

Beratungszentrum Bremen

Altenweg 4
28195 Bremen

Tel. (0421) 160 77 7
Fax (0421) 160 77 80
info@vz-hb.de

Beratungsstelle Bremerhaven

Hafenstraße 117
27576 Bremerhaven

Tel. (0471) 26 19 4
Fax (0471) 20 70 00
infobhv@vz-hb.de

<http://www.verbraucherzentrale-bremen.de/>

10 Tipps zum Verbraucherrecht

zum 50jährigen Jubiläum der Verbraucherzentrale Bremen



Wir möchten Ihnen anlässlich [unseres runden Geburtstages](#) einige Knackpunkte des Verbraucherrechts klar und verständlich vorstellen. Jeder Abschnitt schließt mit einem praktischen **Tipp** der Verbraucherzentrale Bremen.

1. Lieferverzögerung

Angenommen, man bestellt bei einem Möbelhändler eine Couchgarnitur zu einem Sonderpreis und vereinbart Lieferung binnen Monatsfrist. Statt der Couch kommen aber nur tröstende Worte. Dann sollte man sich damit nicht zufrieden geben, sondern handeln: Man muss schreiben. Aber nicht viel. Es reicht aus, wenn man eine neue Lieferfrist (mindestens zwei Wochen) setzt. Dabei ist zu beachten, dass kein Zeitraum, sondern ein konkretes Datum genannt wird. Man muss nichts Großartiges schreiben, nicht drohen, weder mit der Ablehnung der Leistung, noch mit dem Rechtsanwalt, nicht schimpfen etc. Man kann das tun, aber das Gesetz verlangt es nicht. Das Gesetz verlangt nur: „Liefere Sie bis zum 20.05!“

Tut sich nach Ablauf dieser Frist noch immer nichts, gibt es mehrere Möglichkeiten: Man kann am Vertrag festhalten und bis die Garnitur eintrifft eine andere mieten. Man kann aber auch vom Vertrag zurücktreten und sich anderweitig nach einer Couchgarnitur umsehen. Ist diese nur für mehr Geld zu haben, darf man diesen Mehrpreis als Schadensersatz auf den Verkäufer abwälzen.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Wegen der geschilderten einschneidenden Konsequenzen der Fristsetzung für die weitere Rechtsverfolgung, ist es ratsam, den Brief per Einschreiben und Rückschein zu versenden. Bloß nicht telefonieren oder mailen!

2. Werbung

Werbung ist im Kaufrecht keine bloße reklamehafte Anpreisung eines Produkts. Werbeaussagen des Verkäufers und auch des Herstellers sind Maßstab für die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit der gekauften Sache. Abweichungen stellen einen Sachmangel dar, der dem Käufer die Gewährleistungsrechte eröffnet.

Der Grund dafür ist, dass in der modernen Welt die Vorstellungen des Verbrauchers über die Dinge stark von der Werbung beeinflusst werden. Ein Beispiel: Der durch die Werbeaussage „besonders niedriger Verbrauch: 5,6 Liter auf 100 Kilometer“ motivierte umwelt- und sparsbewusste Autokäufer wird durch den tatsächlichen Verbrauch von 7,2 Litern enttäuscht. Diese Abweichung ist juristisch relevant; der Käufer kann reklamieren.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Kauft man eine kostspieligere Sache, weil man sich bewusst von der Werbung hat leiten lassen, sollte man die Werbung (Katalog, Anzeige etc.) zusammen mit der Rechnung 24 Monate aufbewahren.

3. Gewährleistungsansprüche beim Kauf

Beim Kauf neuer Sachen sind den Verbrauchern kraft Gesetzes für zwei Jahre (Gewährleistungsfrist) die sogenannten Gewährleistungsrechte gegenüber dem Verkäufer eingeräumt. Der Verkäufer muss die Sache frei von Mängeln (Fehlern) liefern. Eine Sache ist mangelhaft, wenn sie den vertraglichen Vereinbarungen nicht entspricht, wenn sie für den vertraglich bestimmten Gebrauch nicht geeignet ist oder noch nicht einmal für die gewöhnliche Verwendung taugt. Wird eine falsche Sache geliefert, ist das ebenfalls ein Mangel. Wird zu wenig geliefert, ist das ebenfalls ein Mangel. Mängel sind auch nicht zutreffende Werbeaussagen. Der Verkäufer muss sich an seiner eigenen und der Werbung des Herstellers festhalten lassen (siehe unter 2.). Auch eine fehlerhafte Montage oder Montageanleitung gilt als Mangel.

