

„Auch aus Steinen, die dir in den Weg gelegt werden, kannst du etwas Schönes bauen.“

Erich Kästner, deutscher Schriftsteller (1899-1974)



## Probleme beim Kaufvertrag lösen

### KOMPETENZEN

Bearbeiten Sie dieses Kapitel und Sie können

- 🔗  Probleme analysieren, die beim Kaufvertrag auftreten können,
- 🔗  rechtlich und betriebswirtschaftlich situationsadäquate Maßnahmen setzen,
- 🔗  den bei diesen Problemen notwendigen Schriftverkehr selbstständig abwickeln.

### ÜBERBLICK BEWAHREN



Im Rahmen der Geschäftsprozesse wickeln Unternehmen zahlreiche Kaufverträge mit Kunden/Kundinnen und Lieferanten ab. Schwierigkeiten entstehen häufig bei der Vertragserfüllung, wenn Lieferung, Rechnungslegung, Annahme der Ware oder die Zahlung nicht rechtzeitig oder nicht korrekt durchgeführt werden. Mit der Lösung größerer Probleme muss sich sogar das Management beschäftigen.

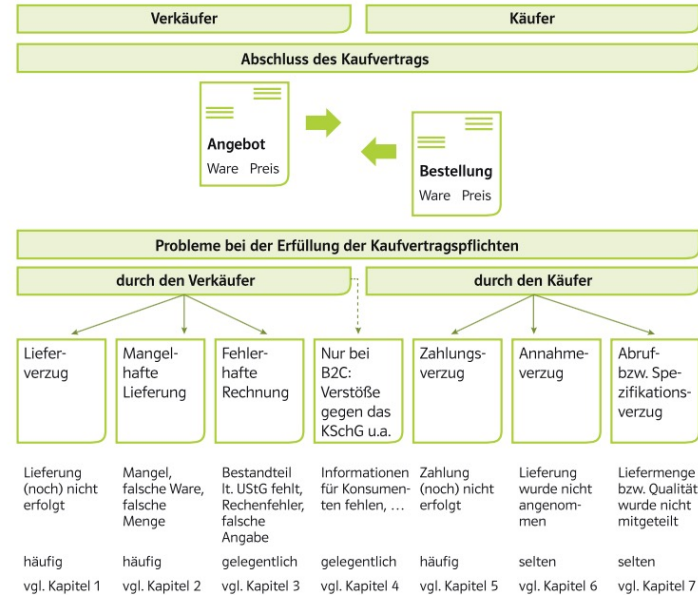


Modelle verstehen: siehe TOOL BOX 1



Sie unterschreiben einen Kaufvertrag für Ihren Mopedtraum, E-MAX 110S. Folgende Probleme könnten bei der Erfüllung der Vertragspflichten auftreten:

- Probleme bei der Lieferung:** Das Moped ist zum vereinbarten Termin nicht abholbereit (Lieferverzug) oder es wurde statt der E-MAX 110S ein anderes Modell geliefert, oder das Moped hat einen Defekt (mangelhafte Lieferung).
- Probleme bei der Annahme:** Sie möchten das Moped nicht mehr abnehmen und holen es daher nicht ab (Annahmeverzug).
- Probleme bei der Rechnung:** Die Rechnung beinhaltet einen falschen Preis, einen Rechenfehler oder es fehlen Bestandteile des Umsatzsteuergesetzes (fehlerhafte Rechnung).
- Probleme bei der Zahlung:** Sie zahlen das Moped nicht rechtzeitig (Zahlungsverzug).
- Weitere Probleme:** Da es sich um einen Kauf im B2C-Bereich handelt, können auch Verstöße gegen das Konsumentenschutzrecht vorliegen, indem der Verkäufer Ihnen vorgeschriebene Informationen nicht gegeben hat, z. B. wenn Ihnen das Moped zum Netto- statt zum Bruttopreis angeboten wurde, im Rahmen eines Online-Kaufes oder eines Kaufes mittels eines Verbraucherkredites.



### ARBEITSAUFGABE 1: Probleme beim Brückenbau

Welche Probleme können beim Bau der „Golden Gate Brücke der Alpen“ bei der Erfüllung des Kaufvertrages über die Drahtseile (vgl. Bestellung in der Arbeitsaufgabe 3, Seite 73, zwischen der Georugg AG und der Oberhofer Stahlbau GmbH auftreten? Beschreiben Sie diese Probleme möglichst praxisnah.



Pflichtverletzung durch die Georugg AG	Pflichtverletzung durch die Oberhofer GmbH

# 1 Lieferverzug – Reaktion und Vermeidung

Sie haben Ihr Moped, E-MAX 110S, bestellt, doch seit Wochen ist der vereinbarte Liefertermin überschritten.

Wird die korrekte Ware nicht zum vereinbarten Zeitpunkt am vereinbarten Ort übergeben, handelt es sich um Lieferverzug.



Nun haben Sie folgende Schritte vorzunehmen:

- Der Käufer muss dem Verkäufer eine **Mahnung („Liefermahnung“)** schreiben, in welcher er eine **Nachfrist** setzt. Die Nachfrist soll so gewählt sein, dass der Verkäufer tatsächlich liefern kann, z. B. bei normalen Waren ca. 14 Tage, bei Spezialanfertigungen oder Bauaufträgen mehrere Wochen oder gar Monate. Wurde in der Bestellung ein Fixtermin vereinbart, kann dieser Schritt entfallen.
- Ist die Nachfrist oder ein Fixtermin abgelaufen und die Ware noch immer nicht geliefert, ermöglicht das Gesetz (ABGB) dem Käufer
  - auf die Lieferung weiter zu bestehen oder
  - vom Kaufvertrag zurückzutreten.
  - Zusätzlich kann der Käufer verlangen, dass ihm ein entstandener Schaden ersetzt wird.

**Bestellung mit gewöhnlichem Liefertermin:**  
 Beispiele: „Lieferung innerhalb von 3 Wochen“  
 „Lieferung Ende März“  
 „Liefertermin: Kalenderwoche 15“

Lieferverzug ↓

**Liefermahnung mit Nachfrist:**  
 Beispiel: „Leider wurde unsere Bestellung Nr. 0245 bis heute nicht geliefert. Wir setzen Ihnen eine Nachfrist bis zum 20. 4. 20..“

Nachfrist ↓

Rechtliche Möglichkeiten:

- Auf **nachträgliche Lieferung** bestehen (erforderlichenfalls bei Gericht)
- **Rücktritt** vom Kaufvertrag
- Eventuell **Schadenersatz**, wenn ein nachweisbarer Schaden entstanden ist

**Bestellung mit Fixtermin („Fixgeschäft“):**  
 Beispiele: „Lieferung am 30. 3. 20.. fix“  
 „Lieferung genau am 30. 3. 20.. um 13:30 Uhr“  
 „Fixtermin: Kalenderwoche 15“

Lieferverzug ↓



## ARBEITSAUFGABE 2: Probleme beim Mopedkauf



Analysieren Sie den abgebildeten Auszug aus dem Kaufvertrag Ihres Mopeds und beantworten Sie die folgenden Fragen:

a) Liegt ein gewöhnlicher Liefertermin oder ein Fixgeschäft vor?

b) Wie werden Sie reagieren, wenn das Moped Ende Mai noch nicht geliefert wurde?

c) Wie werden Sie reagieren, wenn das Moped nach Ablauf einer Nachfrist nicht geliefert wurde?

d) Welche Formulierung für einen Fixtermin hätten Sie im Kaufvertrag wählen können?

### Kaufvertrag

- Verkäufer: Zweiradhändler Schnell GmbH
- Käufer: ...
- Kaufobjekt: E-MAX 110S, ...
- Kaufpreis: Der Gesamtkaufpreis bei Barzahlung beträgt 1.899,00 EUR.
- Liefertermin: 2. Hälfte Mai 20..

## ARBEITSAUFGABE 3: Lieferverzug



Sie arbeiten bei der Firma Josef Gartner (eingetragener Einzelunternehmer) und Herr Gartner bittet Sie, sich um eine möglichst rasche Lieferung der bestellten Geräte (siehe abgebildete Bestellung) zu kümmern. Heute ist der 28. Mai und die Ware wurde noch nicht geliefert. Adresse der Firma Sonepar: 1230 Wien, Großmarktstraße 7b

**Josef Gartner e. U., Wiener Straße 54, 3710 Ziersdorf**  
 Tel./Fax 02956 555 614, Web: www.jo-gartner.at

**TELEFAX**

An Sonepar Österreich GmbH, i-center Wien Datum 20..-05-15  
 z. H. Friedrich Freihaus Seiten 1  
 Fax 680 80-500

**Bestellung Nr. 0325**

Sehr geehrter Herr Freihaus,

ich danke für Ihr Angebot Nr. A00456 vom 12. Ma 20.. und bestelle wie folgt

Menge	Bezeichnung	Artikelnummer	Preis in EUR
1	Split-Raumklimagerät	349210	1.547,00
1	Kühllitung 5 m (für KSS 4504C)	344160	123,00
1	Montagezubehör	343230	85,00
Bestellsomme (exkl. USt)			1.755,00

Lieferung frei Haus  
**Liefertermin:** bis spätestens 27. Ma 20.., fix!  
**Zahlung:** 14 Tage 3 % Skonto oder 30 Tage netto

Mit freundlichen Grüßen

Josef Gartner e. U.

*Josef Gartner*

Kreissgericht Korneuburg, FN 59520, Bank: BAWA Wienanwalts ATU 300 36020  
 BIC: RLWWAT1WVPRB, IBAN: AT9432567090007193020

a) Ist die Firma Sonepar Österreich GmbH bereits in Lieferverzug? Begründen Sie Ihre Antwort.

b) Welche rechtlichen Möglichkeiten stehen Ihnen offen?

c) Welche weiteren vertraglichen Vereinbarungen hätten Sie vornehmen können, damit Sie nun weniger Probleme haben?

d) Herr Gartner beauftragte Sie, eine möglichst rasche Lieferung zu bewerkstelligen. **Prüfen Sie die Möglichkeit der Liefermahnung bzw. eines Vertragsrücktritts inkl. Schadenersatzanspruch.** Verfassen Sie ein entsprechendes Schreiben. Hierfür können Sie das Faxformular und Briefpapier der Firma Gartner downloaden.



Vorlage  
7x6x5v

## 1.1 Schadenersatz bei Lieferproblemen

Ist durch den schuldhaften Lieferverzug ein nachweisbarer Schaden für den Käufer entstanden, so muss diesen der Verkäufer ersetzen. Dies ist unabhängig davon, ob der Käufer vom Vertrag zurücktritt oder weiterhin auf die Lieferung besteht.

Würde ein bestelltes Frühlingkleid um eine Woche zu spät geliefert, ist vermutlich kein nachweisbarer Schaden entstanden. Würde jedoch die Einrichtung für ein Hotelzimmer zwei Wochen zu spät geliefert, so ist dann ein Schaden entstanden, wenn der Hotelier Gästebuchungen stornieren musste.



### ARBEITSAUFGABE 4: Schadenersatz bei Lieferproblemen



Liegt in den folgenden Fällen ein Schadenersatzanspruch vor? Wenn ja, wie hoch wäre der forderbare Schaden?

	Schadenersatzanspruch? Forderbarer Schaden?
a) Der Schulumbau wurde nicht, wie vereinbart, bis 1. 9. 20.. fertig, es musste ein Ausweichquartier um 5.000,00 EUR angemietet werden.	
b) Durch das unvorsichtige Arbeiten des Gärtners wurden zwei Gartenzweige komplett zerbrochen.	
c) Ihr Moped, E-MAX 110S, wird mit einwöchiger Verspätung geliefert.	
d) Wegen eines Gewitters kann der geplante Hubschrauberrundflug für die Gäste der KGV AG nicht stattfinden. Die KGV AG möchte 5.000,00 EUR Entschädigung.	
e) Das Hochzeitscatering war für 14:00 Uhr bestellt. Um 15:00 Uhr musste schließlich ein rascher Ersatz beauftragt werden. Es sind 800,00 EUR Mehrkosten entstanden und die Gäste wollen 500,00 EUR Entschädigung für die Wartezeit.	
f) Die neuen Firmenkataloge wurden, trotz Fixgeschäft, nicht bis zur Messe in Frankfurt fertig. Das Unternehmen schätzt, dass ihm dadurch 250.000,00 EUR Umsatz entgehen.	

Häufig werden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Rechte der Käufer/innen verschlechtert. Daher sollte man diese vor dem Vertragsabschluss genau lesen und bei Bedarf nachverhandeln.



#### Praxis: Beispiel aus einem Pkw-Kaufvertrag

„Der Verkäufer kann den Liefertermin um 8 Wochen überschreiten. Nach Ablauf der Frist ist der Käufer unter Setzung einer Nachfrist von 2 Wochen zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.“



#### Praxis: Beispiel aus einem Möbel-Liefervertrag

„Im Verzögerungsfall hat der Besteller nach Ablauf einer mit uns zu vereinbarenden angemessenen Nachfrist lediglich ein Recht zum Rücktritt, nicht aber einen Anspruch auf Schadenersatz.“

## 1.2 Vereinbarungen zur Vermeidung von Lieferverzug

Um Lieferverzug und die daraus entstehenden Probleme möglichst zu vermeiden, kann der Käufer verschiedene Vereinbarungen im Kaufvertrag – meist in der Bestellung – treffen. In der Praxis finden Sie folgende Möglichkeiten (siehe Seite 84):

- **Fixgeschäft:** Ein Rücktritt und Schadenersatz ist sofort bei Lieferverzug, auch ohne Nachfristsetzung, möglich. Da diese Vereinbarung (z. B. „Lieferung am ... fix“) sehr einfach ist, wird sie häufig verwendet, wenn eine Lieferung dringend gebraucht wird.
- **Pönale:** Der Verkäufer muss bei Lieferverzug eine fix vereinbarte Schadenersatzsumme an den Käufer zahlen. Da diese Vereinbarung sehr einfach und effizient ist, wird sie im B2B-Bereich, insbesondere bei Bauaufträgen o. Ä., verwendet.
- **Liefergarantie:** Die Bank des Verkäufers zahlt bei Lieferverzug eine fix vereinbarte Summe an den Käufer. Da die Bank für diese Garantie Gebühren verrechnet, wird sie fast ausschließlich im B2B-Bereich und nur bei höheren Vertragssummen verwendet.



### ARBEITSAUFGABE 5: Vereinbarungen zur Vermeidung von Lieferverzug

Welche Vereinbarungen zur Vermeidung von Lieferverzug würden Sie in den folgenden Fällen empfehlen (Mehrfachantworten möglich)? Begründen Sie stichwortartig Ihre Wahl.



