**

**DW**

Amstetten, Wiener Straße 55, 3300 Amstetten .....	25150
Baden, Elisabethstraße 38, 2500 Baden .....	25250
Flughafen-Wien, Office Park 3 - Objekt 682, 2. OG - Top 290, 1300 Wien.....	27950
Gänserndorf, Wiener Straße 7a, 2230 Gänserndorf .....	25350
Gmünd, Weitraer Straße 19, 3950 Gmünd.....	25450
Hainburg, Oppitzgasse 1, 2410 Hainburg.....	25650
Hollabrunn, Brunnthalgasse 30, 2020 Hollabrunn .....	25750
Horn, Spitalgasse 25, 3580 Horn .....	25850
Korneuburg, Gärtnergasse 1, 2100 Korneuburg.....	25950
Krems, Wiener Straße 24, 3500 Krems.....	26050
Lilienfeld, Pyrkerstraße 3, 3180 Lilienfeld .....	26150
Melk, Hummelstraße 1, 3390 Melk .....	26250
Mistelbach, Josef-Dunkl-Straße 2, 2130 Mistelbach .....	26350
Mödling, Franz-Skribany-Gasse 6, 2340 Mödling .....	26450
Neunkirchen, Würflacher Straße 1, 2620 Neunkirchen .....	26750
Scheibbs, Bürgerhofstraße 5, 3270 Scheibbs .....	26850
Schwechat, Sendnergasse 7, 2320 Schwechat .....	26950
SCS, Bürocenter B1/1A, 2334 Vösendorf.....	27050
St. Pölten, AK-Platz 1, 3100 St. Pölten .....	27150
Tulln, Rudolf-Buchinger-Straße 27 – 29, 3430 Tulln .....	27250
Waidhofen, Thayastraße 5, 3830 Waidhofen/Thaya .....	27350
Wien, Plößlgasse 2, 1040 Wien.....	27650
Wr. Neustadt, Babenbergerring 9b, 2700 Wr. Neustadt.....	27450
Zwettl, Gerungser Straße 31, 3910 Zwettl .....	27550

**ÖSTERREICHISCHER  
GEWERKSCHAFTSBUND**

Landesorganisation Niederösterreich  
AK-Platz 1, 3100 St. Pölten  
niederösterreich@oegb.at



Facebook  
facebook.com/ak.niederoesterreich



Broschüren  
noe.arbeiterkammer.at/broschueren



AK-App  
noe.arbeiterkammer.at/app



YouTube  
www.youtube.com/aknoetube



Foto: Fotolia



**RÜCKTRITTSRECHTE**

**Umtausch, Storno und  
Vertragsrücktritt**

# RÜCKTRITTSRECHTE

Grundsätzlich gilt in Österreich, dass ein abgeschlossener Vertrag gilt und von beiden Seiten einzuhalten ist. Dabei sieht das Gesetz nur in Ausnahmefällen einzuhaltende Formvorschriften vor. Es gibt kein allgemeines Umtausch- oder Stornorecht.

Einen derartigen Anspruch gibt es nur, wenn er im Vertrag vereinbart wurde (etwa die bei Reiseverträgen üblichen Stornosatz-Staffeln in den AGBs) oder vom Verkäufer (z.B. in der Werbung) zugesagt wird. Dies gilt auch bei Schildern bei der Kasse wie etwa „Umtausch nur mit Originalverpackung und Rechnung binnen 14 Tagen“ (diesfalls müssen auch die Bedingungen eingehalten werden und man hat keinen Anspruch auf Bargeld sondern nur auf eine Gutschrift).

Bei Verträgen, die KonsumentInnen mit Unternehmen schließen, gibt es jedoch einige, speziell in verschiedenen Gesetzen, geregelte Ausnahmen.

Diese **Rücktrittsrechte** stehen nur dann zu, wenn es dafür eine entsprechende Bestimmung im Gesetz gibt.

Die wichtigste Gruppe der Verbraucher-Verträge, für die ein Rücktrittsrecht besteht, sind jene, welche außerhalb von Geschäftsräumlichkeiten (oder ohne gleichzeitiger Anwesenheit beider Vertragspartner) abgeschlossen werden (Fernabsatz- und „Außergeschäftsraum-Verträge“).

Als Voraussetzung gilt darüber hinaus (bei Verträgen die ausserhalb von Geschäftsräumlichkeiten abgeschlossen wurden) ein Mindestvertragswert von 50 Euro. Dafür ist es jedoch egal, wer den Vertrag angebahnt hat. Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage.

## Ausnahmen (bei diesen Vertragsinhalten gibt es kein Rücktrittsrecht):

- Glücksspiele
- Finanzdienstleistungen
- Personenbeförderung
- Time-Sharing
- Soziale Dienstleistungen
- Gesundheitsdienstleistungen
- „Hauslieferungen“
- Rechte an unbeweglichen Sachen
- Bauen/Umbauen/Vermieten von Wohnraum

## Die Frist für den Rücktritt beginnt:

- Bei Kaufverträgen mit Erhalt der Ware
- Bei Dienstleistungen mit Abschluss des Vertrages

Wenn das Unternehmen nicht über das Rücktrittsrecht informiert, so beginnt diese Frist nicht – jedoch ist nach einem Jahr und 14 Tagen das Rücktrittsrecht endgültig erloschen.

Wenn jedoch bei einem Vertrag das Unternehmen auf ausdrückliches Verlangen des Kunden (und mit Bestätigung der Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts durch den Konsumenten) mit der Dienstleistung beginnt und diese vollständig erbringt, so steht kein Rücktrittsrecht zu. Diese Situation kommt etwa bei Maklern vor.

Weiterhin besteht die Möglichkeit, dass bei Verträgen, die nicht unter dieses Rücktrittsrecht fallen, jedoch als „Haustürgeschäft“ anzusehen sind, die Rücktrittsmöglichkeit nach § 3 KSchG fortbesteht. Hier ist es jedoch Voraussetzung, dass die Initiative vom Unternehmen ausging.

### TIPP

Abschließend kann nur festgehalten werden, dass im Zweifelsfalle unverzüglich Kontakt mit einer Konsumentenschutzeinrichtung aufgenommen werden sollte, da diese Regelungen mit etlichen Ausnahmen und Gegenausnahmen KonsumentInnen leicht verwirren können und sie um ein zustehendes Recht bringen könnten.