Der Käufer hat, wenn er eine mangelhafte Sache gekauft hat, zunächst lediglich einen Anspruch auf *Nacherfüllung* (Oberbegriff für Nachlieferung und Nachbesserung). Der Verkäufer muss also erst einmal **nach Wahl des Käufers (!)** nur eine neue Sache liefern (Nachlieferung) oder die Sache kostenlos reparieren (Nachbesserung). Mehr Rechte hat man beim ersten Anlauf nicht. Wird im Rahmen der Nacherfüllung eine neue Sache geliefert, darf für den Gebrauch der alten Sache bis zur Neulieferung keine Entschädigung für die Nutzung verlangt werden.

Sollte eine Nachlieferung nicht möglich sein, wiederum eine fehlerhafte Sache geliefert werden oder die Reparatur mehrmals (höchstens zweimal) nicht gelingen oder sehr lange dauern, darf der Käufer nach seiner Wahl mindern (einen Preisnachlass verlangen) oder den Vertrag rückabwickeln (Geld gegen Ware). Allerdings muss man sich für die Zeit der Nutzung der Sache im Rahmen der Rückabwicklung etwas anrechnen lassen (Nutzungsentschädigung), bei Fahrzeugen wird diese nach den gefahrenen Kilometern (0,4 bis 1 Prozent des Kaufpreises pro gefahrener 1000 Kilometer) berechnet.

Daneben kann man auch Schadensersatzansprüche geltend machen, etwa weil man die Sache bei einem anderen Händler teurer einkaufen muss. Auch für sogenannte Sonderangebote gelten diese Rechte, wenn sie Fehler aufweisen.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Der Nacherfüllungsanspruch sollte generell mit einer Fristsetzung verbunden werden.

4. Die Gewährleistungsfrist

Beim Kauf neuer Sachen sind den Verbrauchern kraft Gesetzes für zwei Jahre (Gewährleistungsfrist) die sogenannten Gewährleistungsrechte gegenüber dem Verkäufer eingeräumt. Die Frist beginnt zu laufen, sobald der Käufer die Ware erhält. Diese Frist gilt nur für neue Sachen. Bei gebrauchten Sachen (beispielsweise Gebrauchtwagen) kann sie, wenn man bei einem Händler kauft, auf ein Jahr verkürzt werden. Nur beim Kauf von Privat an Privat oder von Händler zu Händler kann sie gänzlich ausgeschlossen werden.

Die Gewährleistungsrechte bestehen nur dann, wenn der Mangel der Kaufsache schon bei Übergabe vorhanden war und der Käufer dies auch beweisen kann. Ein solcher Beweis ist jedoch oft nur durch ein teures Sachverständigen-gutachten möglich. Nur für das erste halbe Jahr der Zweijahresfrist ist die Sache aussichtsreicher. Innerhalb dieser Frist wird vermutet, dass die Sache schon bei der Übergabe fehlerhaft war ([§ 476 BGB](#)) und der Verkäufer muss das Gegenteil beweisen, was meist nicht gelingen wird.

Wird der gekaufte Gegenstand im Rahmen der Nacherfüllung repariert, läuft die Gewährleistungsfrist weiter; wird ein neuer Gegenstand geliefert, fängt die zweijährige Gewährleistungsfrist neu an zu laufen.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Man sollte im Kaufvertrag (ruhig handschriftlich) vereinbaren: „§ 476 BGB gilt zwei Jahre.“ Nur dann hat man wahrhaftig zwei Jahre die vollen Gewährleistungsrechte.

Außerdem sollte man immer die Nachlieferung einer Sache verlangen, bevor man sich mit der Reparatur zufriedengibt.

5. Garantien

Garantie bedeutet zumeist, dass der Hersteller (nicht der Verkäufer mit dem man sich während der zweijährigen Gewährleistungsfrist auseinandersetzen muss) die in der Garantiezeit auftretenden Mängel beseitigt. Kauft man also einen Fernseher mit einer Garantiefrist von fünf Jahren und gibt dieser nach drei Jahren seinen Geist auf, dann kann man sich an den Hersteller (Garantiegeber) wenden. Die Garantie übernimmt der Hersteller freiwillig um den Wert und die Qualität seiner Ware herauszustellen. Aus diesem Grunde kann er die Dauer der Garantie frei bestimmen; er kann sogar die Garantieleistung einschränken, so dass beispielsweise nur die Ersatzteile kostenlos sind, die Reparaturleistung aber vom Käufer bezahlt werden muss. Es ist auch möglich, dass der Händler die Garantie auf bestimmte Teile des Produkts einschränkt, zum Beispiel auf den Rahmen eines Fahrrades oder auf das Mahlwerk einer Pfeffermühle. Die genauen Bestimmungen des Garantieversprechens finden sich in der Garantieurkunde, die man stets vollständig und kritisch studieren sollte. Die Garantieurkunde muss nicht nur einfach und verständlich abgefasst sein, sondern sie muss auch den Hinweis auf die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers enthalten, die durch die Garantie nicht eingeschränkt werden dürfen. Außerdem muss die Urkunde den Inhalt der Garantie und alle wesent-

