

Otto N. Bretzinger

# Meine Rechte als Verbraucher

*Keine Frage offen*

Das Erste<sup>®</sup>



**HAUFE.**

# Meine Rechte als Verbraucher

Keine Frage offen

Otto N. Bretzinger

Haufe Mediengruppe  
Freiburg · Berlin · München

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.d-nb.de> abrufbar.

Print: ISBN: 978-3-648-01905-4

Bestell-Nr. 00450-0001

ePDF: ISBN: 978-3-648-01907-8

Bestell-Nr. 00450-0150

1. Auflage 2011

© 2011, Haufe-Lexware GmbH & Co. KG,  
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg

Redaktionsanschrift: Fraunhoferstraße 5, 82152 Planegg/München

Telefon: (0 89) 8 95 17-0

Telefax: (0 89) 8 95 17-2 90

[www.haufe.de](http://www.haufe.de)

[online@haufe.de](mailto:online@haufe.de)

Produktmanagement: Dr. Leyla Sedghi

Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie die Auswertung durch Datenbanken vorbehalten.

Produktion: bretzinger : media.production, Baden-Baden

Umschlag: Kienle Visuelle Kommunikation, Stuttgart

Druck: Dürrschnabel Druckerei und Verlag GmbH, Elchesheim-Illingen

Zur Herstellung dieses Buches wurde alterungsbeständiges Papier verwendet.

# Vorwort

Unser Wirtschaftsleben ist durch die sogenannte Privatautonomie und die Vertragsfreiheit geprägt. Jeder in unserer Gesellschaft kann seinen Willen frei bilden, äußern und diesem Willen entsprechend handeln. Jeder hat das grundsätzliche Recht, sich zu entscheiden, ob er einen Vertrag schließen will oder nicht. Ferner besteht die Möglichkeit, den Inhalt der vertraglichen Regelungen frei zu bestimmen. Es können auch völlig neue, vom Gesetz nicht vorgesehene Vertragstypen geschaffen werden. Und auch die Form, in welcher Verträge geschlossen werden, steht grundsätzlich im Belieben der Vertragspartner.

Die Kehrseite dieser Freiheiten ist allerdings, dass Verbraucherinnen und Verbraucher gegenüber Unternehmen häufig in einer schwächeren Position sind. Ihre mangelnde Kenntnis der Rechtslage und ihre Unerfahrenheit werden ausgenutzt, sie werden teilweise mit nicht unbeträchtlichen finanziellen Schäden von der Gegenseite »über den Tisch gezogen«. Verbraucherinnen und Verbraucher bedürfen also eines besonderen Schutzes. Dem entspricht der Gesetzgeber, indem er versucht, gesetzlich einen gerechten Ausgleich aller am Wirtschaftsverkehr Beteiligten zu gewährleisten. Leider gibt es aber in Deutschland kein einheitliches »Verbraucherschutzgesetz«, in dem die Rechte des Verbrauchers zusammengefasst sind. Vielmehr finden sich verbraucherschützende Regelungen in vielen verschiedenen Gesetzen und Verordnungen.

Viel Ärger und viele Auseinandersetzungen ließen sich vermeiden, wenn Verbraucherinnen und Verbraucher ihre Rechte und Pflichten kennen oder richtig einschätzen würden. Leider ist allerdings die Welt der Paragraphen, Verordnungen und Gesetze teilweise so kompliziert, dass viele schon frühzeitig resignie-

ren und bei einem Rechtsstreit dann einfach »kleinbegeben«. Andererseits bedeutet Verbraucherschutz aber auch, dass man von besonders riskanten oder undurchsichtigen Geschäften am besten die Finger lassen sollte.

Dieser Ratgeber will helfen, die Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher in verschiedenen Lebensbereichen zusammenfassend darzustellen. Sie erfahren, was Sie wissen müssen, wenn Sie einen Vertrag abschließen wollen, welche Rechte Sie insbesondere gegenüber Verkäufern, Banken, Versicherungen, Handwerkern und Reiseveranstaltern haben und auf was Sie bei Geschäften mit diesen Vertragspartnern unbedingt achten müssen. Und Sie werden selbstverständlich auch darüber informiert, wie Sie zu Ihrem Recht kommen und wer Ihnen im Einzelfall zur Seite steht.

