

Konsumenten grundsätzlich unentgeltlich. Der Unternehmer darf nur dann ein Entgelt verlangen, wenn er vorher auf die Zahlungspflicht hingewiesen hat. Wurde also im vorliegenden Fall keine Vereinbarung hinsichtlich eines Entgeltes getroffen, so besteht keine Zahlungspflicht für den Konsumenten.

**Aufgrund eines günstigen Kostenvoranschlages hab ich mir neue Fenster gekauft und diese auch vom Unternehmen montieren lassen. Bei der Rechnungslegung musste ich jedoch feststellen, dass der Unternehmer nun 30 % mehr für die Leistung verrechnet. Muss ich das bezahlen?**

Hier ist zuerst zu unterscheiden, ob es sich um einen verbindlichen oder unverbindlichen Kostenvoranschlag gehandelt hat. Bei einem verbindlichen Kostenvoranschlag ist keine Überschreitung des Preises für die angebotene Leistung zulässig.

In der Regel ist jedoch im Kostenvoranschlag der Vermerk „unverbindlich“, „Abrechnung nach Naturmaßen“ etc. angegeben. Bei einem unverbindlichen Kostenvoranschlag ist der Unternehmer lediglich verpflichtet, bei einer beträchtlichen und unvermeidlichen Kostenüberschreitung - als Richtwert nimmt man ca. 15% an - den Konsumenten zu informieren. Ist der Konsument mit dieser Änderung nicht einverstanden, muss er die unverzügliche Einstellung der Arbeiten veranlassen und

braucht nur die bereits erbrachten Leistungen bezahlen. Für beide Varianten gilt jedoch, dass zusätzliche oder geänderte Leistungen, die mit Zustimmung des Konsumenten erfolgen, auch in Rechnung gestellt werden dürfen. Ist bei einem Kostenvoranschlag nicht ersichtlich, ob er verbindlich oder unverbindlich ist, so wird angenommen, er wäre verbindlich. Ist im eingangs erwähnten Kostenvoranschlag also kein Hinweis ersichtlich, dass es sich um einen unverbindlichen handelt und wurde der Verbraucher erst auf der Rechnung über die Mehrkosten informiert, muss er diese Überschreitung von 30 % nicht bezahlen.

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/akniederoesterreich



Broschüren  
noe.arbeiterkammer.at/broschueren



AK-App  
noe.arbeiterkammer.at/app



YouTube  
www.youtube.com/aknoetube


**VORSICHT FALLE**
**Konsumentenrechte  
im Überblick**

## Fragen über Fragen

Wurde Ihr Kostenvoranschlag vom Unternehmer überschritten? Möchten Sie einen Kauf rückgängig machen? Hier können Sie nachlesen, welche Rechte Ihnen als Konsument zustehen. Sollten Sie darüber hinaus Fragen oder Probleme haben, nehmen Sie mit uns Kontakt auf. Wir stehen Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite! Denn wer sich besser auskennt, kommt schneller zu seinem Recht.

### **Ich habe auf einer Messe eine Küche bestellt - ich hab's mir nun anders überlegt. Kann ich vom Kauf zurücktreten?**

In Österreich gilt der Grundsatz, dass einmal abgeschlossene Verträge nicht mehr rückgängig gemacht werden können. Der Gesetzgeber gewährt dem Verbraucher nur in wenigen, im Gesetz genau beschriebenen, Fällen ein Rücktrittsrecht. Im oben geschilderten Fall besteht kein gesetzliches Rücktrittsrecht. Es wäre möglich, dass der Unternehmer in den allgemeinen Geschäftsbedingungen ein vertragliches Rücktrittsrecht zugestanden hat. Wenn das nicht der Fall ist, so wäre eine letzte Möglichkeit, aus dem Vertrag auszusteigen, eine Stornierung des Vertrages - es handelt sich hierbei um eine Kulanzlösung und ist häufig mit Stornogebühren verbunden. Die Höhe der Stornogebühr ist gesetzlich nicht geregelt. Laut Rechtsprechung kann ein Richtwert von ca. 15 % angenommen werden.

### **Ich habe einen DVD-Player gekauft - dieser ist nun nach 2 Monaten defekt. Was kann ich tun?**

#### **Als Verbraucher hat man 2 Möglichkeiten:**

Gewährleistung ist ein gesetzlicher Anspruch und bedeutet, dass man als Verbraucher Anspruch auf die Lieferung einer mangelfreien Sache bzw. Herstellung eines mangelfreien Werkes hat. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei beweglichen Sachen 2 Jahre, bei unbeweglichen Sachen 3 Jahre. Der Mangel muss dem Grunde nach bereits bei der Übergabe vorhanden gewesen sein. Ansprechpartner hinsichtlich der Gewährleistung ist der Händler.

