

WEGWEISER BEI PROBLEMEN UND FORDERUNGEN DER VERBRAUCHER

In den nachfolgenden Tips werden die einzelnen Gattungen von Problemen und Forderungen der Verbraucher erläutert. Ferner enthalten sie Anschauungsbeispiele als Hilfe beim Ausfüllen der einzelnen Rubriken des Formblatts durch den Verbraucher.

Bei den aufgeführten Beispielen handelt es sich um Eventualfälle, die Ihnen durchaus im Rahmen verschiedener Transaktionen mit den Gewerbetreibenden unterkommen können, und um Forderungen, wie die Sie möglicherweise einem Gewerbetreibenden gegenüber erheben.

Daß ein Problemfall, mit dem Sie zu tun haben, in den unter den nachfolgenden Tips vorgegebenen Beispielen aufgeführt sind, bedeutet allerdings nicht notwendigerweise, daß die betreffende Praktik des Gewerbetreibenden unlauter war oder daß Sie im Recht sind. Gleiches gilt für die erhobene Forderung: Die Auflistung der Forderungen des Verbrauchers in Teil III des Formblatts ("Forderungen des Verbraucher") ist keine Aufzählung etwaiger Rechtsansprüche. Vielmehr stellt sie lediglich eine nicht erschöpfende Aufzählung verschiedener Arten von Forderungen gegenüber dem Gewerbetreibenden dar und dient nur als Anhalt. Davon unberührt bleiben die durch das jeweils geltende Recht verliehenen Ansprüche.

Zur Darstellung des jeweiligen Problems genügt es eigentlich, ein einziges Kästchen anzukreuzen. Im Bedarfsfall können Sie jedoch auch mehrere Kästchen ankreuzen, um verschiedene Aspekte des betreffenden Sachverhalts näher zu umschreiben.

Ein konkretes Beispiel: Sie haben eine Küche bestellt. Ihr Verkäufer hat aber nur einen Teil der bestellten Küche montiert und Ihnen zugesagt, die Arbeiten später fertigzustellen. Danach hat der Gewerbetreibende sich aber nicht mehr blicken lassen. Außerdem hat er Ihnen entgegen der vertraglichen Abmachung Fahrtkosten in Rechnung gestellt. Zur Darstellung dieses Sachverhalts anhand der Auflistung in dem Formblatt können Sie die Kästchen Nr. 2, 4, 19 und 32 (Teil I) ankreuzen. Auch für die Formulierung der entsprechenden Forderung an den Gewerbetreibenden können Sie mehrere Kästchen ankreuzen. Im vorliegenden Fall anzukreuzen wären also die Kästchen Nr. 35, 43 und 48 (Teil III) zur Formulierung folgender Forderungen: Abschluß der Montagearbeiten, Annullierung der beanstandeten Rechnung und Erstattung des von Ihnen gezahlten Mehrbetrags.

Probleme für den Verbraucher - Beispiele Teil I des Formblatts (Kästchen 1-34)

1. Ware nicht geliefert: Die von Ihnen bestellte Ware haben Sie nicht erhalten. Beispiel: Sie haben im Buchversand ein Buch geordert, das Ihnen aber nie zugegangen ist, oder in einem Geschäft eine Waschmaschine gekauft, die Ihnen nicht geliefert worden ist.

2. Dienstleistung nicht oder nur teilweise erbracht: Die von Ihnen in Auftrag gegebene Dienstleistung ist nicht zur Gänze ausgeführt oder es sind nur Teilleistungen erbracht worden. Beispiel: Die von Ihnen in Auftrag gegebene Montage eines

Wintergartens ist nicht durchgeführt worden. Oder die Firma, bei der Sie eine neue Küche bestellt haben, hat diese nur zum Teil bei Ihnen eingebaut. Ähnliche Probleme der Nichterfüllung eines Dienstleistungsauftrags können sich auch in anderen Dienstleistungsbereichen stellen, z. B. bei Bau- oder Montagearbeiten, Reparatur oder Fertigung, Transport usw. In vielen Fällen dieser Art können Sie das Kästchen Nr. 29 ankreuzen.

3. Lieferung verzögert: Die von Ihnen bestellte Ware ist nicht zum vereinbarten Termin, sondern mit Verspätung geliefert worden. In diesem Fall ist die Dauer der Lieferverzögerung in dem dafür vorgesehenen Feld anzugeben. Beispiel: Sie haben Möbel gekauft, die aber nicht innerhalb der mit dem Verkäufer vereinbarten Frist geliefert worden sind.