	Fix-termin	Pönale	Liefergarantie	Keine Vereinbarung	Begründung
a) Heute ist der 2. 11. 20.. und Sie bestellen einen Geschirrspüler bei der Firma Miele. Für 28. 11. 20.. haben Sie bereits einen Installateur zur Überprüfung der Therme bestellt, der Ihnen auch den Geschirrspüler anschließen würde, wenn er bereits geliefert ist.					
b) Für den Bau eines Krankenhauses bestellt die Porr AG einen Spezialkran, der ab der Kalenderwoche 34 einsetzbar sein muss.					
c) Sie möchten einen Kaufvertrag für eine Eigentumswohnung unterschreiben. Die Wohnung wird erst gebaut und soll nächsten März fertig sein. Sie müssen bereits eine Anzahlung über 30 % des Gesamtkaufpreises geben.					
d) Für das Feuerwehrfest der FF Schlading am 2. Augustwochenende sollen 500 Bio-Grillhendlin bestellt werden.					

### ARBEITSAUFGABE 6: Formulierungen zur Vermeidung von Lieferverzug

Formulieren Sie die von Ihnen in der Arbeitsaufgabe 5 a) und b) vorgeschlagene Vereinbarung zur Vermeidung von Lieferverzug, die Sie in die Bestellung aufnehmen würden.



a) Formulierung zur Arbeitsaufgabe 5 a)	b) Formulierung zur Arbeitsaufgabe 5 b)

## 2 Mangelhafte Lieferung

Vor zwei Monaten hatten Sie den Kaufvertrag für Ihren Mopedtraum, E-MAX 110S inkl. zwei Sturzhelmen Uvex Boss 525, unterschrieben. Heute können Sie das frisch gelieferte Moped abholen. Leider treten folgende Probleme auf:



- Fall A:** Es wurde eine E-MAX 90S geliefert.
- Fall B:** Leider wurde nur ein Helm, und zwar mit gebrochenem Visier, geliefert.
- Fall C:** Nach drei Monaten funktioniert der Elektrostarter nicht mehr einwandfrei.
- Fall D:** Nach einem Jahr versagen die Bremsen, Sie fahren in ein parkendes Auto und erleiden eine schwere Knieverletzung. Ein Gutachten stellt fest, dass ein Konstruktionsfehler der Bremsen zu dem Unfall geführt hat.
- Fall E:** Nach 2 ½ Jahren verliert die Kühlung Flüssigkeit.



In der folgenden Übersicht sehen Sie die rechtlichen Möglichkeiten bei mangelhafter Lieferung. Die Fälle A bis E sind den rechtlichen Ansprüchen bereits zugeordnet und werden auf den folgenden Seiten näher besprochen, damit Sie zu Ihrem Recht kommen können.

### Welche rechtlichen Möglichkeiten bestehen bei mangelhafter Lieferung?

Mangel ist ersichtlich	Mangel ist nicht ersichtlich	
Falschliefung (A, B) (vgl. Kapitel 2.1)	Gewährleistung (C, D) (vgl. Kapitel 2.2)	Produkthaftung (D) (vgl. Kapitel 2.5)
falsche Ware (A) falsche Menge (B) ersichtlicher Mangel (B) <b>Folgen:</b> • Falsche/mangelhafte Ware nicht annehmen • Nachfrist für Nachlieferung setzen (wie bei Lieferverzug, Kapitel 1)	Gesetzliche Haftung für Mängel, die bei Übergabe vorhanden waren <b>Folgen:</b> • Reparatur, Austausch, • evtl. Preisermäßigung, Rücktritt  <b>(betrifft Schaden an der mangelhaften Sache)</b>  <b>Garantie (evtl. E)</b> (vgl. Kapitel 2.3)  Freiwillige Haftung für Mängel, die bei der Nutzung auftreten <b>Folgen:</b> je nach Vereinbarung, meist Reparatur oder Austausch  <b>(betrifft Schaden an der mangelhaften Sache)</b>	Haftung für Schäden, die durch das fehlerhafte Produkt entstanden sind (verschuldensunabhängig) <b>Folgen:</b> z. B. Schmerzensgeld, Reparaturkosten  <b>(betrifft andere Sach- oder Personenschäden)</b>
<b>Schadenersatz (A bis E)</b> (vgl. Kapitel 1.1 und 2.4)		
Haftung für nachweisbaren Schaden (nur bei Verschulden des Verkäufers) <b>Folgen:</b> Ersatz des Schadens, z. B. Reparatur, Geldzahlung		

Ist **bei der Lieferung bereits ersichtlich**, dass „etwas nicht stimmt“ (falsche Menge oder falsche bzw. schadhafte Ware), brauchen Sie die mangelhafte Lieferung nicht annehmen und müssen, wie beim Lieferverzug, auf Nachlieferung bestehen. Kontrollieren Sie daher jede Lieferung so genau wie möglich!

- Wird ein Schaden an der Ware **erst nach der Lieferung ersichtlich**, so haben Sie Anspruch auf
- Gewährleistung**, wenn ein Mangel bei der Übergabe schon vorhanden war (z. B. Verwendung eines schlechten Materials),
  - Garantie**, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde,
  - Produkthaftung**, wenn eine andere Sache oder Person zu Schaden gekommen ist,
  - Schadenersatz**, wenn Ihnen durch die Ware oder die verspätete Lieferung ein nachweisbarer Schaden entstanden ist.

## 2.1 Falschliefung

Im **Fall A** (falsche Ware) und im **Fall B** (falsche Menge und mangelhafte Ware) wurde der Kaufvertrag nicht korrekt erfüllt.



Sie müssen nur korrekt gelieferte Waren annehmen, falsch oder mangelhaft gelieferte Ware müssen Sie **nicht annehmen** (Lieferschein nicht unterschreiben), dadurch gerät der Verkäufer in Lieferverzug (vgl. S. 164 ff.).

Bei falsch oder mangelhaft gelieferten Waren können Sie genauso reagieren wie bei Lieferverzug:

- Liefermahnung mit **angemessener Nachfrist** für die korrekte Lieferung senden
- Sollte der Verkäufer innerhalb der Nachfrist nicht korrekt liefern, können Sie **vom Vertrag zurücktreten und bei nachweisbarem Schaden Ersatz verlangen**.

Im **Fall A** und **B** können Sie somit um Nachlieferung des korrekten Mopedtyps und des mangelfreien bzw. zweiten Helms innerhalb angemessener Frist, z. B. zwei bis vier Wochen, bestehen. Wäre der Helm fehlerlos gewesen, hätten Sie diesen natürlich bereits behalten und nur auf Nachlieferung des korrekten Mopeds und des zweiten Helms bestanden.



### ARBEITSAUFGABE 7: Lieferung falscher oder mangelhafter Waren

Inwieweit liegt eine Falschliefung vor? Wie würden Sie rechtlich korrekt reagieren?



Fall	Liegt eine Falschliefung vor?	Wie würden Sie rechtlich korrekt reagieren?
a) Sie bestellen im Schulbuffet zwei Kornspitz mit Käse. Nachdem der Verkäufer kassiert hat, gibt er Ihnen einen Kornspitz mit Käse und einen mit Schinken.		
b) Sie bestellen in einem Webshop ein iPad, der Paketservice bringt Ihnen ein sehr kleines Paket, mit einem Lieferschein über einen iPod.		
c) Ein Schuhhändler bestellt beim Großhändler Schuhe in Grautönen. Als die Lieferung kommt, möchte er die bestellten Schuhe nicht annehmen, da seine Kunden vermehrt kräftige Farben nachfragen.		
d) Das REWE-Zentrallager hat 20 Paletten mit Katzenfutter bestellt. Der Lkw-Fahrer übergibt dem Lagerleiter einen Lieferschein über 10 Paletten, der auch mit der Lieferung übereinstimmt.		
e) Das REWE-Zentrallager hat 20 Paletten mit Katzenfutter bestellt. Der Lkw-Fahrer übergibt dem Lagerleiter einen Lieferschein über 20 Paletten, es sind jedoch nur 10 Paletten am Lkw.		
f) Endlich bekommen Sie mittels Spedition Ihre neue Wohnzimmercouch geliefert. Sie erkennen sofort, dass der Stoff mehrere große Risse hat.		
g) Sie wollen in einer Woche Ihr neues Sonnenstudio eröffnen und haben schon 30 Vorreservierungen. Statt der noch fehlenden Sonnenliegen werden Sonnenschirme geliefert.		

## 2.2 Gewährleistung

Bei Ihrem Mopedkauf haben Sie im **Fall C** (Starter) und **D** (Bremsen) einen Gewährleistungsanspruch, da Sie ein Recht auf eine mangelfreie Sache haben.

Weist ein Vertragsgegenstand einen Mangel auf, der bei der Übergabe bereits bestanden hat (z. B. beim Elektrostarter war die Verkabelung zu locker fixiert), so hat der Verkäufer dafür einzustehen, also Gewähr zu leisten.



### Was gilt bei der Gewährleistung als Mangel?

- Eine ausdrücklich vereinbarte Beschaffenheit ist nicht gegeben, z. B. 3 statt 5 kW.
- Gewöhnlich vorausgesetzte Eigenschaften sind nicht gegeben, z. B. Verkehrstüchtigkeit bei einem Moped.
- Werbversprechen, die nicht zutreffen, z. B. „dieses Moped rutscht nicht auf nasser Fahrbahn!“
- Als Mangel gilt **nicht**, wenn der Mangel erst nach der Übergabe entsteht, z. B. Leck im Tank aufgrund eines Steinschlags, oder wenn es nach der Art der Sache kein Mangel ist, z. B. Reifen, die durch extreme Benützung innerhalb eines Jahres abgefahren sind.

Gewährleistung	
bewegliche Sachen	unbewegliche Sachen
Frist: zwei Jahre ab Übergabe	Frist: drei Jahre ab Übergabe
Bei Gebrauchtwaren Verringerung auf ein Jahr möglich	
Beweislastumkehr nach sechs Monaten	
Für Verbrauchergeschäfte (B2C) gilt:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fristen sind nicht verkürz- oder ausschließbar</li> <li>• Gewährleistung gilt auch für Montagefehler bzw. fehlerhafte Montageanleitungen</li> <li>• Keine Pflicht zur Mängelrüge</li> </ul>	
Schadenersatz	
bei Verschulden des Verkäufers (Frist: drei Jahre ab Erkennen, bei bewusster Täuschung sogar 30 Jahre)	
Produkthaftung	
nur wenn durch das mangelhafte Produkt weitere Sach- oder Personenschäden entstanden sind (Frist: 10 Jahre)	

### Wie lange ist Gewähr zu leisten?

Bei beweglichen Sachen, z. B. Notebook oder gelieferter Waschmaschine, ist die Gewährleistung innerhalb von 2 Jahren ab Übergabe geltend zu machen. Würde die Waschmaschine nicht nur geliefert, sondern vom Verkäufer gleichzeitig fix installiert werden, wäre sie, so wie eine Wohnung oder eine eingebaute Heizung, eine unbewegliche Sache mit dreijähriger Gewährleistungsfrist. Diese **Fristen können nur im B2B-** (zwischen zwei Unternehmen) **und im C2C-Bereich** (zwischen zwei Privaten, häufig beim Verkauf eines Gebrauchtwagens oder einer Wohnung) **verkürzt werden**. Ein Ausschluss der Gewährleistung bei fabriksneuen Sachen gilt sogar im B2B-Bereich als sittenwidrig.

Tritt der Mangel innerhalb von sechs Monaten auf, wird vermutet, dass der Mangel bei Übergabe vorlag, z. B. aufgrund eines Materialfehlers wurde die Waschmaschine nach vier Monaten defekt. Der Verkäufer hat zu beweisen, dass bei der Übergabe kein Mangel vorlag, um nicht gewährleistungspflichtig zu sein. Nach den sechs Monaten kommt es zu einer **Beweislastumkehr** und der/die Käufer/in muss beweisen, dass der Mangel bereits bei der Übergabe vorhanden war. Als Beweishilfe existieren in der Praxis von eingebauten Chips (z. B. zur Aufzeichnung von Bedienungsfehlern) bis zu Sachverständigen-gutachten bereits viele Möglichkeiten.

### Welche Rechtsfolgen bzw. Ansprüche bestehen im Gewährleistungsfall?

**1. Schritt: Verbesserung** (= Reparatur oder Nachlieferung) oder **Austausch** innerhalb einer angemessenen Frist

- Wenn
- nicht möglich oder zu aufwändig für den Verkäufer
  - der Verkäufer verweigert oder unangemessen lange benötigt
  - für den Käufer unzumutbar

**2. Schritt: Preisminderung oder Aufhebung des Vertrages** (= Rücktritt) bei nicht geringfügigem Mangel

**1. Schritt:** Der Käufer kann wählen zwischen:

- Verbesserung:** z. B. Reparatur einer nicht funktionstüchtigen Heizung, Nachjustierung einer schlecht eingestellten Satellitenantenne
  - oder **Austausch:** z. B. Austausch eines defekten Notebooks
- Allerdings darf der Verkäufer eine andere Möglichkeit wählen, wenn der Wunsch des Käufers für ihn zu aufwändig wäre, z. B. wenn für den Verkäufer die Reparatur eines Notebooks deutlich billiger als der Austausch (gegen ein neues Notebook) wäre, wird er zunächst die Reparatur versuchen.



**2. Schritt:** Ist eine Verbesserung oder ein Austausch ...

- für den Verkäufer nicht möglich: z. B. ein Gemälde eines berühmten Malers kann bei Kratzern weder repariert noch gegen ein gleiches ausgetauscht werden
  - für den Verkäufer zu aufwändig: z. B. leichte Kratzer auf dem neu verlegten Parkettboden
  - durch den Verkäufer verweigert worden oder bereits unangemessen lange ausständig: z. B. das Notebook ist bereits seit zwei Monaten in Reparatur
  - oder für den Käufer unzumutbar: z. B. ein Patient möchte sich eine schlechte Zahnbehandlung nicht durch denselben Zahnarzt ausbessern lassen,
- ... so können die beiden letzten Möglichkeiten wahrgenommen werden:
- Preisminderung:** z. B. Mängelrabatt, Nachlass einer Ratenzahlung
  - oder **Auflösung** des (Kauf-)Vertrages: „Geld zurück – Ware zurück“, jedoch nur, wenn es sich um keinen geringfügigen Mangel handelt (d. h. keine Vertragsaufhebung bei leichten Kratzern oder einem Pixelfehler beim Notebook). Für die Benützung der Ware vor dem Rücktritt kann der Verkäufer ein „Benutzungsentgelt“ verlangen bzw. sich einbehalten (z. B. wenn das Fernsehgerät mehrere Monate einwandfrei funktioniert hat, bevor der Mangel sichtbar wurde).

In schwerwiegenden Fällen, z. B. bei Baumängeln oder in Streitfällen, werden von Unternehmen oder vom Gericht Sachverständige beauftragt, um das Vorliegen eines Mangels, eventuelle Schäden, angemessene Preisminderungen etc. besser einschätzen zu können. Eine Liste von Sachverständigen finden Sie unter nebenstehendem Link.



