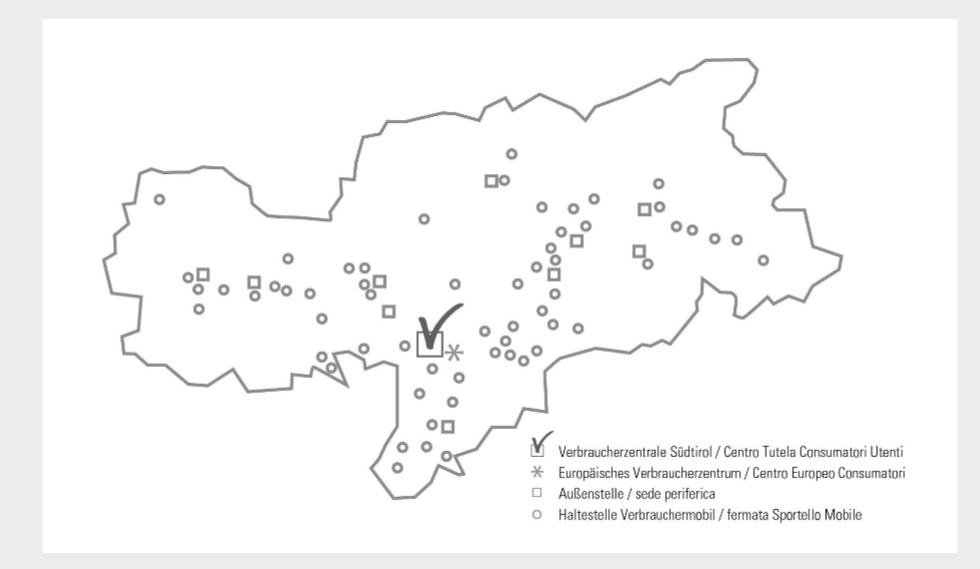
GUTE VERTRÄGE SCHÜTZEN VOR BÖSEN ÜBERRASCHUNGEN

Gunde Bauhofer, Verbraucherzentrale Südtirol 34. Wohnbaumesse, Bozen, 21.10.2023



Verbraucherzentrale Südtirol

- Gemeinnütziger, anbieter-unabhängiger und fast ausschließlich öffentlich finanzierter verein des dritten Sektors
- Auf nationaler Ebene als Verbraucherorganisation anerkannt
- Mitbegründet von den 6 wichtigsten Konsumentenschutzorganisationen Südtirols
- 29 Jahre jung



Unsere Aufgaben

- Verbraucherinformation
- Verbraucherberatung
- Verbraucherbildung
- Außergerichtliche Interessensvertretung
- Muster- und Sammelklagen

In den verschiedenen Bereichen des privaten Konsums: Energie, Telefonie, Versicherungen, Banken, Ernährung, ...

Vzs konkret

- 12 sitze in Südtirol (Bozen, Meran, Brixen, Bruneck, ...)
- Rollende Außenstelle: das Verbrauchermobil in ca. 60 gemeinden
- Unterricht in Schulklassen
- Verleih von Messgeräten
- Bibliothek/Infothek
- **...**

Ein paar Zahlen



2020

42.630 Kontakte mit Verbraucher:innen

1,8 Mio. Euro rückerstritten

2021

43.214 Verbraucher:innen

3,8 Mio. Euro rückerstritten

2022

45.584 Verbraucher:innen

2,6 Mio. euro rückerstritten





info@consumer.bz.it

www.consumer.bz.it



Aus dem Beratungsalltag

- "die Firma hatte versprochen, mir einen guten Preis zu machen, und jetzt kommt so eine hohe Rechnung …"
- "Nein, wir hatten nie über die Kosten gesprochen, das würde sich dann schon finden, meinten die …"
- "Mir war absolut nicht klar, dass alle diese Zusatzkosten auf mich zukommen …"
- "Es wurden die falschen Bestandteile geliefert, aber die Firma sagt, es seien die richtigen …"
- **...**



Folgen

- Unzufriedenheit auf beiden Seiten
- Reklamationen und Antworten
- Im Extremfall: Gerichtsverfahren
- ...
- → Vieles davon ist durch "gute Verträge" vermeidbar!



GUTE VERTRÄGE ...

Was ist ein "Vertrag"?



- 1. Kauf eines Laugenbrötchens beim Bäcker
- 2. Anruf beim Schlüsseldienst
- 3. Herunterladen einer App gegen Bezahlung
- 4. Immobilienübertragung vor dem Notar
- 5. Eröffnen eines Sparbuchs für den Nachwuchs

Was ist ein "Vertrag"?