lichen Angaben enthalten, die für die Geltendmachung der Garantie erforderlich sind, das heißt: insbesondere die Dauer und den räumlichen Geltungsbereich des Garantieschutzes sowie Namen und Anschrift des Garantiegebers ([§ 477 BGB](#)).

Bei einer Garantie wird angenommen, dass der Hersteller die Funktionsfähigkeit einer Sache während der gesamten Laufzeit der Garantie übernimmt. Es kann also für Verbraucher durchaus günstig sein, sich nach Ablauf der sechsmonatigen Beweislastumkehr ([§ 476 BGB](#)) auf die Garantie zu berufen, anstatt sich dem Risiko auszusetzen, für die Tatsache der Mangelhaftigkeit der Sache bei Übergabe beweispflichtig zu sein, was für die letzten 18 Monate der 24monatigen Gewährleistungsfrist aber der Fall wäre, falls man nicht auf dem Kaufvertrag vermerkt hat: „§ 476 BGB gilt zwei Jahre.“ (siehe unter 5.).

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Macht sich der Mangel einer gekauften Sache erst nach sechs Monaten bemerkbar, sollte man immer prüfen, ob ein Garantieanspruch besteht, auf den man sich parallel zum Gewährleistungsanspruch berufen kann.

6. Das Kleingedruckte

Als Verbraucher kann man kaum noch eine Ware erwerben oder eine Dienstleistung in Anspruch nehmen, ohne mit Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) konfrontiert zu werden. Im Alltag spielen individuell ausgehandelte Verträge kaum noch eine Rolle. Das wäre an sich nicht allzu bedenklich, wenn nicht die meisten Geschäftsbedingungen („Das Kleingedruckte“) die Rechtslage zu Ungunsten der Kunden verändern würden, selbst wenn sie sich im Rahmen des Gesetzes ([§§ 305ff. BGB](#)) halten. Der Verwender der AGB darf aber seine „einseitige Vertragsmacht“ nicht grenzenlos ausspielen. Nach den Paragraphen 305 folgende des Bürgerlichen Gesetzbuches sind Klauseln in Allgemeinen Geschäftsbedingungen unwirksam, wenn sie die Verbraucher unangemessen benachteiligen.

Voraussetzung dafür, dass die Geschäftsbedingungen überhaupt Vertragsbestandteil werden, ist, dass sie wirksam vereinbart werden. Das ist der Fall, wenn der Kunde sie mit unterschrieben hat. Wirksam vereinbart sind Allgemeine Geschäftsbedingungen aber auch dann, wenn sie sich zwar auf der Rückseite eines Vertrages befinden, der Kunde aber einen eindeutigen Hinweis auf der Vorderseite auf die rückseitigen Geschäftsbedingungen unterschrieben hat. Vertragsbestandteil wird das Kleingedruckte auch, wenn es im Geschäft gut sicht- und lesbar ausgehängt wird.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Weil das Kleingedruckte immer zum Nachteil der Kunden von der gesetzlichen Regelung abweicht, sollte man, so schwer es dem Auge fällt, die Klauselwerke immer gründlich durchlesen und im Zweifel einen Juristen fragen.

7. Werkverträge

Mit Handwerkern schließt man sogenannte Werkverträge. Werkverträge begleiten die Verbraucher durch das ganze Leben. Sie reichen von den Alltäglichkeiten wie der Reinigung des Anzugs und der Reparatur der Schuhe bis hin zur Renovierung oder dem Bau eines Hauses. Und immer ist mit Ärger zu rechnen. Werkverträge ersparen den Richtern die Langeweile, wenn der Pfusch vor die Gerichte gezerrt wird. Wenigstens in einem kann man entschieden vorbeugen: der laxen Abrechnung. Niemals nämlich stimmt die spätere Rechnung mit dem vorher erstellten Kostenvoranschlag überein. Ein solcher Voranschlag ist juristisch sehr viel unverbindlicher, als man vom Wortlaut her meinen sollte. Deshalb ist es sinnvoll, einen *Festpreis* zu vereinbaren, wobei man kein anderes Wort verwenden sollte, um Streitigkeiten vorzubeugen. Ein *Festpreisversprechen* ist eine verbindliche Kostengarantie. Damit ist man vor Gericht auf der sicheren Seite.