Link  
86a5cs

### Wann muss der Mangel beanstandet werden?

- Unternehmer müssen die Ware innerhalb einer angemessenen Frist (im Zweifel gelten 14 Tage als ausreichend) auf Mängel untersuchen und im Falle eines Mangels eine **Mängelrüge** an den Verkäufer schreiben. Wird ein Mangel erst später sichtbar, muss wieder innerhalb einer angemessenen Frist gerügt werden.
- Verbraucher haben keine Pflicht zur umgehenden Kontrolle und Mängelrüge. Je länger der Konsument wartet, desto schwieriger wird jedoch die Beweisbarkeit.

### Tipps für die (private) Praxis:

- Heben Sie Rechnungen mindestens zwei bis drei Jahre auf, um eventuelle Gewährleistungen in Anspruch nehmen zu können.
- Lassen Sie sich im Falle einer Reparatur immer entsprechende Bestätigungen geben (z. B. Übernahmebestätigung, Reparaturschein), da Sie diese später als Nachweis benötigen könnten.

Bei **Verschulden des Verkäufers** kann bis zu drei Jahre nach Erkennen des Schadens (bei bewusster Täuschung noch 30 Jahre nach der Übergabe) **Schadenersatz** verlangt werden, z. B. bei einem fahrlässig schlecht montierten Dach muss der Unternehmer den Schaden am Dach und alle dadurch entstandenen Schäden (z. B. Wasserschaden in der Wohnung) reparieren.



### ARBEITSAUFGABE 8: Analyse von Gewährleistungsansprüchen



Entscheiden Sie, ob ein Gewährleistungsanspruch vorliegt, begründen Sie Ihre Entscheidung und zeigen Sie die möglichen Folgen auf.

Situation	Gewährleistung		Begründung	rechtliche Möglichkeiten des Käufers (inkl. Fristen)
	ja	nein		
a) Sie kaufen ein Handy und bemerken nach zwei Wochen, dass die Einschalttaste sehr oft stecken bleibt.				
b) Sie kaufen ein Handy und bemerken zu Hause, dass die Rückseite des Gehäuses einen Kratzer hat.				
c) Sie kaufen eine Eigentumswohnung, doch nach vier Jahren dringt Regenwasser durch die Decke in den Küchenbereich.				
d) Sie kaufen bei einem Händler ein gebrauchtes TV-Gerät im September. Zu Weihnachten schenken Sie das Gerät Ihrer Schwester. Bei der Inbetriebnahme des Geräts stellt Ihre Schwester fest, dass es nicht geht.				
e) Der gekaufte Tiefkühler kühlt nach zehn Monaten nur bis $-5\text{ }^{\circ}\text{C}$ anstatt bis $-20\text{ }^{\circ}\text{C}$ .				
f) Ihr Vater kauft bei einem Händler einen Gebrauchtwagen (unfallfrei und in tadellosem Zustand). Die Bremsen versagen nach 14 Monaten bei einer Fahrt.				
g) Der gekaufte handgeknüpfte Orientteppich entpuppt sich bei der Lieferung als Teppich mit einigen gestopften Löchern.				
h) Da die Handwerker beim Verlegen Ihres neuen Parkettbodens ungenau gearbeitet haben, ersuchen Sie um Reparatur. Nach dem 3. Reparaturversuch sind einige Stellen noch immer unansehnlich.				
i) Ein Mantelproduzent kauft Tierfelle (für Krägen und Einfassungen). Beim Auspacken bemerkt er, dass sie eine schlechtere Qualität als vereinbart aufweisen.				
j) Sie kaufen eine DVD und bemerken zu Hause, dass das Cover auf der Rückseite einen Sprung hat.				

Unabhängig davon, ob Sie jemandem eine Liefermahnung, einen Kaufvertragsrücktritt oder eine Mängelrüge schreiben möchten, Sie können jeden Geschäftsbrief anhand der folgenden fünf Punkte erstellen (siehe Kapitel „Geschäfte abwickeln“, Seite 88):

#### Der Kern jedes Geschäftsbriefes:

1. **Betreff:** Der Empfänger soll in der Überschrift erkennen, worum es geht, z. B. „Mängelrüge – Ihre Lieferung Nr. 0457“.
2. **Warum schreibe ich?** Der Anlass und das Anliegen Ihres Schreibens, falls erforderlich mit einer Begründung – bei einer Mängelrüge meist wichtig.
3. **Was soll passieren?** Was soll Ihr Geschäftspartner tun? Z. B. Reparatur bis zu einem bestimmten Termin.
4. **Schlussgruß** („Mit freundlichen Grüßen“) und Unterschrift
5. **Beilagen:** bei Mängelrügen z. B. eine Kopie der Rechnung, eine Kopie des Lieferscheins mit entsprechenden Hinweisen, Fotos (z. B. Digitalfotos eines Schadens als Attachment bei E-Mails)

Falls Sie Hilfe benötigen, verwenden Sie für Ihre Geschäftsbriefe die TOOL BOX 2 und 3.



Verfassen Sie Ihre Schreiben so kurz und präzise wie möglich. Wird in Ihrem Schreiben nicht klar, auf welchen Geschäftsfall Sie sich beziehen und was Sie genau beanstanden, wird die Lösung des Problems länger dauern und zusätzlich Geld und Geduld kosten.

### ARBEITSAUFGABE 9: Mängelrüge

Da bei Ihrem Elektroroller am 4. 9. 20.., drei Monate nach dem Kauf, der Starter nicht mehr funktionierte (**Fall C**), haben Sie ihn zur Reparatur in die Werkstatt des Verkäufers gebracht.

Als Sie heute (3. 11. 20..) zum vierten Mal in der Werkstatt zum vereinbarten Termin erschienen, wurden Sie erneut auf einen weiteren Fertigstellungstermin vertröstet. Nun möchten Sie dem Verkäufer schriftlich eine letzte Nachfrist setzen und schlimmstenfalls die entsprechenden Konsequenzen ziehen.

Verfassen Sie einen eingeschriebenen Brief. Gestalten Sie auf einem Extrablatt Ihr Briefpapier, indem Sie in die Kopfzeile Ihren Namen inkl. Adresse und Handynummer eintragen.



Zweiradhändler **Schnell** GmbH, 5020 Salzburg, Alpenstraße 34

#### Rechnung Nr.: 100002832/0

Käufer:

Kundenbetreuer: 41 Moser Gerald 3. 6. 20..

Wir lieferten Ihnen fabriksneu, serienmäßig in Ausführung und Ausstattung:

Marke/Modell:	E-MAX 110S		
Fahrgestellnr.:	AWZEEEF34A187999		
Leistung:	4 kW, 13" Nabenmotor		
Nettobetrag		EUR	1.582,50
20 % USt		EUR	316,50
Gesamtbetrag		EUR	1.899,00

Kaufvertragsdatum: 12. 4. 20..

Bis zur restlosen Bezahlung des Kaufpreises bleibt der Kaufgegenstand unser Eigentum. Zahlbar sofort nach Erhalt der Rechnung ohne jeden Abzug.

Betrag dankend erhalten  
3. Juni 20..

## 2.3 Garantie

Während die Gewährleistung automatisch bei jedem Kauf gilt (Ausnahme: Einschränkung der Gewährleistung zwischen zwei Unternehmern oder zwischen zwei Privaten), wird eine Garantie vom Verkäufer freiwillig gegeben, z. B. als Verkaufsargument und zur Betonung der Qualität des Produktes. Eine Garantie umfasst meist eine längere Frist als die gesetzliche Gewährleistung. Eine Reparatur bzw. ein Austauschanspruch besteht auch für Mängel, die erst nach Übergabe entstanden sind. Die Garantie wird häufig nur auf bestimmte Teile vergeben, z. B. Notebook ohne Akku.



Bei Ihrem Mopedkauf (siehe Seite 168) ist im **Fall E** die Gewährleistungsfrist bereits abgelaufen (Kühlflüssigkeitsverlust nach zweieinhalb Jahren), hier können Sie nur nachprüfen, ob beim Kauf des Mopeds eine längere Garantie vereinbart wurde.

Im **Fall C** (defekter Elektrostarter nach drei Monaten) haben Sie hingegen einen Gewährleistungsanspruch. Sollte Ihnen jedoch der Verkäufer beweisen, dass der Mangel bei Übergabe nicht bestanden hat (er hat ja die Beweislast), so hätten Sie im Falle einer Garantie auch hier noch einen Anspruch, sofern diese auch nachträglich auftretende Mängel beinhaltet.

### ARBEITSAUFGABE 10: Mangelhafte Lieferung



Ihre Firma: COOK'S CORNER, Unterer Stadtplatz 55, 3340 Waidhofen/Ybbs  
 Lieferant: MICROWAVE, Haus- & Küchengeräte, Meidlinger Hauptstr. 11, 1120 Wien

Situation: Vor vier Wochen haben Sie bei der Firma MICROWAVE Küchengeräte (vor allem Mikrowellengeräte und Flachgriller) im Gesamtwert von 14.950,00 EUR bestellt.

Die Geräte trafen zum vereinbarten Termin bei Ihnen ein (Lieferscheinnummer L00504). Bei der Übernahme mussten Sie feststellen, dass an Stelle von zehn Mikrowellengeräten des Modells X1/9 das Modell X1/8 (ohne Grillfunktion) geliefert wurde. Vergangene Woche haben Sie zwei Mikrowellengeräte ABC/4711 verkauft. Gestern kam einer Ihrer Kunden und teilte Ihnen mit, dass das Gehäuse total zerkratzt war und dass er bei Inbetriebnahme des Geräts bemerkte, dass die Zeitschaltuhr nicht funktioniert. Beantworten Sie in diesem Zusammenhang folgende Fragen:

Besteht ein Gewährleistungsanspruch?	Wie viel Zeit besteht zum Anzeigen des Mangels?		Welche Möglichkeit besteht zur Beseitigung des Mangels?
	ja	nein	
Modell X1/8			
Modell ABC/4711			



### TO-DO ÜBUNG: Die Beschwerde

**Arbeitsschritt 1:** Simulieren Sie das Telefongespräch zur Bekanntgabe der falschen Geräteelieferung und machen Sie eine Telefonnotiz über das Gespräch! Siehe TOOL BOX 8.



**Arbeitsschritt 2:** Verfassen Sie ein E-Mail an [office@microwave.at](mailto:office@microwave.at) mit der Bestätigung der Vereinbarung, die Sie im Telefongespräch mit dem Verkäufer getroffen haben. Sie können auch das vorgefertigte E-Mail-Formular verwenden.

Vorlage  
 kc8q3h

## 2.4 Schadenersatz

Ansprüche aus Gewährleistung und einer eventuell vereinbarten Garantie bestehen unabhängig vom Verschulden des Verkäufers. Ist ihm ein Verschulden vorwerfbar, so haftet er für die Schäden an der Sache und für Folgeschäden.



Bei Ihrem Mopedkauf (siehe Seite 168) haben Sie in den **Fällen A bis E** einen **Schadenersatzanspruch, wenn:**

- den **Verkäufer ein (zumindest leicht fahrlässiges) Verschulden trifft und**
- ein **Schaden nachweisbar** ist.



In den **Fällen A und B** trifft den Verkäufer eine Schuld, wenn er etwa das falsche Moped bzw. nur einen Helm bestellt hätte, jedoch werden Sie keinen Schaden nachweisen können (längeres Warten ist kein zu ersetzender Schaden, anders jedoch bei einem Hotel, das aufgrund unfertiger Bauarbeiten Gäste abweisen muss).

Im **Fall C und E** (Probleme mit Elektrostarter und Kühlflüssigkeit) ist ein Verschulden zwar denkbar, aber unwahrscheinlich.

Im **Fall D** (Konstruktionsfehler der Bremsen) besteht ein Schadenersatzanspruch, da Verschulden und ein Schaden vorliegt. Somit hätten Sie Anspruch auf

- Reparatur oder Austausch** (dies ist insbesondere interessant, wenn die Gewährleistungsfrist schon abgelaufen ist), sollte dies nicht möglich sein **Geldersatz**
- Ersatz der Folgeschäden.**

Einen Schadenersatzanspruch haben Sie **drei Jahre nach dem Erkennen des Mangels**, bei bewusster Täuschung sogar 30 Jahre nach der Übergabe (Beweislastumkehr nach 10 Jahren).

### ARBEITSAUFGABE 11: Gewährleistung, Garantie, Schadenersatz

In Ihrem Dach lassen Sie sich ein VELUX-Schrägenfenster von der Dach & Decker GmbH einbauen. Das Fenster hat eine „15-Jahre-Garantie gegen Hagelschäden“. Welche Ansprüche haben Sie in den folgenden Fällen?



	Gewährleistung, Garantie oder Schadenersatz?
a) Nach zehn Monaten gibt das Fenster unter der Schneelast eines strengen Winters nach.	
b) Nach zwei Jahren prüfen Sie die Festigkeit mittels eines Steinwurfs. Das Fenster bricht.	
c) Durch den schlampigen Einbau kommt nach drei Jahren Wasser durch das Dach und beschädigt eine Wand.	
d) Nach neun Jahren bricht das Fenster nach einem Hagelunwetter.	

### ARBEITSAUFGABE 12: Mängelrüge

Entwerfen Sie ein Schreiben für die Arbeitsaufgabe 10 von COOK'S CORNER an MICROWAVE. Sie können auch das vorgefertigte Briefpapier verwenden.

Viele Vereinigungen, wie zum Beispiel der Verein für Konsumenteninformation (VKI), stellen auf ihren Websites auch Musterbriefe zur Verfügung.



Link  
 ar3yb9

## 2.5 Produkthaftung

Die Gewährleistung ersetzt Schäden am Produkt, der Schadenersatz gilt auch für Folgeschäden, jedoch nur bei Verschulden des Verkäufers. Was passiert, wenn durch ein fehlerhaftes Produkt ein Schaden ohne Verschulden des Verkäufers entsteht?

Der Hersteller oder der Importeur haftet für Schäden, die aufgrund mangelhafter Produkte an Personen oder anderen Gütern entstehen. Kann der Hersteller oder der Importeur nicht ermittelt werden, dann haftet der Händler.



Bei Ihrem Mopedkauf (siehe Seite 168) besteht im **Fall D** (Konstruktionsfehler der Bremsen) eine Produkthaftung. Den Schaden am geparkten Auto und den Personenschaden (verletztes Knie) muss der Hersteller bzw. Importeur bezahlen. Die Schäden am Moped sind durch die Gewährleistung gedeckt.

