

Konsumentenschutz-Information

Was tun, wenn die Ware nicht kommt

Die coronabedingten Einschränkungen mit geschlossenen Geschäften haben massive Steigerungen von Online-Käufen bzw. Katalogbestellungen nach sich gezogen.

Vielfach können sich Konsumenten nur so auch mit Waren versorgen, die nicht im geöffneten Lebensmittelhandel erhältlich sind. Allerdings stiegen damit auch die Konsumentenbeschwerden über lange Wartezeiten und mehrwöchigen Lieferverzug - etwa bei Möbel oder Elektrogeräten. Wer einen Kühlschrank, eine Waschmaschine oder einfach ein Sofa benötigt, wird mitunter einer harten Geduldprobe unterzogen und auch zwischen dem Händler und dem Transporteur im Kreis geschickt.

AUF LIEFERTERMINE ODER LIEFERFRISTEN ACHTEN

Wer Waren dringend benötigt und diese erst bestellen muss, sollte darauf achten, dass möglichst kurze Lieferfristen vereinbart werden. Oftmals wird das verkaufende Unternehmen bereits bei der Bestellmöglichkeit auf Lieferkonditionen (inklusive Lieferfristen) hinweisen. Wird eine Lieferung innerhalb einer angegebenen Zeitspanne oder bis zu einem Termin angekündigt oder belegbar zugesagt, so wäre das Unternehmen mit Ablauf in Verzug.

SCHRIFTLICH REKLAMIEREN

In der Praxis führen telefonische Kontaktaufnahmen oft nur zu weiteren Verzögerungen. Im Verzugsfall ist anzuraten dem Unternehmen schriftlich, am besten per Einschreiben, mitzuteilen, dass aufgrund des Lieferverzuges eine angemessene Nachfrist gesetzt und mit deren Ablauf vom Vertrag zurückgetreten wird. Dabei könnte auch angekündigt werden, dass beabsichtigt wird, Mehrkosten für einen erforderlichen Ersatzkauf geltend zu machen – das erhöht den Druck.

BLOSSES ZUWARTEN ERSETZT DIE NACHFRISTSETZUNG NICHT

Wer sich einfach verträsten lässt, verliert unter Umständen nur Zeit, weil erst mit der belegbaren Nachfristsetzung ein angekündigter Vertragsrücktritt wirksam werden kann und dabei das bisherige Zuwarten nicht eingerechnet wird.

WIE LANGE MUSS DIE ZU SETZENDE NACHFRIST SEIN?

Grundsätzlich ist dem Unternehmen eine „angemessene“ Nachfrist zu setzen. Diese ist produkt- bzw. leistungsabhängig und wird in der Regel mit 14 Tagen angesetzt werden können, sofern diese, etwa in den Geschäfts- und Lieferbedingungen, nicht konkretisiert wird.

Mag. Robert Wurzinger



© 123rf, Dmitry Kalinovsky

Tipp

Im Fernabsatz, also beim Online-Kauf oder auch beim Katalogkauf, steht anders als im stationären Handel meist ein Vertragsrücktritt zur Verfügung. Das dort mit Lieferung einer Ware beginnende 14-tägige gesetzliche Rücktrittsrecht könnte im Verzugsfall alternativ zur Nachfristsetzung auch schon vor Zusendung der Ware ausgeübt werden.

Näheres dazu und viele weitere Informationen sowie Tests, Preisvergleiche und Musterbriefe auch zur Nachfristsetzung finden sich auch auf der Homepage der AK-Oberösterreich.

www.ooe.konsumentenschutz.at