Viele konkrete Tipps sollen Ihnen helfen, eine für Sie günstige rechtliche Situation zu schaffen. Es werden Fallstricke und Risiken aufgezeigt, die Sie vor rechtlichen und finanziellen Nachteilen schützen sollen. Anhand konkreter Beispiele wird das jeweilige Problem so verdeutlicht, dass Sie Ihre individuelle Situation erkennen und auf der Grundlage der aufgezeigten Lösungswege die richtige Entscheidung treffen können.

Baden-Baden, Juli 2011

*Dr. Otto N. Bretzinger*

# Inhalt

## Kapitel 1

### Was Sie allgemein über Verträge wissen müssen

Kann ein Vertrag auch zustande kommen, wenn ich auf ein Vertragsangebot schweige? .....	14
Wann ist ein Vertrag unwirksam? .....	16
Kann ich einen Vertrag anfechten, weil ich mich geirrt habe? .....	18
Was kann ich tun, wenn ich beim Vertragsabschluss getäuscht wurde? .....	20
Warum muss ich bei allgemeinen Geschäftsbedingungen aufpassen? .....	22
Was kann ich tun, wenn mein Vertragspartner zu spät leistet? .....	24
Welche Rechte habe ich, wenn mein Vertragspartner nicht leisten kann? .....	26

## Kapitel 2

### Auf was Sie beim Abschluss eines Kaufvertrags achten müssen

Welche Rechte habe ich als Käufer bei einem Kaufvertrag? ...	30
Wann muss der Verkäufer die Ware liefern? .....	32
Wann ist die vom Verkäufer gelieferte Ware mangelhaft? ...	34
Welche Rechte habe ich, wenn der Verkäufer eine mangelhafte Ware liefert? .....	36
Was beinhaltet der Anspruch auf Nacherfüllung? .....	38
Wann kann ich vom Kaufvertrag wegen eines Mangels zurücktreten? .....	40

Innerhalb welcher Frist muss ich meine Sachmängelansprüche geltend machen? .....	42
Garantie – was ist das? .....	44
Was ist ein »Fernabsatzgeschäft« und welche Rechte habe ich? .....	46
Haustürgeschäft – was ist das und welche Rechte habe ich? .....	48
Abzahlungskauf – was ist das? .....	50
Ratenliefervertrag – welche Risiken hat das Geschäft? .....	52
Auf was muss ich beim Widerruf eines Vertrages achten? ..	54
Welche Rechte habe ich gegen den Hersteller eines Produkts? .....	56

## **Kapitel 3**

### **Ihre Rechte rund ums liebe Geld**

Banküberweisungen – was muss ich wissen? .....	60
Welche Rechte habe ich, wenn ich ein Verbraucherdarlehen aufnehme? .....	62
Vorfälligkeitsentschädigung – was ist das? .....	64
Welche Risiken muss ich beachten, wenn ich Geld anlegen will? .....	66
Welche Anlageprodukte sind sicher? .....	68
Welche Anlageprodukte sind riskant? .....	70
Wie sicher ist mein Geld, wenn meine Bank Pleite geht? ...	72
Kapitallebensversicherung – ein sinnvolles Geschäft? .....	74
Auf was muss ich achten, wenn ich eine Lebensversicherung will oder bereits habe? .....	76
Wer kann mich in Geldanlagen gut und seriös beraten? .....	78
Auf was sollte ich bei der Anlageberatung besonders achten? .....	80

Warum ist ein Beratungsprotokoll so wichtig? .....	82
Wie haftet der Berater bei einer fehlerhaften Beratung? .....	84

## **Kapitel 4**

### **Versicherungen – welche Sie brauchen und welche Rechte Sie haben**

Welche Versicherungen sind wichtig, welche sind eher überflüssig? .....	88
Private Haftpflichtversicherung – welchen Versicherungsschutz umfasst sie? .....	90
Was ist bei der Hausratversicherung versichert? .....	92
Auf was muss ich beim Abschluss des Versicherungsvertrags achten? .....	94
Kann ich einen Versicherungsantrag noch widerrufen? .....	96
Wann beginnt der Versicherungsschutz? .....	98
Eintritt des Versicherungsfalles – was muss die Versicherung leisten? .....	100
Kündigung des Versicherungsvertrags – was muss ich wissen? .....	102
Außerordentliche Kündigung – wann ist sie möglich? .....	104

## **Kapitel 5**

### **Ihre Rechte gegenüber Handwerkern**

Auftragserteilung – auf was muss ich achten? .....	108
Was muss ich bei der Vergütung des Handwerkers beachten? .....	110
Kostenvoranschlag – was muss ich darüber wissen? .....	112
Welche Folgen hat die Überschreitung des Kostenvoranschlags? .....	114