### Wer haftet aus der Produkthaftung?

#### Produkthaftung trifft nur Unternehmer/innen

1. Hersteller (des Endprodukts)      2. Importeur in die EU      3. Händler

### Wofür wird gehaftet?

#### Personenschäden

Heilungs- und Pflegekosten  
Entgangener und zukünftiger Verdienst  
Ersatz für eine das Fortkommen verhin- dernde Verunstaltung  
Angemessenes Schmerzensgeld



#### Sachschäden (nur wenn Geschädigter kein Unternehmer ist)

Für Schäden, die nicht das fehlerhafte Produkt betreffen (bei Fall D: Reparatur der Schäden des geparkten Autos).  
Selbstbehalt: 500,00 EUR

### Verjährungsfristen

- 10 Jahre ab dem Zeitpunkt, zu dem der Unternehmer das fehlerhafte Produkt in Verkehr gebracht hat
- Unternehmer/innen sind verpflichtet, für mögliche Schadenersatzzahlungen vorzusorgen, z. B. mittels Versicherungen und Rückstellungen (= „Geldreserven für Zahlungsverpflichtungen“). Weiters verpflichtet ein eigenes Produktsicherheitsgesetz Hersteller, Importeure und Händler dazu, nur sichere Produkte auf den Markt zu bringen und auf mögliche Gefahren hinzuweisen.



### Praxis: Produkthaftungsfälle, die vor Gericht entschieden wurden

- Ein Konsument kaufte das Produkt „Original französisches Baguette“. Als er das Baguette aß, biss er auf ein in den Teig eingearbeitetes Steinchen, wodurch er einen seiner bis dahin gesunden Zähne beschädigte. Der Hersteller musste für die Zahnbehandlung aufkommen.
- Fünf Jahre nach dem Kauf eines Filters für ein Schwimmbad entstand darin Überdruck, wodurch dieser explodierte und den Käufer verletzte. Die Herstellerfirma musste 25.000,00 EUR Schmerzensgeld zahlen.
- Eine Mineralwasserflasche explodierte, als das Kind, das damit hantierte, die Flasche unabsichtlich gegen eine Tischkante stieß. Hier stellte das Gericht klar, dass das Produkt nicht fehlerhaft war. Die enthaltene Kohlensäure könne in der Flasche Druck hervorrufen und daher einen Explosionseffekt auslösen, wenn die Flasche an eine Kante geschlagen wird.

## ARBEITSAUFGABE 13: Produkthaftung

Analysieren Sie die folgenden Fälle aus der Sicht des Produkthaftungsgesetzes.



a) Hans Maier fährt zum ersten Mal mit seinem neuen Mountainbike. Aufgrund eines Materialfehlers verbiegt sich plötzlich die vordere Radgabel und blockiert das Vorderrad. Herr Maier stürzt und verletzt sich schwer. Helm, Schuhe, Dress und Rucksack haben einen Wert von ca. 720,00 EUR und sind nun zu erneuern. Das Mountainbike muss repariert werden. Was bekommt Herr Maier nach dem Produkthaftungsgesetz (PHG) ersetzt?

b) Das Mountainbike von Hans Maier wurde von der Firma „Ying-Yang“ in Seoul (Korea) hergestellt und von der Firma „Transborder“ mit Sitz in München nach Deutschland und von dort von der Firma „Grenzenlos“ mit Sitz in Innsbruck nach Österreich importiert. Wer haftet in diesem Fall nach dem PHG für den Schaden?

c) Herbert Lackner kauft von seinem Nachbarn einen Modellflieger. Als er den Flieger ausprobieren will, explodiert dieser und Herbert Lackner erleidet Verletzungen im Gesicht. Hat er Ansprüche gegenüber seinem Nachbarn aus dem Produkthaftungsgesetz?

d) Doris Strobl und Gerhard Klein lassen ein kleines Einfamilienhaus bauen. Das Baumaterial kommt von der Firma Bau-Profi, errichtet wird das Haus von der Rack Bau-GesmbH. Das Haus wird fertiggestellt und übergeben. Nach vier Monaten beginnt der Verputz zu bröckeln und fällt einer vorbeigehenden Passantin auf den Kopf. Wer haftet in diesem Fall nach dem PHG?

## ARBEITSAUFGABE 14: Produkthaftung

### Verätzung durch Laushampoo

Frau Pöltzl hat ein Laushampoo gekauft. Auf dem Verschluss der Flasche befand sich ein kleines Zäpfchen mit einem nadelstichgroßen Punkt, welcher den Anschein einer Öffnung erweckte. Dieses Zäpfchen wäre vor der ersten Anwendung wegzuschneiden gewesen. Als beim Versuch, das Shampoo auf das Haar aufzutragen, nichts aus der Flasche kam, hielt sie die Flasche zur näheren Untersuchung aufgrund ihrer starken Fehlsichtigkeit knapp vor das Gesicht. Bereits durch leichtes Drücken der Flasche flog das Plastikzäpfchen davon, wobei die Hälfte des Flascheninhalts herausspritzte und in Augen und Mund der jungen Frau gelangte und diese verletzte. Zwar waren auf der Flasche Warnhinweise angebracht, die auf den ätzenden Inhalt des Produkts aufmerksam machten, wie die Flasche zu öffnen sei, wurde allerdings nicht erklärt.

Quelle: [www.bmj.gv.at/service](http://www.bmj.gv.at/service)



a) Fällt dieser Fall unter den Schutzbereich der Gewährleistung oder der Produkthaftung? Begründen Sie Ihre Antwort.

b) Welche Folgen ergeben sich gemäß dem von Ihnen gewählten Schutzbereich?



### 3 Mit der Rechnung stimmt etwas nicht

Sie bekommen eine Rechnung und müssen feststellen, dass

- der Preis nicht stimmt,
- ein Preisnachlass nicht oder nicht in der vereinbarten Höhe gewährt wurde,
- die Zahlungsbedingungen plötzlich abgeändert wurden,
- nicht richtig nach dem Umsatzsteuergesetz fakturiert wurde (siehe Seite 104),
- die UID-Nummer des Verkäufers nicht stimmt,
- ein Rechenfehler passiert ist usw.



#### Welche Schritte wären betriebswirtschaftlich sinnvoll?

Häufig genügt ein Telefonanruf, bei dem Sie den Fehler beschreiben. Meist steckt auch nicht Absicht dahinter, sondern eher Irrtum oder Unachtsamkeit.

Wenn sich jedoch Meinungsverschiedenheiten ergeben, müssen Sie schriftlich auf den Fehler hinweisen! Ersuchen Sie nach der Begründung Ihrer Beanstandung, der Sie z. B. eine Kopie der vereinbarten Bedingungen beilegen, die Rechnung richtigzustellen.

Wenn Sie im Recht waren, wird der Verkäufer/die Verkäuferin die Rechnung neu ausstellen oder Ihnen eine Gutschrift über die beanstandete Differenz schicken.

### ARBEITSAUFGABE 15: Beanstandung einer Rechnung



Sie arbeiten für die Firma STH Austria GmbH und haben heute (30. Oktober 20..) Lieferung und Rechnung zu Ihrer Bestellung (siehe Auftragsbestätigung Seite 100) erhalten. Die drei gelieferten Schreibtische wurden von Ihnen mangelfrei entgegengenommen. Bei der Rechnung meinen Sie, Fehler entdeckt zu haben. Kontrollieren Sie die abgebildete Rechnung und verfassen Sie gegebenenfalls eine Reklamation. Sie können auch das vorbereitete Briefpapier verwenden. Sollten Sie noch Hilfe benötigen, verwenden Sie wieder die TOOL BOX 2 und 3.



Vorlage 94um82



**Sedes Einrichtungen GmbH**  
1050 Wien, Franzensgasse 15

Tel: ++43 1 208 55 33 Fax: ++43 1 208 55 33-4  
Mail: info@sedes.at, Web: www.sedes.at

**STH Austria GmbH**  
Frau Petra Klein  
Gurkgasse 11  
1040 Wien

Bestellnr.: 20.. / 0 22  
Bestellart: 18. Wechsel  
Frachtkosten: PK  
Rechnungsdatum: 20.. / 0 30  
Lieferdatum: 20.. / 0 30

**Rechnung – R071896**

Pos.	Artikelbezeichnung	Menge	Einzelpreis (EUR) – 10 % Rabatt	Gesamtpreis (EUR)
01	Schreibtisch, Modell Mio 2/3 Größe in mm: 1800 x 900 x 750 (b x l x h) Buche schwarz gebeizt	3	786,60	2.359,80
02	Frachtkosten			250,00
	Zwischensumme			2.609,80
	USI			521,96
	<b>Gesamtsumme (inkl. USI)</b>			<b>3.231,76</b>

**Zahlungskonditionen:** Ab Endauslieferung und Rechnungsdatum innerhalb von 14 Tagen 3 % Skonto, 30 Tage netto

Wir danken für Ihren Auftrag!

Firmenbuch: FN 2750, Handelsgericht Wien, UID: ATU11432290  
BIC: RZBAAT33, IBAN: AT 19 3100 0005 0053 602, D/VN: 032182Z, A/R-Nr.: 4320

### ARBEITSAUFGABE 16: Rechnungskontrolle

Sie arbeiten für die Austrosport GmbH und haben heute (22. 12. 20..) den abgebildeten Lieferschein und die dazugehörige Rechnung erhalten. Die Angaben am Lieferschein stimmen mit der tatsächlichen Lieferung überein und Sie konnten auch keine Mängel an den Kajaks erkennen. Ihre Bestellung finden Sie auf Seite 97 und die Auftragsbestätigung auf Seite 101. Bitte nehmen Sie die Lieferung an und überprüfen Sie sorgfältig die Rechnung. Notieren Sie alle Fehler, die Sie bei der genauen Kontrolle der Rechnung finden.



**Uwe Fröhlich**  
**Kajak & Fun GmbH**  
Hochschwab Straße 11  
8924 Wilsdorf  
Tel./Fax: +43 3636 4711  
office@kajakundfun.at  
www.kajakundfun.at

Austrosport GmbH  
Michael Weninger  
Bahngasse 11  
6850 Dornbirn

Ihre Zeichen, Ihre Nachricht von: Unser Zeichen, BearbeiterIn: Mobilnr., E-Mail Lieferdatum:  
MW/234, 14.12.20.. UF/76 22.12.20..

**Lieferschein Nr. 212**  
Wir liefern lt. Ihrer Bestellung Nr. 023 wie folgt:

Artikel	Bestellmenge	Liefermenge
Kajak Eskimo Nano Rodeo / Play blau	5	5
Kajak Eskimo Nano Rodeo / Play rot	5	5
Kajak Eskimo Nano Rodeo / Play gelb	5	5
Kajak Eskimo Nano Rodeo / Play grün	5	5

Wir ordnungsgemäß übernommen:

Wir danken für Ihren Auftrag

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Rechnungsbetrages unser Eigentum.  
Sitz: Wilsdorf, UID-Id: ATU 5229507 BIC: UBAATW23 IBAN: AT07 2011 0022 3344 1208  
Firma: FN 84952Z, Landesgericht Leoben

**Uwe Fröhlich**  
**Kajak & Fun GmbH**  
Hochschwab Straße 11  
8924 Wilsdorf  
Tel./Fax: +43 3636 4711  
office@kajakundfun.at  
www.kajakundfun.at

Austrosport GmbH  
Michael Weninger  
Bahngasse 11  
6850 Dornbirn

Ihre Zeichen, Ihre Nachricht von: Unser Zeichen, BearbeiterIn: Mobilnr., E-Mail Lieferdatum:  
MW/234, 14.12.20.. UF/76 22.12.20..

**Rechnung Nr. 212**  
Wir liefern lt. Ihrer Bestellung Nr. 023 wie folgt:

Artikel	Menge	Einzelpreis/EUR	Gesamtpreis/EUR
Kajak Eskimo VR / blau	5	850,00	4.250,00
Kajak Eskimo VR / rot	5	850,00	4.250,00
Kajak Eskimo VR / gelb	5	850,00	4.250,00
Kajak Eskimo VR / grün	5	850,00	4.250,00

Frachtkosten (Wilsdorf – Dornbirn) 450,00

Nettobetrag 17.450,00  
20 % USI 3.490,00  
Steuern 20.940,00

Zahlungskonditionen: 30 Tage netto

Wir danken für Ihren Auftrag!

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Rechnungsbetrages unser Eigentum.

Sitz: Wilsdorf, UID-Id: ATU 522950 BIC: UBAATW23 IBAN: AT07 2011 0022 3344 1208  
Firma: FN 84952Z, Landesgericht Leoben

Punkte, die zu beanstanden wären:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4 Verbraucherrechte – Bestimmungen für B2C-Geschäfte

Viele Konsumenten (Verbraucher) lassen sich schneller und leichter zu einem Kauf überreden als Unternehmen, die meist gute Kenntnisse über die Gesetzeslage und bessere Verhandlungsmöglichkeiten besitzen. Daher gelten:

- Faire Regelungen** für alle Verbrauchergeschäfte
- Umfassende Informationspflichten** in bestimmten Fällen, insb. bei Fern-, Auswärts- und Kreditgeschäften
- Rücktrittsmöglichkeiten** in bestimmten Fällen, insb. bei Fern-, Auswärts-, Kredit- und Versicherungsgeschäften

Faire Regelungen
Informationspflichten
Rücktrittsmöglichkeiten

Beispiele für Verbrauchergeschäfte (B2C)	Schutzbestimmungen	
	<b>Ladengeschäfte:</b> Typisches „Shopping“ in Geschäften, Einkauf in Super- bzw. Baumärkten, Küchenbestellung im Möbelhaus, Autokauf bzw. Reparatur beim Autohändler, ...	Der Käufer bzw. die Käuferin muss vor dem Kauf Mindestinformationen erhalten. Ein Rücktrittsrecht besteht jedoch nicht!
	<b>Fernabsatzgeschäfte:</b> Webshop, Versandhandel, Tele-shopping, Kauf per E-Mail, SMS, Telefon, ...	Der Käufer bzw. die Käuferin muss vor dem Kauf umfassende Informationen erhalten und hat ein Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen, um die Ware zu probieren.
	<b>Auswärtsgeschäfte:</b> Vertragsabschlüsse in der Wohnung, Vertreterbesuche, Werbefahrten, „Tupperwareparty“, Kaufverträge nach Ansprechen auf der Straße, ...	Der/die Käufer/in muss vor dem Kauf umfassende Informationen erhalten und hat ein Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen, um Überrumpelungen zu vermeiden. Dies gilt auch, wenn ein Vertreter, Handwerker o. ä. in die Wohnung bestellt wurde.
	<b>Verbraucherkreditgeschäfte:</b> Kreditaufnahme in der Bank, Kredit- oder Ratenvereinbarung beim Möbelkauf etc.	Der/die Käufer/in muss vor dem Kreditabschluss umfassende Informationen erhalten, um verschiedene Kreditangebote genau vergleichen zu können. Auch hier hat der/die Konsument/in ein Rücktrittsrecht innerhalb von 14 Tagen.

