



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

VZS-name

VZS-str

VZS-plz

VZS-tel

info@verbraucherzentrale.it

Haustürgeschäfte

Stand

10/2016

Sicher kennen Sie diese Situation: Es klingelt, ein Vertreter steht vor der Tür und bietet Ihnen etwas zum Kauf an. Wahrscheinlich sind Sie in dem Moment gar nicht auf Geschäfte eingestellt. Und vor allem: Sie können keinerlei Preis- und Qualitätsvergleiche anstellen. Bei solchen Haustürgeschäften werden Sie oft den Kürzeren ziehen. Die Europäische Union hat daher besondere Rechtsvorschriften erlassen, die allesamt im italienischen Verbraucherschutzkodex (DLgs 206/2005) nachzulesen sind.

Was ist ein Haustürgeschäft?

Als Haustürgeschäft bezeichnet man einen Vertrag über die Lieferung von Waren oder Dienstleistungen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher:

1. der bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers an einem Ort geschlossen wird, der kein Geschäftsraum des Unternehmers ist, oder für den der Verbraucher unter diesen Umständen ein Angebot gemacht hat;
2. der in den Geschäftsräumen des Unternehmers oder durch Fernkommunikationsmittel geschlossen wird, unmittelbar nachdem der Verbraucher an einem anderen Ort als den Geschäftsräumen des Unternehmers bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers persönlich und individuell angesprochen wurde;
3. der auf einem Ausflug geschlossen wird, der von dem Unternehmer in der Absicht oder mit dem Ergebnis organisiert wurde, dass er für den Verkauf von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen beim Verbraucher wirbt und entsprechende Verträge mit dem Verbraucher abschließt.

Die Normen des Verbraucherschutzkodex für die Haustürgeschäfte gelten jedoch nicht für einige Vertragsarten, so z.B. unter anderem für soziale oder Gesundheits-Dienstleistungen, Glücksspiele,

Finanzdienstleistungen, Immobilien, Pauschalreisen und Timesharing, Passagiertransporte und auch für alle Verträge, bei denen die vom Verbraucher zu zahlende Gegenleistung 50 Euro nicht überschreitet.

Informationspflicht

Bevor sich der Verbraucher durch einen Vertrag dieser Art bindet, muss der Unternehmer eine Reihe von Informationen geben; diese umfassen unter anderem:

1. die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen;
2. die Identität des Unternehmers;
3. die Anschrift des Ortes, an dem der Unternehmer niedergelassen ist, und gegebenenfalls seine Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse, damit der Verbraucher schnell Kontakt zu ihm aufnehmen und effizient mit ihm kommunizieren kann;
4. den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Waren oder Dienstleistungen vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung sowie gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten, oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Tatsache, dass solche zusätzliche Kosten anfallen können.
5. die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem sich der Unternehmer verpflichtet, die Waren zu liefern oder die Dienstleistung zu erbringen, und gegebenenfalls das Verfahren des Unternehmers zum Umgang mit Beschwerden;

Diese Informationen stellt der Unternehmer dem Verbraucher auf Papier oder, sofern der Verbraucher dem zustimmt, auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereit. Diese Informationen müssen lesbar und in klarer und verständlicher Sprache abgefasst sein.

Lieferfristen

Sofern nicht anders vereinbart (also genau überprüfen, was man unterschreibt!), muss der Unternehmer die Waren spätestens innerhalb von 30 Tagen ab Vertragsabschluss liefern.

Ich habe meine Meinung geändert ... was tun? Der Rücktritt vom Vertrag

Der Verbraucher hat 14 Kalendertage Zeit, um von einem außerhalb der Geschäftslokale abgeschlossenen Vertrag ohne Angabe von Gründen zurückzutreten. Der Verbraucher hat nur die

unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen, es sei denn, der Unternehmer hat sich bereit erklärt, diese Kosten zu tragen oder der Unternehmer hat es unterlassen, den Verbraucher darüber zu unterrichten, dass er diese Kosten zu tragen hat.

Wie kann ich dieses Recht ausüben?