- 1. Kauf eines Laugenbrötchens beim Bäcker
- 2. Anruf beim Schlüsseldienst
- 3. Herunterladen einer App gegen Bezahlung
- 4. Immobilienübertragung vor dem Notar
- 5. Eröffnen eines Sparbuchs für den Nachwuchs

→ All dies sind Verträge!

Rechtliche Definition

- Der Vertrag ist die Einigung von zwei oder mehreren Parteien, um untereinander ein vermögensrechtliches Rechtsverhältnis zu begründen, zu regeln oder aufzuheben (Art. 1321 ZGB)
- Die Erfordernisse eines Vertrags sind
 - 1. die Einigung der Parteien
 - 2. der Rechtsgrund
 - 3. der Gegenstand
 - 4. die Form (falls vorgeschrieben) (Art. 1325 ZGB)



Was ist ein "guter" Vertrag?

- Ein Dokument, aus welchem für alle Parteien klar hervorgeht, welche gegenseitigen Verpflichtungen man eingegangen ist.
- Sehr salopp formuliert:
 Wer macht was wann wo wie gegen welche Gegenleistung?
- Bei bestimmten Verträgen (z.B. Arbeitsvertrag, ...) gibt es genaue Vorgaben zum Inhalt oder zur Form (z.B. Immobilienübertragung, ...)



Die Unterschrift ist "heilig"!

- Immer nur unterzeichnen, wenn der Inhalt des Dokuments klar ist
- Im Zweifelsfall: nachfragen, einen unabhängigen Experten zu Rate ziehen
- Wird Druck ausgeübt, ist erfahrungsgemäß Vorsicht angebracht
- Immer eine Kopie verlangen und verwahren
- Achtung auch auf die Klauseln zum Datenschutz



"Aller Anfang ist schwer"? Der Kostenvoranschlag

- Gerade bei größeren Anschaffungen oder in Auftrag zu gebenden Arbeiten empfiehlt es sich, mehrere Angebote bzw. Kostenvoranschläge einzuholen
- Vorsicht: vorher klären, ob schon das Angebot Kosten verursacht
- Beispiele: neue Küche, Badsanierung, Auftrag an einen Anwalt, Kauf von größeren Geräten, ...



... beim Kauf einer Ware (z.B. eines Staubsaugers):

- Produkttests lesen (liegen in der VZS auf)
- Preise in mehreren Geschäften vergleichen
- Immer unbedingt den Kassenbon aufbewahren (Thermopapier kopieren, da es verbleicht!): diesen braucht es für die Inanspruchnahme der Gewährleistung



... bei Bestellung einer Ware (z.B. eines Autos):

- sich bei mehreren Händlern informieren und beraten lassen, welches das beste Modell für Ihre Erfordernisse ist
- sobald Sie sich entschieden haben, eine schriftliche Bestellung aufsetzen, die Sie und der Händler unterzeichnen (Vorlage bei den Musterbriefen), und in der Sie alle wesentlichen Elemente festhalten: Modell, Ausstattung, Zubehör, wesentlicher Liefertermin, Preis, geleistete Anzahlung ...
- alle Dokumente sorgfältig aufbewahren (Bestellung, Bankbelege oder Quittungen der Anzahlung, ...)
- Bei Kauf eines Autos im Autohaus besteht kein Rücktrittsrecht!



... beim Abschluss eines Werkvertrags (z.B. neue Fliesen im Bad verlegen):

- mehrere detaillierte Kostenvoranschläge erstellen lassen (Vorsicht: diese dürfen nur etwas kosten, wenn Sie vorab informiert wurden), in welchen die Kosten nach Arbeit und Material getrennt aufgeführt werden
- sobald Sie sich entschieden haben, einen schriftlichen Werk-Vertrag aufsetzen, den Sie und der Auftragnehmer unterzeichnen (eine Vorlage finden Sie bei den Musterbriefen auf der Homepage der VZS), und in dem Sie alle wesentlichen Elemente festhalten
- Material, Arbeit, Beginn der Arbeit, wesentlicher Termin für den Abschluss der Arbeit, Gesamtkosten, geleistete Anzahlung ...



... bei Erteilung eines Auftrags an einen Freiberufler (z.B. Zahnarzt oder Rechtsanwalt):

- mehrere Kostenvoranschläge erstellen lassen (Vorsicht: diese dürfen nur etwas kosten, wenn Sie vorab informiert wurden), in welchen die Kosten detailliert aufgeführt werden. NB: durch die Bersani-Reformen wurden die Mindesttarife für Freiberufler abgeschafft und Sie können den Preis frei vereinbaren (schriftlich!); auch kann die Bezahlung an ein Ergebnis gebunden werden (z.B. beim Anwalt an das Gewinnen des Prozesses).
- sobald Sie sich entschieden haben, den Auftrag erteilen. Hier werden Sie, je nach Dienstleistung, eine Vollmacht oder ein anderes Auftragserteilungsdokument unterzeichnen müssen: vergewissern Sie sich, dass alle wichtigen Elemente enthalten sind, und dass Ihnen genau klar ist, was Sie unterschreiben. Im Zweifelsfall besser nachfragen!