Auch für andere Finanzgeschäfte gibt es spezielle Informationspflichten (z. B. Kauf von Wertpapieren) oder Rücktrittsrechte (z. B. Versicherungsgeschäfte, sofortige Immobilienkäufe, ...)

Wichtige Schutzbestimmungen für Konsumenten bzw. Verbraucher		
Faire Regelungen (Kap. 4.1)	Umfassende Informationspflicht (Kap. 4.2)	Rücktrittsmöglichkeit (Kap. 4.3)
Gilt bei: Allen Verbrauchergeschäften (B2C), auch bei normalen Ladengeschäften  Schutz für Verbraucher/innen: • einfache Informationspflicht, • genaue Preisauszeichnung, • Kostenvorschläge gratis und verbindlich, • unzulässige Bestandteile, • rasche Lieferung, • erweiterte Gewährleistung, ...	Gilt bei: Fernabsatz-, Auswärts- und Verbraucher-kreditgeschäften.  Umfassende Informationen vor und nach dem Vertragsabschluss, insb. zu • Produkt, • Kosten, • Verkäufer (genaue Kontaktdaten), • Rücktrittsrecht	Gilt bei: Fernabsatz-, Auswärts- und Verbraucher-kredit-, Versicherungs- und sofortigen Immobiliengeschäften.  Rücktritt: • ohne Angabe von Gründen, • meist 14 Tage, • Fristverlängerung, wenn nicht über die Rücktrittsmöglichkeit informiert wurde

### ARBEITSAUFGABE 17: Konsumentenschutzbestimmungen

Sie haben in den Kapiteln „Gewährleistung“ (S. 170), „Produkthaftung“ (S. 176) und „Zahlungsbedingungen“ (S. 80) bereits einige Bestimmungen zum Konsumentenschutz kennengelernt. Notieren Sie alle Bestimmungen, die speziell bei Verbrauchergeschäften (B2C) gelten.



### ARBEITSAUFGABE 18: Rechte von Konsumenten

Sie kaufen eine Jeans online und eine Jeans im Geschäft. Welche Rechte haben Sie in den jeweiligen Fällen bzw. welche Pflichten haben die Unternehmer?



### ARBEITSAUFGABE 19: Kostenvorschläge

Für das Ausmalen Ihrer Wohnung verlangt der Malerbetrieb 12.000,00 EUR, obwohl laut Kostenvorschlag 10.000,00 EUR vereinbart waren. Als Sie auf das Konsumentenschutzgesetz verweisen, erklärt Ihnen der Maler, dass im Kostenvorschlag nur der Nettopreis angeführt ist, er Ihnen aber den Bruttopreis (inkl. USt) verrechnen muss, ansonsten wäre es eine verbotene Schwarzarbeit. Was würden Sie sachlich korrekt entgegnen?



### ARBEITSAUFGABE 20: Unternehmen und Privatpersonen schließen viele Verträge ab

Um welches Geschäft handelt es sich und welche Folgen sind damit verbunden (Mehrfachnennungen möglich)?



	Geschäft					Folgen		
	Kein Verbraucher-geschäft	Ladengeschäft	Fernabsatz-geschäft	Auswärtsgeschäft	Kreditgeschäft	Klare Preisaus-zeichnung	Umfassende Informationspflicht	Rücktritts-möglichkeit
a) Sie kaufen einen Drucker im Webshop.								
b) IBM bestellt einen Firmen-Pkw.								
c) Frau Wallner unterschreibt auf einer Werbefahrt einen Kaufvertrag.								
d) Sie kaufen etwas bei H&M.								
e) Ihre Eltern kaufen einen Pkw auf Raten.								
f) Auf der Straße spricht Sie jemand an, danach kaufen Sie etwas in seinem Geschäft.								

## 4.1 Faire Regelungen bei allen Verbrauchergeschäften

Für Ihre neue Wohnung kaufen Sie im Möbelhaus eine Küche. Da dies ein normales Verbrauchergeschäft ist, haben Sie als Konsument/in spezielle Rechte, die Sie vor Vereinbarungen schützen sollen, mit denen Konsumenten häufig nicht rechnen würden. So wäre es beispielsweise nicht fair, wenn die Preise im Möbelhaus oder im Supermarkt ohne Umsatzsteuer angeschrieben wären und der/die Verbraucher/in für die Kaufentscheidung den Bruttopreis selbst ausrechnen müsste.

Faire Regelungen
Informationspflichten
Rücktrittsmöglichkeiten

### Regeln im B2C-Bereich:

#### Der Verkäufer muss bei allen Geschäften

- vor Vertragsabschluss eine Mindestinformation geben, insb. über Produkteigenschaften, Gesamtpreis, Kontaktdaten, ...
- Preise genau (z. B. inkl. Umsatzsteuer) und leicht lesbar anführen
- sich an seinen Kostenvorschlag halten
- darauf achten, dass keine unverständlichen Bestandteile im Vertrag stehen
- sofort, jedoch spätestens innerhalb von 30 Tagen, liefern
- eine erweiterte Gewährleistung und Produkthaftung anbieten (vgl. S. 170 und 176).
- aggressive Verkaufsmethoden vermeiden (z. B. Werbeanrufe, Waren unverlangt zusenden).

### Rechtsinformation für Konsumenten

#### Mindestinformtionspflicht vor Vertragsabschluss, außer bei Geschäften „des täglichen Bedarfs“:

- Leistung: Wesentliche Produkteigenschaften, Liefertermin, Gewährleistung, Garantie, ...
- Zahlungspflicht: Gesamtpreis, Lieferkosten, ...
- Kontaktdaten: Name, Anschrift und Telefonnummer des Unternehmers
- Spezielle Regelungen für digitale Inhalte (z. B. Software, MP3-Files)

#### Genaue, leicht lesbare Preisauszeichnung:

- Ausgestellte Waren (z. B. Schaufenster, Verkaufsraum) sind mit Preisen zu versehen.
- Es sind die Bruttopreise und alle sonstigen Zuschläge anzugeben.
- Bei Waren mit Maßeinheiten ist der Grundpreis für 1 kg, 1 l, 1 m, 1 m<sup>2</sup>, 1 m<sup>3</sup> anzugeben.
- Bei Leistungen sind zusätzlich Wegkosten und Mindestarbeitszeiten anzugeben.

#### Kostenlose und verbindliche Kostenvorschläge,

außer es wurde zuvor ausdrücklich etwas anderes vereinbart.

#### Unzulässige Vertragsbestandteile:

- Unklare oder unverständliche Regelungen in den AGB
- Ungültige Bestimmungen, z. B. Ausschluss des Schadenersatzes, kurzfristige Preiserhöhungen

#### Rasche und risikofreie Lieferung von Waren:

- Unverzügliche Lieferung, Lieferfristen über 30 Tage sind ausdrücklich zu vereinbaren
- Beim Versandkauf trägt der Unternehmer zwingend das Transportrisiko.

#### Keine zusätzlichen Zahlungspflichten:

- keine Entgelte für bestimmte Zahlungsmittel (z. B. bei Zahlung mit Kreditkarte)
- keine Mehrwertnummern bei Hotlines im Rahmen des Vertrages
- Überweisungen am Fälligkeitstag gelten als rechtzeitig überwiesen.

#### Erweiterte Gewährleistung:

- Fristen (zwei bzw. drei Jahre) sind nicht verkürz- oder ausschließbar
- Gewährleistung gilt auch für Montagefehler bzw. fehlerhafte Montageanleitungen
- Keine Pflicht zur Mängelrüge

#### Erweiterte Produkthaftung: Private haben auch ein Recht auf den Ersatz von Sachschäden.

#### Beschränkung aggressiver Verkaufsmethoden:

- Spams (Massenmails und -anrufe) sind verboten
- Keine Reaktionspflicht bei unbestellten Waren und Dienstleistungen (z. B. Zusendung eines Buches)
- Rücktrittsmöglichkeit und umfangreiche Informationspflichten, insb. für Auswärts- und Fernabsatzgeschäfte

Extra Regelungen zur **Produktkennzeichnung und -sicherheit**, insb. für Lebensmittel, Pkw, Spielzeug

Tipps zum Konsumentenschutz und Verstöße in der Praxis.

Unabhängige Schlichtungsstelle für Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Unternehmen.

## TO-DO ÜBUNG: Kontrolle der Preisauszeichnung

Übernehmen Sie die Rolle eines Konsumentenschützers und schauen Sie, ob Sie in Geschäften oder im Supermarkt Verstöße gegen das Preisauszeichnungsgesetz feststellen können.



Kontrolliertes Unternehmen	😊	☹️
Alle Preise sind inkl. Umsatzsteuer ausgezeichnet.		
Grundpreise (z. B. je Kilo, Liter, Quadratmeter) sind angegeben.		
Preise sind frei einsehbar (z. B. im Schaufenster, Regal).		

## ARBEITSAUFGABE 21: Unzulässige Vertragsbestandteile

Streichen Sie jene Bestimmungen in den AGB durch, die nicht erlaubt sind.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verbrauchergeschäfte

- a) Alle Preise verstehen sich exklusiv aller Steuern und Abgaben.
- b) Bei einem Bestellwert über 100,00 EUR erfolgt die Zusendung kostenlos, darunter werden 1,50 EUR Versandkosten verrechnet.
- c) Als Gerichtsstand wird der Wohnort des Käufers vereinbart, soweit dieser im Inland liegt.
- d) Wenn wir Ihnen einen Kostenvorschlag erstellt haben, behalten wir uns vor, den Preis ohne Vorankündigung um bis zu 70 % zu erhöhen.
- e) Die Geltung des KSchG ist ausgeschlossen.
- f) Unbestellt zugesendete Waren gelten als angenommen, wenn Sie nicht innerhalb von sieben Tagen retour gesendet werden.
- g) Bei Zahlungsverzug werden 5 % p. a. Verzugszinsen ab dem Ende der Nachfrist verrechnet.
- h) Die gesetzlichen Gewährleistungsfristen werden auf sechs Monate reduziert.

## ARBEITSAUFGABE 22: Faire Regelungen bei Verbrauchergeschäften

Handelt der Unternehmer in den folgenden Fällen korrekt? Begründen Sie Ihre Einschätzung und verwenden Sie dazu die „Rechtsinformation für Konsumenten“ auf der gegenüberliegenden Seite.

	ja	nein	Begründung
Ein Klimatechniker erstellt Ihnen in Ihrer Wohnung einen Kostenvorschlag für eine Klimaanlage. Als Sie das Angebot zum Preis von 10.000,00 EUR ablehnen, verrechnet er Ihnen 300,00 EUR für den Zeitaufwand.			
Sie kaufen telefonisch Konzertkarten und zahlen per Kreditkarte. Daraufhin werden Ihnen 7,00 EUR zusätzlich verrechnet.			
Sie kaufen im Supermarkt Ihre üblichen Lebensmittel (z. B. Milch, Obst, Brot) ein. Bei den Produkten stehen weder Kontaktdaten noch Angaben zur Gewährleistung.			
Im Webshop steht bei den Preisen „10,00 EUR Lieferkosten; Das Risiko des Transportes trägt der Käufer“			



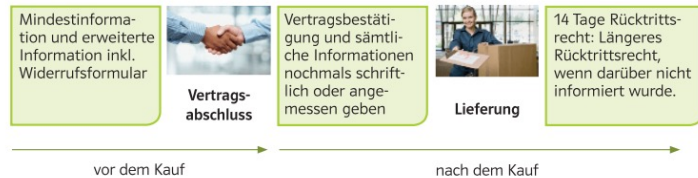
## 4.2 Erweiterte Informationspflichten in bestimmten Fällen

Kaufen Sie eine Jacke im Internet (Fernabsatzgeschäft), so sind Sie auf die Information im Webshop angewiesen. Ein Nachfragen ist meist nicht möglich und Sie können auch nicht probieren. Daher hat der Unternehmer umfassende Informationspflichten vor und nach dem Kauf und muss Ihnen eine Rücktrittsfrist von 14 Tagen einräumen.



Beim **Fern- und Auswärtsgeschäft** muss der Unternehmer

- vor dem Kauf (zusätzlich zu den Mindestinformationen, vgl. Kapitel 4.1) weitere Informationen geben:
  - genauere Kontaktdaten (z. B. E-Mailadresse),
  - Informationen zum Widerrufsrecht
  - sowie ein Muster-Widerrufsformular.
- nach dem Kauf, jedoch spätestens bei der Lieferung,
  - eine Vertragsbestätigung und
  - sämtliche Informationspflichten nochmals schriftlich oder in angemessener Form geben.
- dem Verbraucher eine Rücktrittsfrist von **14 Tagen** gewähren.  
Diese Frist erhöht sich um **12 Monate**, wenn nicht über das Rücktrittsrecht informiert wurde.



Für **Webshops** gelten weitere Regelungen:

- Websites müssen zusätzlich Informationen nach dem ECG (E-Commerce-Gesetz) enthalten, insb. Firmenbuchnummer, -gericht, UID-Nummer etc.
- Der „Bestellbutton“ muss unterhalb der Informationen stehen und eine eindeutige Aufschrift tragen (z. B. „kaufen“, „zahlungspflichtig bestellen“). Die Aufschrift „Bestellung abschicken“ o. ä. reicht nicht.



**Wie passt die gesamte Information auf ein Smartphone-Display?**

Bei begrenztem Platz oder begrenzter Zeit (z. B. Smartphones oder Teleshopping) ist es kaum möglich, alle geforderten Informationen anzuzeigen. Hier muss der Verkäufer nur über die wesentlichen Eigenschaften des Produktes, den Gesamtpreis und das Rücktrittsrecht informieren. Für alle weiteren Informationspflichten reicht ein Verweis auf eine Website, Hotline oder Teletextseite aus.

**Verbraucherkreditgeschäft:**

Kaufen Sie etwas auf Raten oder benötigen Sie einen Kredit, so werden Ihnen meist komplizierte Vereinbarungen zu Zinsen, einmalig und regelmäßig zu zahlenden Gebühren u.v.m. vorgelegt. Um diese Regelungen einfach vergleichen zu können, müssen Ihnen die Anbieter (z. B. Möbelhaus, Kfz-Händler, Bank) genau geregelte und somit leicht vergleichbare Informationen geben.

Beim **Verbraucherkreditgeschäft** muss der Unternehmer

- in **Werbungen einheitliche Angaben** aufnehmen, z. B. Zinssätze, Laufzeit, Gesamtkosten.
- vor Abschluss** des Kreditvertrages dem Verbraucher über **sämtliche Details** wie Kreditkosten, Rücktrittsrecht u. v. m. schriftlich informieren (als Vorlage dient ein „Europäisches Standardformular“). Somit kann der Verbraucher verschiedene Kreditangebote vergleichen.
- unmittelbar **nach Abschluss** des Kreditvertrages dem Verbraucher den **Kreditvertrag mit sämtlichen Details und dem Rücktrittsrecht übergeben**.
- dem Verbraucher eine **Rücktrittsfrist von 14 Tagen** gewähren




## ARBEITSAUFGABE 23: Onlineshopping

Sie erstellen einen Webshop für eine Kleidungsmarke Ihrer Wahl (z. B. C&A). Fügen Sie sämtliche erforderliche Informationen in die vorgegebene Maske ein, kalkulieren Sie ebenfalls angemessene Lieferkosten ein und beschriften Sie den Bestellbutton ausreichend.