Ein Kostenvoranschlag über eine Werkleistung darf nur dann etwas kosten, wenn es branchenüblich ist oder, wenn es ausdrücklich vereinbart worden ist. In allen anderen Fällen muss ein Kostenvoranschlag nicht vergütet werden.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Immer einen **Festpreis** ausmachen. Damit ist man juristisch abgesichert. Außerdem kann man eigentlich nur bei Festpreisangeboten einen sinnvollen Preisvergleich durchführen.

8. Reiserecht

Verbraucher, die eine Pauschalreise buchen, genießen zusätzlichen verbraucherrechtlichen Schutz. Unter dem Begriff der Pauschalreise versteht man eine Reise, die der Reiseveranstalter mit mindestens zwei typischen Reiseleistungen anbietet. Das Hauptproblem des Pauschalreiserechts sind die Reismängel. Der Reiseveranstalter hat nämlich gemäß [§ 651c BGB](#) die Reise so zu erbringen, dass sie die zugesicherten Eigenschaften hat und nicht mit Fehlern behaftet ist, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Nutzen aufheben oder mindern. Für die Fehler der Reise kann man, nur dann, wenn man den Mangel zunächst bei dem örtlichen Reiseleiter angezeigt und von diesem Abhilfe verlangt hat und spätestens einen Monat nach der Heimkehr beim Reiseveranstalter geltend macht, Minderung verlangen.

Die Reisepreisminderung kann man nach der sogenannten [Frankfurter Tabelle](#) vornehmen, die das Landgericht Frankfurt entwickelt hat. Die Tabelle führt für verschiedenste Mängel Prozentsätze auf, die man dann addieren und vom Reisepreis abziehen kann (Beispiele: Lärm in der Nacht 10-40%, eintöniger Speisezettel 5%, Ungeziefer 10-50%).

Die [Kemptener Reismängeltabelle](#) ist eine Sammlung von konkreten Urteilen. Sie gibt in Stichpunkten an, welches Gericht für welchen Mangel welchen Minderungsbetrag ausgeurteilt hat. Sind die Mängel erheblich (mindestens 50

Prozent!), kann man zusätzlich gemäß eine Entschädigung wegen *vertaner Urlaubszeit* in Höhe von zur Zeit 72,- Euro pro Tag und Person verlangen.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Man tut aber gut daran, sich im unteren Rahmen der Tabellen zu halten. Die Gerichte verspüren in letzter Zeit wenig Lust, sich mit Reismängeln zu beschäftigen, seit die Reisepreisminderung zum Volkssport geworden ist. In vielen Fällen werden Klagen ganz abgewiesen oder haben nur zum geringen Teil Erfolg.

9. Widerrufbare Verträge

Nur dann, wenn man beim Vertragsschluss ein Rückgabe- oder Rücktrittsrecht ausdrücklich vereinbart hat, kann man sich von einem Vertrag lösen. Ansonsten kann man nur in ganz bestimmten Ausnahmefällen von einem Vertrag loskommen. Diese Ausnahmen haben sich allerdings in der letzten Zeit vermehrt, so dass die Verbraucher mittlerweile einigermaßen gut geschützt sind. Eine Widerrufsmöglichkeit ist etwa gegeben, wenn ein netter Vertreter den Verbraucher an der Haustür, auf der Straße, in öffentlichen Verkehrsmitteln oder am Arbeitsplatz überrascht und überredet, etwas zu kaufen (Haustürgeschäfte). Auch Freizeitveranstaltungen, die bloße *Gewinnabholungsveranstaltungen* sind, bei denen ahnungslose Kunden überredet werden sollen, Anteile von Dauerwohnrechten für Ferienwohnungen in Form von Time-Sharing-Verträgen zu erwerben, fallen ebenso wie die sogenannten Kaffeefahrten oder auch Weinproben unter die Ausnahmen, bei denen das Gesetz eine Widerrufsmöglichkeit einräumt. Deshalb kann man diese Verträge innerhalb einer Überlegensfrist (zwei Wochen) widerrufen.

Ein zweiwöchiges Widerrufsrecht gibt es außerdem noch für Darlehensverträge, Ratenlieferungsverträge und sogenannte Finanzierungshilfen zwischen Unternehmer und Verbraucher; ebenso Verträge, die mit einem Kreditvertrag verbunden sind (Ratenkauf/ Leichtkauf, Leasing). Auch Verträge, mit denen Verbraucher sich verpflichten, die Lieferung "mehrerer zusammengehöriger Sachen" zu erdulden, fallen unter dieses Gesetz, also beispielsweise Abonnements, Buchclubmitgliedschaften etc.