Abzocke durch Handwerkernotdienste – auf was muss ich achten? .....	116
Was muss ich tun, wenn der Handwerker nicht rechtzeitig tätig wird? .....	118
Kann ich dem Handwerker den Auftrag entziehen? .....	120
Auf was muss ich bei der Rechnung achten? .....	122
Wann hat der Handwerker gefuscht? .....	124
Abnahme der Handwerkerleistung – welche rechtlichen Folgen sind damit verbunden? .....	126
Welche Rechte habe ich nach der Abnahme, wenn der Handwerker gefuscht hat? .....	128
Rücktritt oder Herabsetzung der Vergütung – wann ist das möglich? .....	130
Wann darf ich den Mangel selbst beseitigen? .....	132
Innerhalb welcher Frist muss ich bei Pfusch meine Rechte wahrnehmen? .....	134

## **Kapitel 6**

### **Ihre Rechte bei Pauschalreisen, bei Bahn- oder Flugverspätungen**

Reisekatalog oder -prospekt – auf was muss ich achten? ..	138
Darf der Reiseveranstalter nachträglich den Leistungsumfang ändern? .....	140
Darf der Reiseveranstalter nachträglich den Reisepreis erhöhen? .....	142
Was kann ich tun, wenn ich die gebuchte Reise nicht antreten will? .....	144
Wie muss ich mich am Urlaubsort bei einem Reisemangel verhalten? .....	146
Darf ich einem Reisemangel selbst abhelfen? .....	148

In welcher Höhe kann ich bei Mängeln den Reisepreis mindern? .....	150
Wann kann ich bei einem Mangel den Reisevertrag kündigen? .....	152
Wann habe ich bei einem Reisemangel Anspruch auf Schadensersatz? .....	154
Innerhalb welcher Frist muss ich meine Ansprüche bei einem Reisemangel geltend machen? .....	156
Welche Ansprüche habe ich gegen die Bahn bei Verspätungen? .....	158
Flugverspätung oder -ausfall – welche Rechte habe ich? ..	160

## **Kapitel 7**

### **Weitere Verbraucherrechte**

Besuch eines Restaurants – welche Rechte habe ich? .....	164
Fitnessstudio – auf was muss ich beim Vertragsabschluss achten? .....	166
Soll ich eine Gewinnzusage einklagen? .....	168
Geschenkgutscheine – was muss ich darüber wissen? .....	170
Partnervermittlung – auf was lasse ich mich da ein? .....	172

## **Kapitel 8**

### **Wer Ihnen hilft und wie Sie zu Ihrem Recht kommen**

Wie kann ich auch ohne Hilfe eines Gerichts zu meinen Recht kommen? .....	176
Streit mit der Bank – wer kann mir helfen? .....	178
Wer kann mir bei einem Streit mit meiner Versicherung helfen? .....	180

Wann hilft mir ein Gericht? .....	182
Beratungshilfe – wann besteht ein Anspruch? .....	184
Prozesskostenhilfe – wann muss sie gewährt werden? .....	186
Stichwortverzeichnis .....	188

# Kapitel 1

## Was Sie allgemein über Verträge wissen müssen

Verträge gehören zu den Rechtsgeschäften, mit denen wir tagtäglich konfrontiert werden. Deshalb ist es wichtig, dass Sie sich mit den wesentlichen Grundsätzen des Vertragsrechts vertraut machen, und zwar unabhängig davon, um welche Art von Verträgen es sich handelt.

In diesem Kapitel erfahren Sie u.a., wie Sie sich ohne nachteilige Folgen von Verträgen lösen können, was Sie über allgemeine Geschäftsbedingungen wissen müssen und welche Rechte Sie haben, wenn sich Ihr Vertragspartner nicht an den Vertrag hält.

# Kann ein Vertrag auch zustande kommen, wenn ich auf ein Vertragsangebot schweige?

Grundsätzlich nicht. Schweigen gilt im Regelfall nicht als Annahme, sondern als Ablehnung eines Vertragsangebots. Aber Vorsicht: Es gibt Ausnahmen.

## Vorsicht: Ausnahmen vom Regelfall

Ausnahmsweise ist das Schweigen des Empfängers des Vertragsangebots als Annahme zu werten, wenn die Beteiligten (Absender und Empfänger) dies so vereinbart haben.