Ihr Warenkorb



## ARBEITSAUFGABE 24: Verbraucherkreditgeschäft

Familie Dovic schließt bei IKEA einen Kaufvertrag über eine Wohnzimmereinrichtung um 15.000,00 EUR ab. Da Familie Dovic das Geld nicht sofort zahlen kann, bietet IKEA einen Verbraucherkredit an. Welche Pflichten hat IKEA, welche Rechte hat Familie Dovic vor und nach Vertragsabschluss?



	Pflichten – IKEA	Rechte – Familie Dovic
vor Vertragsabschluss		
nach Vertragsabschluss		

### 4.3 Rücktrittsmöglichkeiten in bestimmten Fällen

Das Ehepaar Wiesinger hat bei dem Vortrag vom 2. Februar 20.. über „Gesundes Wohnen“ im Restaurant „Zum goldenen Löwen“ zwei Gesundheitsmatratzen erworben und gemeinsam mit den Matratzen den abgebildeten Vertrag erhalten. Nach einigen Tagen denken sie, dass sie überumpelt wurden und das Paar möchte von dem Kauf zurücktreten. Geht das?

- Faire Regelungen
- Informationspflichten
- Rücktrittsmöglichkeiten



Spezielle Rücktrittsrechte für Konsumenten	Rücktrittsfrist
Bei <b>Ladengeschäften:</b>	<b>Keine Rücktrittsmöglichkeit:</b> Verkäufer bieten teilweise Umtauschmöglichkeiten als Entgegenkommen an
Bei <b>Fern- und Auswärtsgeschäften:</b> Ausnahmen: Spezialanfertigungen, schnell verderbliche Waren, Software, Zeitungen etc.	<b>14 Tage</b> ab der Lieferung <b>+ 12 Monate</b> ohne Rücktrittsbelehrung
Bei <b>Verbraucherkreditgeschäften:</b> Aufnahme eines Kredites bei einer Bank oder dem Verkäufer („Ratenkäufe“)	<b>14 Tage</b> nach Vertragsabschluss, danach eine Woche vom Kaufvertrag, falls der Kredit mit einem Kauf verbunden war.
Bei <b>Versicherungsgeschäften:</b>	<b>14 Tage</b> nach Vertragsabschluss <b>1 Monat</b> ohne Rücktrittsbelehrung
Bei <b>Immobilien</b> geschäften mit Maklern, wenn der Vertrag am ersten Tag der Besichtigung abgeschlossen wurde.	<b>1 Woche</b> ab Zusage des Verbrauchers <b>1 Monat</b> ab Erstbesichtigung (ohne Rücktrittsbelehrung und Vertragskopie)

#### Wie kann man von einem Vertrag zurücktreten?

- Der Rücktritt kann meist formlos und ohne Grund erfolgen – am besten ist jedoch ein schriftliches und eingeschriebenes Rücktrittsschreiben, z. B.
  - ausgefülltes Widerspruchsfomular,
  - die eigene Bestellung mit dem Vermerk „Ich trete zurück“ + Unterschrift oder
  - Rücktrittsschreiben mit üblichem „Kern eines Geschäftsbriefes“ (vgl. TOOL BOX 2 und 3 oder Link) mittels eingeschriebenem Brief.
- Sollte die Lieferung bereits erfolgt sein, so ist die Ware innerhalb von 14 Tagen auf Kosten des Verbrauchers (außer bei großer sperriger Ware im Auswärtsgeschäft) zurückzusenden. Bei bereits benutzten Waren kann der Verkäufer eine Wertminderung verlangen.



### ARBEITSAUFGABE 25: Rücktrittsrecht

Das Ehepaar Wiesinger (siehe vorherige Seite) hat den Betrag bereits überwiesen. Heute (11.2.) bittet Sie das Paar, ihnen beim Vertragsrücktritt zu helfen. Besteht in diesem Falle noch ein Rücktrittsrecht? Begründen Sie Ihre Antwort.



### ARBEITSAUFGABE 26: Rücktrittsschreiben

Verfassen Sie für die Familie Wiesinger ein Rücktrittsschreiben. Verwenden Sie die Grundsätze und Tipps zur Gestaltung von Geschäftsbriefen aus der TOOL BOX 2 und 3!



### ARBEITSAUFGABE 27: Rücktrittsmöglichkeiten

Analysieren Sie in den folgenden Fällen die rechtliche Situation. Besteht eine Rücktrittsmöglichkeit? Wenn ja, wie lange? Begründen Sie Ihre Antwort.



	Rücktrittsmöglichkeit? Dauer? Begründung?
a) Sie kaufen in einem Sportfachgeschäft ein Paar Turnschuhe um 98,00 EUR.	
b) Ihre Großeltern haben vor 3 Monaten bei einer Werbeveranstaltung eine Bestellung über ein Multimediaset um 950,00 EUR unterschrieben. Die Ware wurde gestern geliefert.	
c) Ihr Onkel Herbert macht eine Werbefahrt in das ungarische Győr. Bei einer Verkaufsveranstaltung erwirbt er einen Superschnellkochtopf um 115,00 EUR. Über zwei Wochen später sieht er das gleiche Produkt, jedoch um den halben Preis.	
d) Auf der Tullner Bootmesse sehen Ihre Eltern eine Yacht, die sie einen Monat später um 90.000,00 EUR bei einem Bootshändler in dessen Geschäft kaufen.	
e) Fortsetzung zu d): Da sich Ihre Eltern das Boot jedoch nicht leisten können, nehmen Sie einen Kredit über 50.000,00 EUR auf, den der Bootverkäufer vermittelt.	
f) Fortsetzung zu e): Nach drei Wochen befürchten Ihre Eltern, dass sie die Kreditrückzahlung nicht schaffen und möchten alles rückgängig machen.	
g) Ihre volljährige Freundin unterschreibt einen Kaufvertrag über ein Haus am Stadtrand bei der ersten Besichtigung.	
h) Sie ersuchen Ihren Versicherungsmakler um einen Besuch. Bei dem stattfindenden Gespräch unterschreiben Sie einen Antrag für eine Lebensversicherung. Nach drei Wochen haben Sie die Polize noch immer nicht erhalten.	

## 5 Zahlungsverzug — Reaktion und Vermeidung

### Zahlungsmoral: Das große Geldeintreiben

Die Zahlungsmoral hängt von der Wirtschaftslage ab. In guten Zeiten wird deutlich punktilicher bezahlt, in schlechten lässt man sich gerne etwas mehr Zeit.

Milliarden an Forderungen müssen jedes Jahr in Österreich eingemahnt werden. Die meisten Schuldner zahlen dann nach der ersten Mahnung. Ist das Mahnverfahren erfolglos, kommen meist Inkassobüros zum Zug, erst dann werden Rechtsanwälte mit dem Eintreiben der Forderungen befasst und gerichtliche Schritte eingeleitet.

von Unternehmen mangelnde Liquidität angeben. Viele Schuldner bezahlen ihre Rechnungen auch absichtlich zu spät. Ein nicht funktionierendes Mahnwesen führt bei Unternehmen ebenfalls zu einer Überschreitung der Zahlungsziele. Für Mag. Johannes Eibl vom Krediterschutzverband von 1870 ist ein gewisser Domino-Effekt nicht von der Hand zu weisen: „Nur wer seine Forderungen zeitgerecht erhält, kann wiederum seine eigenen Verbindlichkeiten termingerecht überweisen und verringert damit auch sein Risiko, das Geld zur Ganze zu verlieren. Mit jedem Tag der Außenstandsdauer nimmt die Chance der Einbringlichkeit ab, nach 180 Tagen ist sie bereits auf 10 % gesunken.“

Generell kann festgestellt werden, dass die Zahlungsdauer (Zahlungsziel plus Verzug) bei Privatkunden (18 Tage) niedriger ist als bei Unternehmen (31 Tage) und der öffentlichen Hand (41 Tage).

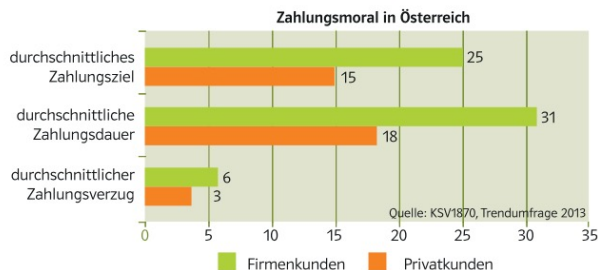
Als Hauptgrund für den Zahlungsverzug wird sowohl von Privatschuldnern als auch



### ARBEITSAUFGABE 28: Gründe für das Nichtbezahlen



Fassen Sie mit Hilfe des obigen Zeitungsartikels die Gründe für das Nichtbezahlen offener Rechnungen zusammen. Ergänzen Sie weitere Gründe, die aus Ihrer Sicht dazu führen, dass Rechnungen nicht pünktlich bezahlt werden.



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 5.1 Mögliche Vorgehensweisen bei Zahlungsverzug

### 1. Rechtlicher Minimalumfang:



Nach Ablauf der Zahlungsfrist muss der/die Gläubiger/in (Verkäufer/in) eine angemessene Nachfrist (z. B. 14 Tage) setzen, bevor eine Klage bei Gericht erfolgen kann. Würde ein fixer Zahlungstermin vereinbart, z. B. „Zahlung bis 15. 4. 20. fix“ (selten), kann der Käufer sofort geklagt werden.

### 2. Übliche Vorgehensweise in der Praxis:



Häufig werden Schuldner/innen dreimal gemahnt, dies ist aber nur eine übliche Vorgehensweise, eine Mahnung mit Nachfrist reicht, um Klage erheben zu können. Nach Ablauf der Nachfrist können Verzugszinsen und Mahnspesen verrechnet werden:

- Zwischen Unternehmen können 9,2 % plus dem Basiszinssatz (wird halbjährlich geändert und beträgt 0 – 2 %; siehe Link), also etwa 10 % p. a. an Verzugszinsen verrechnet werden. Häufig werden in den AGB höhere Verzugszinsen, z. B. 12 % p. a. vereinbart.
- Bei Privaten dürfen nur 4 % p. a. ohne vorherige Vereinbarung verlangt werden.
- Als Mahnspesen können 40,00 EUR, bzw. die durch Mahnungen, Einschaltung eines Rechtsanwaltes etc. entstehenden Kosten, verrechnet werden. Diese dürfen jedoch nicht übertrieben hoch sein.



Link m5ca72

### 3. Beispiel eines sehr kundenfreundlichen Mahnplans:



Ohne Vereinbarung:  
B2B: 9,2 % p. a. + Basiszinssatz (lt. UGB)  
B2C, C2C: 4 % p. a. (lt. ABGB)

Einige Unternehmen vermeiden eine rasche Klage und versuchen, die Forderung durch ein Inkassobüro oder einen Rechtsanwalt einbringen zu lassen. Die einzelnen Schritte bei Zahlungsverzug werden Mahnplan genannt, z. B. Erinnerungsschreiben, zwei Mahnungen, Inkassobüro, Klage.

### ARBEITSAUFGABE 29: Mahnplan, Verzugszinsen

Sie haben am 12. 3. 20. einem Stammkunden eine Rechnung über einen Gesamtbetrag von 10.000,00 EUR mit der Zahlungskondition „14 Tage 2 % Skonto, 30 Tage netto, 12 % Verzugszinsen“ gesendet. Leider hat er bis heute (12. 4. 20.) nicht gezahlt.



- Welche Schritte müssen Sie zumindest durchführen, bevor Sie Ihren Kunden klagen können?
- Welche Schritte würden Sie vorschlagen, bevor Sie den Kunden klagen?
- Wie hoch wären die Verzugszinsen, wenn Sie diese für zwei Monate verrechnen möchten?

## 5.2 Mahnplan — Von der Zahlungserinnerung bis zur Klage

Jedes Unternehmen legt in einem Mahnplan fest, mit welchen Schritten beim Zahlungsverzug eines Käufers reagiert wird. Auch die Dauer der Nachfristen, die Höhe eventueller Verzugszinsen etc. werden darin festgelegt.



Somit ist ein rasches und einheitliches Mahnwesen sichergestellt und häufig werden danach alle oder einzelne Schritte softwaregestützt durchgeführt, z. B. automatische Versendung der Mahnungen bei einer Versicherungsgesellschaft.

Beispiel eines Mahnplans:

Schritte	Beschreibung	Frist	Spesen
1	Zahlungserinnerung per E-Mail: Der Kunde/Die Kundin wird höflich an den offenen Rechnungsbetrag erinnert.	14 Tage	–
2	1. Mahnung: Es wird auf die Zahlungserinnerung verwiesen und eine Nachfrist gesetzt. Verzugszinsen und Mahnspesen werden angekündigt.	14 Tage	–
3	2. Mahnung mittels eingeschriebenem Brief: Es wird eine letzte Nachfrist gesetzt, Verzugszinsen und Mahnspesen verrechnet und ein Inkassobüro angedroht.	14 Tage	12 % Verzugszinsen + 40,00 EUR Mahnspesen
4	Inkasso durch den KSV: Beim Kreditschutzverband wird ein Online-Inkasso-auftrag eingegeben.	7 Tage	150,00 EUR Inkassospesen
5	Mahnverfahren: Nun wird eine Klage bei Gericht erhoben.	Gerichtliche Fristen	Gerichtliche Kosten



Link  
6m9es5

### ARBEITSAUFGABE 30: Mahnplan



Analysieren Sie die folgenden Briefe und erstellen Sie den dazugehörigen Mahnplan der Getränkegroßhandel Müller GmbH.

**Getränkegroßhandel  
Britta Müller GmbH**  
Sachhausenstraße 168  
1150 Wien

KunstCocktail  
Christian Mezer GmbH&CO KG  
Mag. Christian Mezer  
Lieser Brunnenpassage 18  
1020 Wien

Wien, 04. 04. 20.

**Zahlungserinnerung zu Re-Nr. 8754/03 vom 21. 08. 20 – Fälligkeit 21. 08. 20.**

Sehr geehrter Herr Mezer

Leider mussten wir feststellen, dass Sie unsere Rechnungsbeträge nicht zum festgesetzten Datum bezahlen. Es ruft uns Sorgen über unser Konto zu bereuen.