Die Verbraucher werden zudem vor den Gefahren eines voreiligen Geschäftsschlusses im Rahmen des Fernabsatzes geschützt. Wer nicht zu einem Händler geht, sondern einen Vertrag in Abwesenheit mittels moderner Kommunikationsmittel (Telefon, Fax, Computer/ Internet/ E-Mail) schließt, dem ist es erlaubt, den Vertrag innerhalb von 14 Tagen zu widerrufen oder die bestellte Sache zurückzugeben.

Die Widerrufsfrist beginnt frühestens, wenn Verbraucher eine besondere vom Gesetz genau vorgegebene Belehrung über Art und Umfang des Widerrufsrechts in Textform (zum Beispiel E-Mail und Fax) erhalten haben. Dazu gehören Angaben über die Form des Widerrufs, den Beginn und den Ablauf der Frist sowie Name und Anschrift des Widerrufsempfängers. Diese Belehrung muss drucktechnisch deutlich gestaltet und für Normalsichtige gut lesbar sein. Die Widerrufserklärung muss innerhalb der Frist abgesandt und nicht begrün-

det werden. Fehlt die Widerrufsbelehrung oder ist sie unvollständig, so beginnt die Frist nicht zu laufen. Man kann dann unendlich lange widerrufen.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Widerrufbare Verträge immer per Einschreiben und Rückschein widerrufen.

10. Elektronischer Geschäftsverkehr

Der Gesetzgeber hat den Online-Shops einige Pflichten auferlegt: Der virtuelle Unternehmer muss seinen Kunden ein technisch wirksames Mittel zur Verfügung stellen, damit diese bei der Bestellung Eingabefehler erkennen und berichtigen können.

Der Unternehmer muss zugleich über folgende Punkte informieren:

- über die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen,
- ob der Vertrag beim Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist,
- welche Sprachen für den Vertragsschluss zur Verfügung stehen und
- welchen Verhaltenskodizes (etwa: Gütesiegel, Beschwerdemanagement etc.) sich der Unternehmer freiwillig unterwirft und ihre elektronische Abrufbarkeit.

Des Weiteren muss der Unternehmer den Verbrauchern die Möglichkeit geben, die Vertragsbestimmungen einschließlich der Geschäftsbedingungen bei Vertragsschluss abzurufen und in wiedergabefähiger Form zu speichern.

Der Sinn dieser Informationspflichten ergibt sich aus folgendem: Verträge, die man im elektronischen Geschäftsverkehr abschließt, unterfallen in den allermeisten Fällen auch den Vorschriften über den Fernabsatz. Aus diesem Grunde kann man sie innerhalb von zwei Wochen widerrufen. Diese Frist beginnt aber beim elektronischen Geschäftsverkehr indessen erst dann zu laufen, wenn der Unternehmer zusätzlich zu einer gesetzeskonformen Belehrung über das Widerrufsrecht allen seinen oben angeführten Pflichten nachgekommen ist.

Tipp der Verbraucherzentrale Bremen: Obwohl das erlaubt ist, sollte man im Falle eines Widerrufs diesen nicht per E-Mail schicken, sondern unbequemer und altmodischer das Einschreiben mit Rückschein wählen. Wenn man die Widerrufsfrist verpasst hat, lohnt es sich zu überprüfen, ob der Unternehmer allen seinen Pflichten, die er im elektronischen Geschäftsverkehr erfüllen muss, nachgekommen ist. Wenn nicht, kann man noch sechs Monate lang widerrufen.

Im Internet (www.verbraucherzentrale-bremen.de) halten wir unter dem Button Beratungsthemen Verbraucherrecht auf unserer Homepage weitere aktuelle News rund um

das Verbraucherrecht bereit (www.verbraucherzentrale-bremen.de/themen/verbraucherrecht/index.html) und unter (www.verbraucherzentrale-bremen.de/beratung/verbraucherrecht/) einen Überblick mit Kurzinformationen über unsere juristischen Beratungsangebote. Unter www.verbraucherzentrale-bremen.de/themen/gesundheit/index.html halten wir aktuelle Informationen zum Arzthaftungsrecht & Medizinrecht und unter www.verbraucherzentrale-bremen.de/beratung/gesundheit/ Hinweise zu diesem Beratungsangebot bereit. Die aktuellen Infotheknews finden sich unter folgendem Link: www.verbraucherzentrale-bremen.de/infothek/news.html.

Unser Verbraucherforum: <http://www.verbraucherrechtsforum.de>

Besuchen Sie uns bei [facebook](#)  und [twitter](#) 