**BEISPIEL** Die Geltungsdauer der BahnCard 25/BahnCard 50 beträgt ein Jahr. Sie verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern die BahnCard 25/BahnCard 50 nicht bis sechs Wochen vor Kartenablauf schriftlich gegenüber dem BahnCard-Service gekündigt wird. Kündigen Sie also nicht fristgemäß, erhalten Sie eine neue BahnCard. Ihr Schweigen gilt als Zustimmung.

## Unverlangt zugeschickte Warensendungen

Häufig kommt es vor, dass Ihnen eine Ware zugeschickt wird, die Sie gar nicht bestellt haben. Sofern Ihnen die Ware gefällt, bittet man Sie, einfach den Kaufpreis zu überweisen. Dazu folgender Fall:

Ein Versandhaus schickt Ihnen mit einem Begleitschreiben ein Buch mit einer Rechnung. Im Schreiben heißt es, dass die

Ware als angenommen gelte und der Kaufpreis von 16 Euro zu zahlen sei, sofern Sie nicht innerhalb von zwei Wochen das Buch zurückschicken.

In diesem Fall gilt Ihr Schweigen nicht als Zustimmung. Gesetzlich ist ausdrücklich festgelegt, dass durch die Lieferung unbestellter Sachen oder durch die Erbringung unbestellter sonstiger Leistungen durch einen Unternehmer an einen Verbraucher kein Anspruch gegen diesen begründet wird. Wenn Sie auf das Angebot nicht reagieren, dann gilt Ihr Schweigen als Ablehnung.

In unserem Beispielfall ist also kein Kaufvertrag zustande gekommen und Sie müssen das Buch nicht bezahlen. Und Sie sind auch nicht verpflichtet, das Buch an den Absender zurückzuschicken. Lassen Sie sich auch nicht in die Irre führen, wenn Ihnen der »Verkäufer« eine Klage androht. Verweigern Sie die Zahlung, wenn Sie das übersandte Buch nicht wollen.



### **Achtung: Ware aufbewahren**

Als Empfänger einer unbestellten Ware dürfen Sie diese aber nicht einfach wegwerfen. Sie müssen (mit Ausnahme von Waren mit geringfügigem Wert) die Ware aufbewahren und Sie an den Absender zurückgeben, wenn dieser sie abholen will. Achten Sie aber darauf, dass Ihnen keinerlei Kosten entstehen. Sie müssen auf keinen Fall die Ware auf Ihre Kosten zurückschicken.

Achten Sie auch darauf, dass Sie das Angebot über die unbestellte Ware nicht durch schlüssiges Verhalten annehmen, also durch ein Verhalten, das auf eine Annahme schließen lässt (z. B. indem Sie die Ware verbrauchen oder nutzen).

# Wann ist ein Vertrag unwirksam?

Ein Rechtsgeschäft ist grundsätzlich unwirksam, wenn die gesetzlich vorgeschriebene Form (z. B. notarielle Beurkundung eines Grundstückskaufvertrags) nicht beachtet wurde. Daneben gibt es weitere Gründe, die die Nichtigkeit oder Unwirksamkeit des Vertrags zur Folge haben. In diesem Fall treten die von den Vertragspartnern gewollten rechtlichen Folgen nicht ein.

## Gesetzliches Verbot

Ein Rechtsgeschäft, das gegen ein gesetzliches Verbot verstößt, ist nichtig. Verbotene Rechtsgeschäfte enthalten Vereinbarungen, die unsere Rechtsordnung wegen ihres Inhalts oder wegen der Umstände ihres Zustandekommens untersagt. Verbotsregelungen enthält z. B. das Strafgesetzbuch, verboten ist aber auch die Abgabe verschreibungspflichtiger Arzneien, Schwarzarbeit oder Verträge über die Zahlung von Schmiergeld. Solche Verträge sind folglich unwirksam und entfalten keine rechtlichen Folgen.

## Wuchergeschäfte

Nichtig sind auch Wuchergeschäfte. Das sind Rechtsgeschäfte, durch die jemand unter Ausbeutung der Zwangslage, der Un- erfahrenheit, des Mangels an Urteilsvermögen oder der erheblichen Willensschwäche eines anderen sich oder einem Dritten für eine Leistung Vermögensvorteile versprechen oder gewähren lässt, die in einem auffälligen Missverhältnis zur Leistung stehen.