Die Garantie ist ein vertraglicher Anspruch - der Inhalt der Garantiebedingungen unterliegt der freien Vertragsvereinbarung. Ansprechpartner hinsichtlich Garantie ist der Garantiegeber (in den meisten Fällen der Hersteller). In diesem Fall raten wir dem Verbraucher, dem Unternehmer schriftlich die vorhandenen Mängel mitzuteilen und die Reparatur des Gerätes zu fordern.

### **Ich habe mir eine neue Leiter gekauft. Als ich das erste Mal hinaufgestiegen bin, ist eine Sprosse durchgebrochen. Ich bin von der Leiter gefallen und habe mir eine Rippe angeknackst. Wer kommt für den Schaden auf?**

Hier handelt es sich um einen Fall der Produkthaftung. Es werden solche Schäden erfasst, die durch Produktionsmängel an Personen oder anderen Sachen entstanden sind. Der Schaden an der Sache selbst (im obigen Fall die Leiter) wird nicht im Rahmen der Produkthaftung, sondern der Gewährleistung, ersetzt. Hersteller, Importeure bzw. Händler haften dem Käufer und anderen Geschädigten für Schäden im Rahmen der Produkthaftung. Bei Sachschäden gibt es einen Selbstbehalt von 500 Euro, Personenschäden werden uneingeschränkt ersetzt. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz verjähren nach 3 Jahren ab Kenntnis des Geschädigten von Schaden und Schädiger. Wenn es sich in diesem Fall um einen Produktionsmangel gehandelt hat, kann für die Verletzung Schmerzensgeld gefordert werden.

### **Ich habe zwar mündlich zugesagt, dass ich eine Infrarotkabine vom Unternehmer kaufe, habe aber zum Glück noch nichts unterschrieben. Es ist daher noch kein Vertrag zustande gekommen, oder?**

Für das Zustandekommen eines Vertrages reicht auch die mündliche Übereinkunft mit dem Verkäufer, eine Ware bzw. Leistung zu erwerben. Die Schriftform ist in Österreich in der Regel nicht erforderlich. (einige wenige Ausnahmen: Bürgschaftsvertrag, Letztwillige Verfügung, Schenkungen etc.).

Sie können z.B. auch ein Haus durch eine mündliche Übereinkunft erwerben. Ob Sie sich das Haus leisten können oder nicht, spielt keine Rolle. Der Vertrag ist rechtskräftig.

### **Mein 16-jähriger Sohn ist Lehrling und hat ein Abonnement erworben, bei dem er monatlich 10 Euro bezahlen muss. Muss ich das als Erziehungsberechtigter akzeptieren?**

Jugendliche von 14 - 18 Jahren können selbst über Einkommen aus eigenem Erwerb und über Sachen, die ihnen zur freien Verfügung überlassen worden sind, so weit verfügen, (und sich auch verpflichten) als dadurch nicht die Befriedigung der Lebensbedürfnisse gefährdet wird. Durch einen Betrag von 10 Euro besteht im vorliegenden Fall keine Gefahr, dass die Lebensbedürfnisse nicht befriedigt werden können. Der Vertrag ist daher gültig. Hätte sich der Sohn ein Moped um 3.000 Euro auf Raten ohne Zustimmung der Erziehungsberechtigten gekauft, wäre kein rechtskräftiger Vertrag zustande gekommen.

### **Ich habe mein Auto in die Werkstatt zum Service gestellt. Der Chef hat mit meinem Auto eine Spritztour gemacht und mein Auto beschädigt. Wer haftet für den Schaden?**

Der Unternehmer wird in diesem Fall schadenersatzpflichtig, wenn ihn ein Verschulden trifft und er gegen ein gesetzliches Gebot oder Verbot verstößt. Schadenersatzansprüche verjähren grundsätzlich binnen 3 Jahren ab Kenntnis des Geschädigten vom Schaden und der Person des Schädigers.

### **Ich habe mir einen Kostenvoranschlag für neue Innentüren machen lassen. Da mir diese Anschaffung nun doch zu teuer ist, habe ich keinen Auftrag erteilt. Nun verlangt die Firma von mir ein Entgelt. Muss ich zahlen?**

Die Erstellung eines Kostenvoranschlages ist für den