Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Haustürgeschäfte und Fernabsatz:

Mi, 22.02.2023 - 10:47

das Rücktrittsrecht kann nur ausgeschlossen werden, wenn “nicht umkehrbare“ Anpassungen verlangt wurden!

Immer wieder beschweren sich in letzter Zeit Verbraucher:innen über Unternehmen, die kein Rücktrittsrecht gewähren wollen, weil bei der Bestellung eine individuelle Produktpersonalisierung verlangt wurde.

In der Tat sieht der Gesetzgeber vor, dass bei mittels Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen kein Rücktrittsrecht zusteht, falls "Waren nach Maß angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind" (vgl. Artikel 59 Buchstabe c des Verbraucherschutzkodex).

Die Antitrustbehörde hat nunmehr aber – auch um den Missbrauch dieser Norm einzudämmen - festgelegt, dass nicht alle **Anpassungswünsche zum Ausschluss des Rücktrittsrechts führen, sondern nur solche, die unumkehrbar sind**.

Daher muss von Fall zu Fall überprüft werden, ob es möglich ist, die beantragten technischen Änderungen zu beseitigen, oder ob die Wiederherstellung des Standardmodells für die Firma aufgrund zu hoher Kosten wirtschaftlich nicht tragbar ist. Die Ratio hinter der ursprünglichen Norm soll nämlich sicherstellen, dass keine maßangefertigte Ware vom Kunden zurückgegeben wird, die dann nicht mehr an Dritte weiterverkauft oder weiter vermarktet werden kann.

Wenn bei der Bestellung also nur eine Standardfarbe oder ein Standardbezugs aus dem Katalog gewählt wurde, ist dies sicherlich kein Grund, um den Rücktritt vom Vertrag auszuschließen, ebenso wenig wie die Wahl zwischen verschiedenen, vordefinierten Zubehörteilen das Rücktrittsrecht aufheben kann.

Außerdem besteht, immer laut Verbraucherkodex, die Pflicht, Verbraucher:innen klar und unmissverständlich darüber zu informieren, dass die Maßanfertigungen des Produkts den Verlust des Widerrufsrechts zur Folge haben (Artikel 49 Buchstabe m).

Für weitere Informationen und zur Überprüfung der Rechtmäßigkeit der Verträge steht Ihnen die VZS unter der Tel. 0471 975597 oder per E-Mail an info@verbraucherzentrale.it zur Verfügung.