... bei Abschluss eines Dienstleistungsvertrags (z.B. für eine Telefonlinie oder ein Bankkonto):

- mehrere schriftliche Angebote einholen und genau vergleichen;
- nachdem Sie sich vergewissert haben, welches das für Sie "Beste" ist, den Vertrag unterzeichnen;
- alle Klauseln des Vertrages durchlesen, auch wenn das zeitaufwendig ist.



WERKVERTRAG

Beispiel eines Werkvertrages
(Hydrauliker, Elektriker, Elektrotechniker, Fliesenleger, Tischler, usw....)

WERKVERTRAG zwischen

Herrn/ Frau	Auftraggeber	
und		
Firma	Auftragnehmer	
Betrifft: (z.B.Hydraulikerarbeiten) in Frau/Herrn	in der WohnungStraße, im Besitz vo	'n
A) Beschreibung der zu erledigenden A (Die zu erledigenden Arbeiten und deren K diesem Werkvertrag beizulegen ist.)	Arbeiten: Kosten werden auch im Kostenvoranschlag aufgelistet, d	er

B)) Kosten <i>j</i>	/ Preise:
_	, ,	

- Materialkosten: € für € für € für	insgesamt € insgesamt € insgesamt €
- Arbeitskosten: € pro Stunde	insgesamt €
- Mehrwertsteuer (4-10-22%)	insgesamt €
- GESAMTPREIS	€

Der Gesamtpreis ist <u>als fix zu betrachten</u>; alle damit zusammenhängenden Kosten können nicht überschritten werden, außer in den im Folgenden aufgeführten Fällen von Abänderungen während der Arbeiten.

C) Anzahlung und Zahlung:

Die Bezahlung erfolgt nach Fortschritt des Werkes und zwar:....

Der Restbetrag wird nach fachgerechter Ausführung der Arbeiten und nach Überprüfung des Werkes den Auftraggeber bezahlt und zwar:....

(*Im Falle von technischen Anlagen ist der Satz hinzuzufügen*: "mit entsprechendem Kollaudierungsprotokoll, mit welchem das korrekte Funktionieren der Anlage garantiert wird")

D) Beginn der Arbeiten und Übergabetermin

Beginn der Arbeiten: Ende der Arbeiten:

Voraussichtliche Arbeitsstunden:.....

Achtung: Der Termin des Abschlusses der Arbeiten muss als <u>wesentlicher Bestandteil</u> des Vertrages im Interesse des Auftraggebers unbedingt berucksichtigt werden

E) (eventuelle) Pönalen

Jeder Tag Verspätung gegenüber dem vereinbarten Termin des Abschlusses der Arbeiten berechtigt den Auftraggeber zur Einhebung von € ... (z.B. €25) als Pönale oder Schadenersatzzahlung.

F) Bedingungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich die Arbeiten mit Sorgfalt, Professionalität und fachgemäß zu erledigen.

(*Im Falle von technischen Anlagen*: "Nach Abschluss der Arbeiten müssen diese einer Kollaudierung unterzogen werden. Diese muss in einem Protokoll festgehalten werden, aus welchem hervorgeht, dass die Anlage hinsichtlich ihrer Eignung und ihrer Sicherheit den gesetzlichen Vorgaben auf nationalem und europäischem Niveau entspricht")

Der Auftragnehmer muss außerdem eine Erklärung über die Garantiefristen für die getätigten Arbeiten vorlegen.

G) Änderungen und Zusätze im Laufe der Arbeiten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber rechtzeitig und umgehend über notwendige, zusätzliche Arbeiten und deren Kosten, inklusive MwSt in Kenntnis zu setzen, wie im Anhang beschrieben. Jede Änderung, sei sie notwendig oder nicht, auch wenn sie eine qualitative Vebesserung mit sich bringt, muss vorab schriftlich vom Auftraggeber genehmigt werden.

H) Subunternehmer

Der Auftrag kann nur mit schriftlichem Einverständnis vom Auftraggeber an einem Subunternehmer weitergegeben werden.

I) Kostenvoranschlag

Der Kostenvoranschlag ist wesentlicher Bestandteil dieses Werkvertrages, den die Vertragspartner in all seinen Teilen anerkennen.