Wir gehen davon aus, dass es sich hierbei um ein Versehen handelt, und bitten um Überweisung auf unser Konto (IBAN AT116000000077028104, BIC OPSKATWW).

offener Betrag	EUR	653,50
Mahnspesen	EUR	0,00
Verzugszinsen	EUR	0,00
offene Forderung	EUR	653,50

Sollten Sie irrtümlicherweise den offenen Betrag überwiesen haben, so betrachten Sie bitte dieses Schreiben als gegenstandslos.

Mit freundlichen Grüßen  
Getränkegroßhandel Britta Müller GmbH

Britta Müller  
1 Zahlungsanweisung

Britta Müller GmbH FN 263413W HQ Wien UID ATU0101010 Britta Müller GmbH FN 263413W HQ Wien UID ATU0101010

**Getränkegroßhandel  
Britta Müller GmbH**  
Sachhausenstraße 168  
1150 Wien

KunstCocktail  
Christian Mezer GmbH&CO KG  
Mag. Christian Mezer  
Lieser Brunnenpassage 18  
1020 Wien

Wien, 20. 09. 20.

**Mahnung – Re-Nr. 8754/03 vom 21. 08. 20.**

Sehr geehrter Herr Mezer

Leider mussten wir feststellen, dass Sie unsere Rechnung vom 21. 08. 20. über EUR 653,60 trotz Zahlungserinnerung vom 06. 09. 20. noch nicht überwiesen haben. Wir bitten Sie, den fälligen Betrag bis **spätestens 30. 09. 20.** auf unser Konto (IBAN AT116000000077028104, BIC OPSKATWW) anzuzahlen.

Falls Sie die fällige Rechnung bereits beglichen haben, bitten wir Sie, dieses Schreiben als gegenstandslos zu betrachten.

Mit freundlichen Grüßen  
Getränkegroßhandel Britta Müller GmbH

Britta Müller  
1 Zahlungsanweisung

Britta Müller GmbH FN 263413W UID ATU0101010

**Getränkegroßhandel  
Britta Müller GmbH**  
Sachhausenstraße 168  
1150 Wien

Wien, 04. 10. 20.

**Letzte Mahnung – Re-Nr. 8754/03 vom 21. 08. 20.**

Sehr geehrter Herr Mezer!

Leider mussten wir feststellen, dass Sie sowohl auf unsere Zahlungserinnerung vom 06. 09. 20., als auch auf unsere Mahnung vom 20. 09. 20. nicht reagiert haben.

Wir stellen Ihnen daher erneut in Rechnung:

offener Betrag	EUR	653,60
Mahnspesen	EUR	40,00
11,5 % Verzugszinsen	EUR	91,98
offene Forderung	EUR	732,78

Um weitere Unannehmlichkeiten und Kosten zu sparen, bitten wir Sie um Überweisung auf unser Bankkonto (IBAN AT116000000077028104, BIC OPSKATWW) bis **spätestens 14. 10. 20.** Sollte der Betrag bis zu diesem Zeitpunkt nicht beglichen werden, müssen wir leider gerichtliche Schritte gegen Sie einleiten.

Mit freundlichen Grüßen  
Getränkegroßhandel Britta Müller GmbH

Britta Müller  
1 Zahlungsanweisung

Hinweis: Die Zinsen werden für 44 Tage (30/360) berechnet.  
Britta Müller GmbH FN 263413W HQ Wien UID ATU0101010 Britta Müller GmbH FN 263413W HQ Wien UID ATU0101010

## 5.3 Mahnschreiben — die Aufforderung zur Zahlung

Bei allen Briefen, die im Mahnwesen geschrieben werden, sind folgende Punkte sinnvoll:

- Schreiben Sie im Betreff die Nummer der fälligen Rechnung, z. B. Mahnung zu Rechnung 296 vom 21. 5. 20..
- Setzen Sie eine eindeutige Nachfrist, z. B.: Wir setzen Ihnen hiermit eine Nachfrist bis zum 5. 6. 20..
- Erleichtern Sie dem Kunden die Bezahlung, indem Sie:
  - Ihre Bankdaten (IBAN, BIC) und
  - den genauen Rechnungsbetrag (inkl. Verzugszinsen und Mahnspesen) angeben,
  - eventuell eine vorausgefüllte Zahlungsanweisung beilegen.
- Die letzte Mahnung sollte eingeschrieben gesendet werden, damit der Kunde keine Ausrede hat, dass er die Mahnung nicht bekommen hätte.



Auch Mahnbriefe sollten Sie nach dem Schema in TOOL BOX 2 und 3 aufbauen.

### ARBEITSAUFGABE 31: Mahnschreiben

KunstCocktail



Sie unterstützen heute Christian Melzer, Geschäftsführer der Kunstcocktail GmbH & Co KG. Er überwacht seine offenen Posten mit Hilfe eines EDV-Programms. Dieses kontrolliert die Zahlungstermine automatisch und zeigt heute, am 9. 10. 20.., eine Forderung gegenüber der Galerie Kurtz als offenen Posten an.

Christian Melzer hat in der Galerie Kurtz mit seiner mobilen Cocktail-Bar eine Vernissage begleitet. Die Geschäftsführerin der Galerie Kurtz, Gisela Hubmann-Gomez, und Christian Melzer haben ein Honorar von 2.250,00 EUR inkl. 20 % USt vereinbart.

Die Vernissage fand am 13. 9. statt. Am 15. 9. schickt Christian Melzer die Rechnung an die Galerie Kurtz in der Grünangergasse 21 (1010 Wien). Als Zahlungsbedingung wurde vereinbart: „zahlbar innerhalb von 10 Tagen ohne jeden Abzug“. Der Rechnungsbetrag soll auf folgendes Konto bei der P.S.K. überwiesen werden: IBAN AT11600000072078228, BIC OPSKATWW.

In seinem Buchhaltungsprogramm hat Christian Melzer die nebenstehenden Mahnparameter festgelegt:

Mahnparameter				
Zinsen	12,00 %			
	Stufe	Text	Tage	Mahnspesen
<input checked="" type="checkbox"/>	1	Zahlungserinnerung	14	EUR –
<input type="checkbox"/>	2	Mahnung	10	EUR –
<input type="checkbox"/>	3	Mahnung	10	EUR 40,00
<input type="checkbox"/>	4	Inkassogebühr	10	EUR 20,00
<input type="checkbox"/>	5	Anwaltsbrief	10	EUR 40,00
<input type="checkbox"/>	6	Klage	10	EUR 60,00

- a) Erstellen Sie ausgehend von dem angeführten Mahnplan für die KunstCocktail GmbH & Co KG (Geschäftsführer Christian Melzer), Lilienbrunnengasse 18, 1020 Wien, eine Zahlungserinnerung per E-Mail.  
An: hubmann-gomez@galerie.at.
- b) Am 23. Oktober ist das Geld noch immer nicht auf dem Konto der KunstCocktail GmbH & Co KG eingetroffen. Verfassen Sie eine Mahnung und berücksichtigen Sie die festgelegten Mahnparameter.
- c) Auch am 2. November wartet Christian Melzer noch immer auf sein Geld. Laut Mahnplan soll die Galerie Kurtz noch ein letztes Mal gemahnt werden. Es sollen Mahnspesen und Verzugszinsen verrechnet werden. Die Verzugszinsen (30/360) sollen von der ursprünglichen Fälligkeit bis zum Ende der letzten Zahlungsfrist verrechnet werden. Diese Form der Zinsberechnung kommt in der Praxis am häufigsten vor. Erstellen Sie das entsprechende Schreiben.
- d) Wie hoch ist der Zinssatz für die Verzugszinsen, wenn im Vertrag nichts vereinbart wurde?

## 5.4 Berechnung von Verzugszinsen

Verzugszinsen, inkl. Tageberechnung, können Sie genau gleich wie Spar- oder Kreditzinsen (vgl. Gegenstand „Unternehmensrechnung“) berechnen. Als Frist für die Berechnung der Verzugszinsen wird in der Praxis meist die Zeit von der Fälligkeit der Rechnung bis zum Ende der Nachfrist verrechnet (Tageberechnung 30/360).



### Illustrationsbeispiel:

Ein Kunde schuldet Ihnen seit 10. 3. 20.. den Betrag der Rechnung Nr.56 (Rechnungsdatum: 10. 2. 20.., 30 Tage netto) von 10.000,00 EUR. Die Verzugszinsen betragen laut AGB 10 % p. a. Sie setzen ihm eine Nachfrist bis zum 20. 4. 20..

Tage = 40 (20 Tage im März, 20 Tage im April)

$$\text{Verzugszinsen} = \frac{10.000,00 \text{ EUR} \cdot 10 \%}{100 \%} \cdot \frac{40 \text{ Tage}}{360 \text{ Tage}} = 111,11 \text{ EUR}$$

### ARBEITSAUFGABE 32: Berechnung von Verzugszinsen

Berechnen Sie die Höhe der Verzugszinsen:



	Rechnungs-betrag	Rechnungs-datum	Zahlungskondition	Ende der Nachfrist	Verzugszinsen
a)	5.432,40 EUR	2. 5. 20..	„30 Tage netto, 12 % Verzugszinsen.“	2. 8. 20..	
b)	124,00 EUR	30. 4. 20..	„10 Tage 2 % Skonto, 30 Tage ohne Abzug, 10 % Verzugszinsen.“	31. 8. 20..	
c)	130.400,00 EUR	1. 2. 20..	„21 Tage 3 % Skonto, 60 Tage netto, 13 % Verzugszinsen.“	15. 7. 20..	
d)	60.000,00 EUR	11. 10. 20..	„30 Tage netto.“ Anm.: Ohne Vereinbarung gelten die gesetzlichen Mindestverzugszinsen (vgl. Kapitel 5.1).	31. 12. 20..	

### ARBEITSAUFGABE 33: Zahlungsaufschub

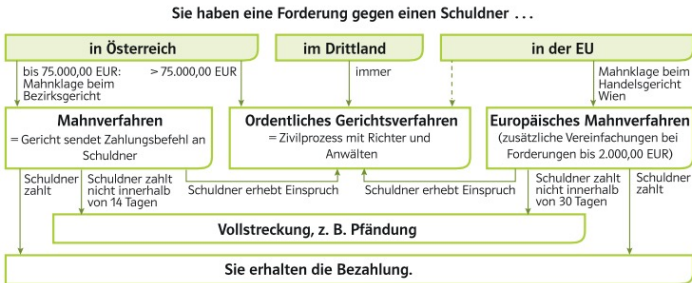
Christian Melzer hat trotz seiner Mahnungen (vgl. Arbeitsaufgabe 31) noch keine Zahlung des Kunden Galerie Kurtz erhalten. Leider hat er nun selber nicht das Geld, seine Schulden gegenüber seinem Lieferanten, Getränkegroßhandel Britta Müller GmbH (vgl. Arbeitsaufgabe 30), zu bezahlen. Herr Melzer ist nun in Zahlungsschwierigkeiten und möchte einen Zahlungsaufschub seines Lieferanten bekommen, da er sich sicher ist, dass er durch den gerichtlichen Zahlungsbefehl gegen seinen Kunden Galerie Kurtz den fälligen Betrag rasch bekommen wird. Heute ist der 9. 10. 20.., verfassen Sie ein Schreiben an Frau Britta Müller und bitten Sie um einen entsprechenden Zahlungsaufschub.





## 5.5 Die Klage bei Gericht

Jetzt reicht es! Da der/die Schuldner/in trotz Mahnung(en) nicht gezahlt hat, bietet Ihnen der Staat die Möglichkeit, eine Klage zu erheben und das Urteil zu vollstrecken, schlimmstenfalls sogar mit einer Pfändung.



Bei einer Forderungshöhe bis 75.000,00 EUR bei inländischen Schuldnern und Schuldnerinnen können Sie eine – **einfache und rasche** – **Mahnklage** beim Bezirksgericht erheben. Das Gericht setzt ohne Verhandlung folgende Schritte:



Link  
126166

- Zahlungsbefehl**, der/die Schuldner/in hat dann 14 Tage Zeit zum Zahlen.
- Vollstreckung** (z. B. durch Pfändung), außer der/die Schuldner/in hat innerhalb von vier Wochen Einspruch erhoben, dann folgt ein ordentliches Gerichtsverfahren mit Anwälten und Richtern.

Bei einer Forderungshöhe über 75.000,00 EUR, bei Einspruch oder bei ausländischen Schuldnern kommt es zu einem **ordentlichen Gerichtsverfahren** – **teuer und zeitaufwändig**. Allerdings können Sie **innerhalb der EU auch ein einfaches Mahnverfahren (Mahnklage → Zahlungsbefehl)** mit vorgefertigten Formularen verwenden. Bis 2.000,00 EUR gibt es hierzu sogar ein Verfahren mit deutlich einfacheren Formularen



### ARBEITSAUFGABE 34: Klage



Welche Verfahren können Sie in den folgenden Fällen in Anspruch nehmen, wenn Ihre Mahnungen erfolglos blieben? Erläutern Sie die einzelnen Schritte, die diese Verfahren beinhalten.

Fall	Mögliches Verfahren inkl. Erläuterung
a) Ein Kunde in Österreich schuldet Ihrem Unternehmen 50.000,00 EUR.	
b) Sie haben privat bei einem belgischen Webshop ein Notebook bestellt, 500,00 EUR Anzahlung geleistet und sind im Rahmen des Fernabsatzgesetzes ordnungsgemäß zurückgetreten. Ihre Anzahlung wurde trotz Nachfristsetzung nicht zurücküberwiesen.	
c) Ein Schweizer Kunde schuldet Ihrem Unternehmen 100,00 EUR.	

Häufig und insbesondere im internationalen Geschäftsverkehr versucht man, die teuren und umständlichen Gerichtsverfahren zu vermeiden, indem bereits im Kaufvertrag Schiedsgerichte oder Mediatoren bei Streitigkeiten vereinbart werden. Ein **Schiedsgericht**, z. B. die Wirtschaftskammer in Wien, entscheidet wie ein Schiedsrichter bei einem Sportwettkampf, z. B. ob die Forderung zurecht besteht oder der Käufer noch nicht zahlen muss, da die Lieferung nicht oder nicht korrekt erfolgt ist. **Mediatoren** fällen kein Urteil, sondern versuchen neutral zu vermitteln und eine Einigung zu erzielen.

## 5.6 Vereinbarungen zur Vermeidung von Zahlungsverzug

Um Zahlungsverzug und die daraus entstehenden Probleme möglichst zu vermeiden, kann der Verkäufer verschiedene Vereinbarungen im Kaufvertrag – meist im Angebot – treffen. In der Praxis finden Sie folgende Möglichkeiten (siehe Seite 84):

- An- bzw. Vorauszahlung:** Wurde der Betrag bereits vor der Lieferung bezahlt, kann es danach zu keinem Zahlungsverzug kommen. Bei großen Aufträgen im B2B-Bereich oder bei Spezialanfertigungen im B2C-Bereich, z. B. Maßanfertigungen bei Kleidung und Einrichtungen, werden häufig Anzahlungen, also Teilvorauszahlungen, vereinbart.
- Eigentumsvorbehalt:** Da selbst nach der Lieferung der Käufer erst Eigentümer wird, wenn der Kaufpreis vollständig bezahlt wurde, kann der Verkäufer die Ware zurückverlangen, wenn der Käufer zahlungsunfähig wird. Die Vereinbarung ist sehr einfach und häufig (z. B. „Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum“).
- Zahlungsgarantie:** Die Bank des Käufers zahlt bei Zahlungsverzug eine fix vereinbarte Summe an den Verkäufer. Da die Bank für diese Garantie Gebühren verrechnet, wird sie fast ausschließlich im B2B-Bereich und nur bei höheren Vertragssummen verwendet.