Der Verbraucher informiert den Unternehmer vor Ablauf der Widerrufsfrist über seinen Entschluss, den Vertrag zu widerrufen. Der Verbraucher kann zu diesem Zweck entweder das Muster-Widerrufsformular verwenden, welches ihm vom Unternehmer ausgehändigt worden ist, oder eine entsprechende Erklärung in beliebiger anderer Form abgeben, aus der sein Entschluss zum Widerruf des Vertrags eindeutig hervorgeht. Der Unternehmer kann dem Verbraucher auch die Wahl einräumen, entweder das Muster-Widerrufsformular oder eine entsprechende eindeutige Erklärung in beliebiger anderer Form auf der Webseite des Unternehmers elektronisch auszufüllen und abzuschicken. In diesen Fällen hat der Unternehmer dem Verbraucher unverzüglich auf einem dauerhaften Datenträger eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs zu übermitteln. Vorsicht: die Beweislast obliegt dem Verbraucher!

Wann erlischt das Recht, vom Vertrag zurückzutreten?

1. Die für den Rücktritt vom Vertrag vorgesehene Frist endet:
2. bei Dienstleistungsverträgen 14 Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses;
3. bei Kaufverträgen 14 Tage ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der Waren gelangt;
4. wenn der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat, die getrennt geliefert werden, ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der letzten Ware gelangt;
5. bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der letzten Teilsendung oder des letzten Stücks gelangt;
6. bei Verträgen zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der ersten Ware gelangt.

Rückgabe der Ware

Innerhalb von weiteren 14 Tagen ab dem Datum, an welchem der Verbraucher dem Unternehmer seinen Rücktritt mitgeteilt hat, muss auch die Ware auf Kosten des Verbrauchers zurückgeschickt werden, es sei denn, der Unternehmer hat angeboten, die Waren selbst abzuholen. Die Frist ist gewahrt, wenn der Verbraucher die Waren vor Ablauf der Frist von 14 Tagen absendet.

Der Verbraucher hat nur die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen, es sei denn, der Unternehmer hat sich bereit erklärt, diese Kosten zu tragen oder der Unternehmer hat es unterlassen, den Verbraucher darüber zu unterrichten, dass er diese Kosten zu tragen hat.

Wichtig: Im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, bei denen die Waren zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind, holt der Unternehmer die Waren auf eigene Kosten ab, wenn die Waren so beschaffen sind, dass sie normalerweise nicht per Post zurückgesandt werden können.

Ausnahmen

Das Rücktrittsrecht ist für einige Arten von Verträgen ausgenommen, so z.B. für Waren, die auf Maß angefertigt werden oder bei denen das Risiko besteht, dass sie verderben könnten. Auch bei versiegelten Waren, die aus hygienischen Gründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, und welche nach der Übergabe geöffnet wurden, sowie bei Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, welche versiegelt geliefert wurden und die geöffnet wurden, ist kein Rücktritt möglich. Ebenso ausgeschlossen sind Lieferungen von Zeitungen oder Zeitschriften sowie alle Verträge, die anlässlich einer öffentlichen Versteigerung abgeschlossen wurden. Die Ausnahme gilt auch für alle Verträge in Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen, bei welchen für die Erbringung ein spezifischen Termin oder Zeitraum vorgesehen ist, für Verträge über Mietwagen und Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken.

Rückerstattung des Kaufpreises

Der Unternehmer erstattet alle Zahlungen, gegebenenfalls einschließlich der Lieferkosten, unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an welchem er über den Rücktritt informiert wurde.

Der Unternehmer nimmt die Rückzahlung unter Verwendung desselben Zahlungsmittels vor, welches bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt wurde, es sei denn, mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart, und vorausgesetzt, für den Verbraucher fallen infolge einer solchen Rückzahlung keine Kosten an. Der Unternehmer kann die Rückzahlung verweigern, bis er die Waren wieder zurückerhalten hat oder bis der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgeschickt hat. Jegliche Klausel, welche die Rückzahlung zugunsten des Verbrauchers einschränkt, ist nichtig.

Gekoppelte Verträge

Wurde zugleich mit dem Haustürgeschäft ein Finanzierungsvertrag für einen Ratenkredit unterzeichnet, erlischt beim Rücktritt vom Kaufvertrag auch dieser!

Mir wurde eine Ware oder Dienstleistung geliefert, die ich nie bestellt hatte ...

Der Verbraucherschutzkodex sieht ein Verbot für die Lieferung von Waren oder Dienstleistungen gegen Bezahlung ohne eine entsprechende Anfrage des Verbrauchers vor. In diesen Fällen gilt das Ausbleiben einer Antwort des Verbrauchers auf eine solche unbestellte Lieferung oder Erbringung nicht als Zustimmung.