L) Andere

Arbeiten und Kosten, die der Werkvertrag nicht vorsieht, werden laut Zivilgesetzbuch zum Thema Unternehmerwerkvertrag und Werkvertrag abgehandelt.

Ort und Datum

Unterschrift des Auftraggebers

Unterschrift des Autragnehmers

RICHTIG REKLAMIEREN

Was tun, wenn etwas "schief" läuft?

Informelle Lösungen suchen

■ Falls Ihnen vorkommt, dass eines Ihrer Rechte als Verbraucher:in verletzt wurde, können Sie als erstes eine "informelle" Lösung für das Problem suchen: kontaktierten Sie Ihren Vertragspartner und versuchen Sie, einen Lösungsvorschlag auszuhandeln.



Schriftliche Reklamation

Falls dieser Versuch scheitert, sollte immer eine schriftliche Reklamation folgen. Auf unserer Homepage finden Sie eine umfassende Auswahl an Musterbriefen für die verschiedensten Reklamationen.

Wichtig: immer per Einschreiben mit Rückantwort bzw. PEC-Mail versenden!

Worauf habe ich Anrecht? Je nach Art des Vertrages (Kaufvertrag, Werkvertrag, Dienstleistungsvertrag, ...) und Art der Ware/Dienstleistung (neu, gebraucht, maßgefertigt, ...) legen die Gesetze nämlich andere Rechte für VerbraucherInnen fest.

Beispiel Gewährleistung: 24 Monate. Sie können also nicht die kostenlose Reparatur oder den Ersatz eines Gerätes verlangen, bei dem 3 Jahre nach Kaufdatum ein Mangel auftritt.

Andererseits gibt es viele Fälle, in welchen eine Reklamation auch ohne spezifische gesetzliche Regelung gerechtfertigt ist (z.B. wenn Ihnen ein Kleidungsstück in der Reinigung beschädigt wurde, können Sie eine Schadenersatzforderung stellen).

Im Zweifelsfall informieren Sie sich bei der VZS, entweder auf unserer Homepage oder direkt in unseren Beratungsstellen. Viele der wichtigsten Verbraucherrechte sind im sog. Verbraucherschutzkodex zusammengefasst (GvD 206/2005).

Sollte dann die Gegenpartei innerhalb des von Ihnen festgelegten Termins nicht antworten, oder Ihnen eine nicht zufriedenstellende Antwort erteilen, gibt es mehrere Möglichkeiten, um den Streitfall zu lösen.



Schlichtung - Streitbeilegung

- Diese ist in einigen Fällen in den Verträgen zwingend vorgeschrieben, so z.B. bei allen Streitfällen mit Telefonanbietern.
- In anderen Fällen kann man sich freiwillig für die Schlichtung entscheiden. Die VZS bietet zusätzlich zur allgemeinen Schlichtung, die alle Gebiete umfasst, Hilfe und Unterstützung bei Schlichtungen in vielen Bereichen



Intervention durch die VZS

- Daneben können Sie sich an die Beratung der Verbraucherzentrale wenden.
- In diesem Fall kontaktieren wir die Gegenpartei und versuchen, Ihre Forderung durchzusetzen.

NB: diese Beratung ist den Mitgliedern vorbehalten.



Der Gang vor Gericht

- Sollte auch auf diese Weise keine Lösung gefunden werden, bleibt nur noch der Gang vor den Richter. Die Kosten und Mühen dafür haben die KonsumentInnen zu tragen.
- Wenn es sich um einen beispielhaften Fall handelt, der alle VerbraucherInnen betrifft, kann die Verbraucherzentrale entweder einen Musterprozess an Ihrer Stelle führen oder eine Ausfallhaftung für die Gerichtskosten gewähren (d.h. dass im Falle einer Niederlage vor Gericht die Kosten von der Verbraucherzentrale getragen werden).
- In Fällen, die viele Verbraucher:innen betreffen, kann die VZS eine Sammelklage einreichen.
- Diese Entscheidung wird von Fall zu Fall vom Vorstand der Verbraucherzentrale getroffen.

In jedem Fall sind gütliche Einigungen einem langwierigen Prozess mit ungewissem Ausgang stets vorzuziehen!



Abschließend: Gute Verträge ...

- Schützen alle Vertragspartner
- Schaffen Klarheit und Vertrauen
- Vermeiden rechtliche "Rattenschwänze"
- Bevor Sie unterschreiben, "eine Nacht drüber schlafen"
- Im Zweifelsfall: unabhängige Fachpersonen hinzuziehen

Fragen?

Vielen Dank!

Kontakt: info@verbraucherzentrale.it