### ARBEITSAUFGABE 35: Vereinbarungen zur Vermeidung von Zahlungsverzug

Welche Vereinbarungen zur Vermeidung von Zahlungsverzug würden Sie in den folgenden Fällen empfehlen (Mehrfachantworten möglich)? Begründen Sie stichwortartig Ihre Wahl.



	An-/Vor- auszah- lung	Eigen- tumsvor- behalt	Zah- lungs- garantie	Keine Vereinba- rung	Begründung
a) In einem Wohnhaus soll Ihr Unternehmen einen Personenlift um 100.000,00 EUR einbauen.					
b) Samsung liefert 1000 Bildschirme an eine international tätige Elektrohandelskette.					
c) Ein jahrelanger Stammkunde zahlt meistens innerhalb der Skontofrist. Die letzte Rechnung wurde erst nach einer Zahlungserinnerung bezahlt.					
d) Sie arbeiten in einer Putzerei und möchten verhindern, dass frisch gereinigte Kleider nicht abgeholt und damit nicht bezahlt werden.					

In der Wirtschaftspraxis finden Sie zahlreiche weitere Vereinbarungen, die für eine möglichst sichere Zahlung sorgen, z. B. Nachnahme im Versandhandel, Barzahlungen, E-Payment-Methoden, Pfand, Bürgschaften oder Sicherheiten, spezielle Sicherheiten im Auslandsgeschäft. Auch ein entsprechend hoher Skonto kann den Käufer motivieren, innerhalb einer kurzen Frist zu zahlen und damit die Wahrscheinlichkeit eines Zahlungsverzuges verringern. Hohe Verzugszinsen, ein gut organisiertes Mahnwesen oder ein freundlicher aber bestimmter Anruf können auch verspätete Zahlungen verhindern. Weiters können Sie Banken oder Rechtsanwälte mit der Eintreibung Ihrer Forderungen beauftragen.

### ARBEITSAUFGABE 36: Formulierungen zur Vermeidung von Zahlungsverzug

Formulieren Sie die von Ihnen in der Arbeitsaufgabe 35 a) und b) vorgeschlagene Vereinbarung zur Vermeidung von Zahlungsverzug, die Sie im Angebot aufnehmen würden.



- a) \_\_\_\_\_ b) \_\_\_\_\_

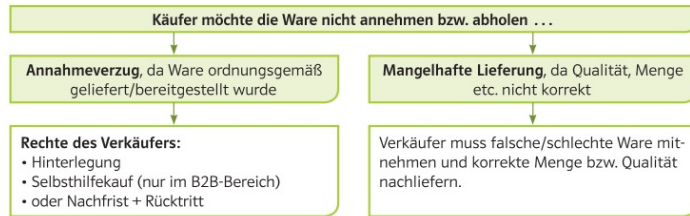
## 6 Annahmeverzug

Die Kajak & Fun GmbH liefert pünktlich am 22. 12. die bestellten 20 Kajaks an die Austrosport GmbH (vgl. Arbeitsaufgabe 16, Seite 179). Wie kann die Kajak & Fun GmbH vorgehen, sollte diese die Ware nicht abnehmen wollen oder nicht anzutreffen sein?

Hat der Verkäufer ordnungsgemäß geliefert bzw. die Ware vertragsgemäß bereitgestellt, aber der Käufer verweigert die Annahme bzw. ist einfach nicht anwesend, hat der Verkäufer folgende Möglichkeiten:

- **Hinterlegung:** Der Verkäufer kann die Ware in sicherer Weise hinterlegen (z. B. in einem Lagerhaus oder einem Gericht) und auf Bezahlung der Rechnung pochen. Die Kosten für die Hinterlegung muss der Käufer tragen.
- **Selbsthilfeverkauf:** Im Fall eines **unternehmensbezogenen Geschäfts** (B2B) kann der Verkäufer dem Käufer eine Nachfrist setzen und die Folgen (öffentliche Versteigerung) androhen. Ein Mehrerlös bei der Versteigerung gehört dem Käufer, bei Mindereerlös kann der Verkäufer vom Käufer Schadenersatz fordern. Bei leichtverderblichen Waren ist nur Selbsthilfeverkauf (auch ohne Androhung) oder Rücktritt möglich, keine Hinterlegung.
- **Rücktrittsrecht:** Der Verkäufer kann eine Nachfrist setzen und vom Vertrag zurücktreten. Diese Variante wird der Verkäufer jedenfalls wählen, wenn er einen besseren Preis für die Ware erhalten kann, als ursprünglich mit dem Käufer vereinbart wurde.

Hat der Verkäufer nicht ordnungsgemäß geliefert, z. B. eine falsche oder mangelhafte Ware, und der Käufer verweigert die Annahme, liegt **kein Annahmeverzug, sondern eine mangelhafte Lieferung** vor (vgl. Kapitel 2) und der Verkäufer muss die richtige Ware korrekt nachliefern.



### ARBEITSAUFGABE 37: Annahmeverzug



Entscheiden Sie, ob Annahmeverzug vorliegt, begründen Sie Ihre Entscheidung und zeigen Sie die möglichen Folgen auf.

Situation	Annahmeverzug		Begründung	Welche rechtlichen Möglichkeiten hat der Verkäufer?
	ja	nein		
a) Der Optiker Geyer liefert wie vereinbart am 10. Februar eine optische Brille an Herrn Groß. Herr Groß verweigert die Annahme. Er will die Brille nicht mehr, weil er ein billigeres Angebot gefunden hat.				
b) Die Schneiderei Hohe Kunst liefert an Frau Kuhn das bestellte Hochzeitskleid. Frau Kuhn verweigert die Annahme, da die Hochzeit bereits vor zwei Tagen war und das Kleid zu spät geliefert wird.				

## 7 Abruf- bzw. Spezifikationsverzug

H&M hat für die Sommersaison 10 000 T-Shirts bei einem Textilgroßhändler bestellt. Die Lieferung soll jeweils am 15. jedes Monats erfolgen. Nun sind, je nach Vertragsgestaltung, folgende Probleme möglich.

**Fall 1:** Damit bei H&M maximal 1 000 T-Shirts liegen, wird innerhalb der ersten zehn Tage jedes Monats die genaue Liefermenge bekanntgegeben („Kauf auf Abruf“). Liegen also noch etwa 100 T-Shirts bei H&M, sollen 900 T-Shirts geliefert werden, liegen jedoch noch 600 T-Shirts bei H&M, sollen nur 400 geliefert werden.

**Mögliches Problem für den Verkäufer:** H&M gibt nicht rechtzeitig bekannt, welche Menge geliefert werden soll („Abrufverzug“).

**Rechte des Verkäufers:**

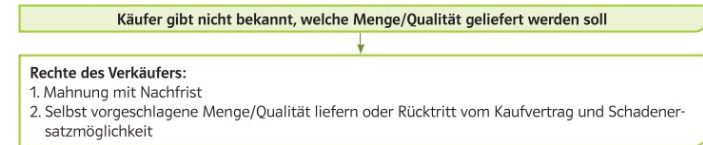
1. Mahnung mit Nachfrist
2. Lieferung der Höchstmenge, wenn der Verkäufer dies in der Mahnung androht hat, oder Rücktritt vom Vertrag und Schadenersatzforderung

**Fall 2:** Damit H&M auf den aktuellen Modetrend reagieren kann, wird die genaue Qualität (z. B. Farbe) innerhalb der ersten zehn Tage jedes Monats bekanntgegeben bzw. spezifiziert („Spezifikationskauf“).

**Mögliches Problem für den Verkäufer:** H&M gibt nicht rechtzeitig bekannt, welche Qualität geliefert werden soll („Spezifikationsverzug“).

**Rechte des Verkäufers:**

1. Mahnung mit Nachfrist
2. Selbst festgesetzte Qualität liefern, wenn der Verkäufer dies in der Mahnung androht hat, oder Rücktritt vom Vertrag inkl. Schadenersatzforderung



### ARBEITSAUFGABE 38: Formulierungen bei Mahnungen im Rahmen der Annahme

Versetzen Sie sich in die Lage des H&M-Lieferanten, bei dem H&M 10 000 T-Shirts zu den folgenden Lieferbedingungen bestellt hat. Welche Rechte haben Sie in den folgenden Situationen? Entscheiden Sie sich für eine Reaktionsmöglichkeit und erstellen Sie eine entsprechende Formulierung über die rechtlichen Konsequenzen im Rahmen der Mahnung.



#### Lieferkonditionen zur Bestellung 12.033 vom 3. März 20..:

Lieferung in Teilmengen am 15. jedes Monats. Erste Lieferung erfolgt am 15. Mai 20.. Spezifizierung der Menge und Qualität spätestens 14 Tage vor dem nächsten Liefertermin.

- a) H&M hat am 5. Mai 20.. noch keine genaueren Angaben zur ersten Lieferung getätigt.

- b) H&M spezifizierte die erste Lieferung genau, nimmt jedoch die Ware am 15. Mai 20.. trotz ordnungsgemäßer Lieferung nicht an.

# Zusammenfassung: Probleme beim Kaufvertrag lösen

Probleme, die der Verkäufer verschuldet			
	Maßnahmen:	Rechtliche Folgen:	Verhalten in der Praxis:
Lieferverzug bzw. mangelhafte Lieferung – Mangel ersichtlich/ Falschlieferung	(Liefer-)Mahnung schreiben, in der eine Nachfrist gesetzt wird. Ware nicht annehmen und Nachfrist setzen bzw. nur korrekt gelieferten Teil der Lieferung annehmen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auf die Lieferung bestehen (Schadenersatz möglich)</li> <li>Rücktritt (Schadenersatz möglich)</li> </ul>	Vermeidung durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fixgeschäft</li> <li>Pönale/Vertragsstrafe</li> <li>Liefergarantie</li> </ul> Genaue Kontrolle der Lieferung vor der Annahme
Mangelhafte Lieferung – Mangel nicht ersichtlich	<b>Gewährleistung</b> innerhalb von 2 (bewegliche Sachen) bzw. 3 Jahren (unbewegliche Sachen), B2B: Mängelrüge verpflichtend  <b>Garantie</b> (freiwillig gegeben) auch für Mängel, die erst nach der Übergabe entstanden sind.  <b>Schadenersatz</b> , wenn <ul style="list-style-type: none"> <li>Schaden nachweisbar und</li> <li>von Verkäufer verschuldet</li> </ul> <b>Produkthaftung</b> , wenn ein fehlerhaftes Produkt einen Sach- oder Personenschaden verursacht	<ol style="list-style-type: none"> <li>Verbesserung oder Austausch</li> <li>Preisminderung oder Rücktritt</li> </ol> Keine Verpflichtung; Garantieleistung im Rahmen des versprochenen Umfangs, z. B. kostenlose Reparatur  Ersatz des Schadens, z. B. Geldersatz, kostenlose Reparatur, Ersatz von Folge-schäden  Verkäufer (bzw. Hersteller oder Importeur) haften für Sach- (nur im B2C-Bereich) und Personenschäden	<ul style="list-style-type: none"> <li>Genaue Kontrolle der Lieferung vor der Annahme</li> <li>Sofortige Beanstandung eines Mangels</li> </ul> Der Käufer sollte versuchen, eine Garantie zu vereinbaren.  Genaue Schaden ermitteln (z. B. Sachverständigen) und Behebung vorschreiben.  Genaue Schaden ermitteln und dem Verkäufer die Bezahlung vorschreiben. Versicherung verständigen.
Fehlerhafte Rechnung	Beanstandung der Rechnung: <ul style="list-style-type: none"> <li>Rechnungsnummer</li> <li>Auflistung der Fehler</li> <li>Rechnung im Original mit-senden</li> </ul>	Ausstellung einer korrekten Rechnung (lt. UStG)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Genaue Rechnungs-kontrolle (auch mit der Bestellung und dem Lieferschein)</li> <li>Bezahlung erst nach Erhalt der korrekten Rechnung.</li> </ul>
Verstöße gegen das KSchG	Unfaire Vertragsbestandteile beanstanden, z. B. Kosten für Kostenvorschläge, unzulässige Klauseln  <ul style="list-style-type: none"> <li>Auf Informationspflichten im Fernabsatz und bei Verbraucher-krediten achten, fehlende Informationen beanstanden.</li> <li>Rücktrittsfristen bei speziellen Verträgen beachten.</li> </ul>	Ungültigkeit unzulässiger Vereinbarungen etc.  Rücktrittsfristen: z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li> Ladengeschäfte: keine Rücktrittsmöglichkeit</li> <li> Fern-/Auswärts-geschäfte: 14 Tage + evtl. 12 Monate</li> <li> Verbraucher-kredite: 14 Tage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preisauszeichnung überprüfen</li> <li>Verträge inkl. der AGB genau kontrollieren</li> <li>Informationen vor und nach dem Kaufabschluss prüfen</li> <li>Rücktrittsfristen beachten</li> <li>Rücktrittsschreiben an den Verkäufer (eingeschrieben) senden</li> </ul>
Probleme, die der Käufer verschuldet			
	Maßnahmen:	Rechtliche Folgen:	Verhalten in der Praxis:
Zahlungsverzug	Mahnung schreiben, in der eine Nachfrist gesetzt wird	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verzugszinsen (4 % bzw. 9,2 % + Basiszinsatz) und Mahnspesen (40,00 EUR)</li> <li>Klage</li> </ul>	Vermeidung durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>An-/Vorauszahlung</li> <li>Eigentumsvorbehalt</li> <li>Zahlungsgarantie</li> </ul>
Annahmeverzug	Annahmeverzug beanstanden und hinterlegen oder Nachfrist setzen (üblich)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hinterlegung</li> <li>Selbsthilfeverkauf (im B2B-Bereich)</li> <li>Nachfrist + Rücktritt</li> </ul>	Vermeidung: Dem Käufer die Lieferung rechtzeitig ankündigen.
Abruf- bzw. Spezifikationsverzug	Auf Verzug hinweisen und Nachfrist setzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selbst vorgeschlagene Menge/Qualität liefern</li> <li>Rücktritt + Schadenersatz</li> </ul>	Gewünschte Menge/Qualität beim Kunden per Telefon oder E-Mail erfragen.

## Zusammenfassende Struktur