4. Verzögerte Erbringung der Dienstleistung: Die von Ihnen in Auftrag gegebene Dienstleistung ist nicht fristgerecht erbracht worden. Die Dauer der Verzögerung ist in dem dafür vorgesehenen Feld anzugeben. Beispiel: Sie haben eine Einbauküche bestellt, die zu einem ganz präzisen Termin montiert sein soll. Einen Monat nach diesem vereinbarten Termin ist die Küche noch immer nicht montiert. Dadurch haben Sie eventuelle Nachteile erlitten. Das betreffende Kästchen ist auch bei Verzögerungen im Falle von Bau- oder Montagearbeiten, Reparaturen oder Fertigung, Transport usw. anzukreuzen. Haben Sie durch die Verzögerung Nachteile erlitten, können Sie dies dadurch angeben, daß Sie auch das Kästchen Nr. 9 ankreuzen.

5. Ware fehlerhaft: Das von Ihnen gekaufte Erzeugnis weist Mängel auf und/oder funktioniert nicht einwandfrei. Beispiel: Nicht einwandfrei funktionierende Elektrohaushaltsgeräte, Telefone oder Computer oder Kleidung mit Fehlern. Der betreffende Fehler ist in dem dafür vorgesehenen Feld zu beschreiben.

6. Erbrachte Dienstleistung weist Mängel auf: Die von Ihnen in Auftrag gegebene Dienstleistung ist nicht so ausgeführt worden, wie mit dem Gewerbetreibenden vereinbart, oder entspricht von der Dienstgüte her nicht dem, was aufgrund von Fakten wie Firmenruf, Marke, Preis oder ähnlichem vernünftigerweise vom Gewerbetreibenden hätte erwartet werden können. Beispiel: Schlecht ausgeführte Gerätereparatur, mangelhafte Bau- oder Montagearbeiten, Unterbringung in einem Hotel von niedrigerem Standard als von Ihrem Reiseveranstalter zugesichert u.a.m. Die betreffenden Mängel sind in dem dafür vorgesehenen Feld zu beschreiben.

7. Ware entspricht nicht Bestellung: Die Ihnen gelieferte Ware stimmt nicht mit dem überein, was Sie in Auftrag gegeben haben. Beispiel: Bei einem Versandhaus haben Sie einen bestimmten Artikel bestellt. Der Artikel jedoch, der Ihnen geliefert wird, stimmt nicht mit dem Produkt laut Katalog überein oder ist ein völlig anderes Produkt. Zum Beispiel haben Sie ein Oberhemd in der Farbe blau bestellt, erhalten aber ein grünes, oder in einem Geschäft das neueste Modell eines bestimmten Computers bestellt, geliefert wird Ihnen aber ein Computer - zwar der gleichen Marke - jedoch ein älteres Modell oder in einer leistungsschwächeren Ausführung.

8. Ware/Dienstleistung nicht bestellt: Sie sollen eine Ware entgegennehmen oder eine Dienstleistung annehmen (und in beiden Fällen bezahlen!), die Sie nicht ausdrücklich bestellt haben. Beispiel: Auf Ihrer Kreditkarte wird Ihnen eine Dienstleistung berechnet, die Sie gar nicht in Anspruch genommen haben. Oder ein

Versandhaus schickt Ihnen eine nicht bestellte Ware mitsamt Rechnung zu. Oder im Rahmen irgendeines Vertrages stellt man Ihnen Gebühren für eine Versicherung in Rechnung, in die Sie gar nicht eingewilligt haben.

9. Erlittene Schäden: Im Rahmen der Erbringung einer Dienstleistung oder wegen einer fehlerhaften Ware sind Sie zu Schaden gekommen. Beispiele: In der chemischen Reinigung beschädigte Kleidung; bei einem Wohnungsumzug beschädigte Möbel; in der Autowaschanlage beschädigtes Fahrzeug, beim Entwickeln abhanden gekommener Film; durch eine defekte Waschmaschine beschädigte Kleidungsstücke; durch einen Maschinendefekt zugezogener körperlicher Schaden u. a. m. Ist der Schaden auf Produktmängel oder unsachgemäße Ausführung der Dienstleistung zurückzuführen, so können Sie auch das Kästchen Nr. 5 oder Nr. 6 ankreuzen. Sind Sie aufgrund einer Fehlinformation zu Schaden gekommen (Gebrauchsanweisung oder vom Verkäufer erteilte Anleitungen), können Sie dies auch angeben, indem Sie das Kästchen Nr. 14 ankreuzen.

10. Inanspruchnahme der Garantie verweigert: Die Ihnen vom Gewerbetreibenden eingeräumte Garantiefrist ist zwar noch nicht erloschen, jedoch weigert sich der Gewerbetreibende, für den Produktmangel oder die unsachgemäße Dienstleistung zu haften und seinen Garantieverpflichtungen nachzukommen, z. B. die Reparatur der fehlerhaften Ware auszuführen oder die Dienstleistung erneut zu erbringen, u. a. m.

11. Verkauf verweigert: Der Gewerbetreibende weigert sich aus einem Grund, der Ihnen nicht objektiv oder gar diskriminierend erscheint, Ihnen eine Ware zu verkaufen. Beispiel: Sie möchten in Italien ein Auto kaufen, aber der Verkäufer verweigert Ihnen den Kauf, weil Sie in Frankreich wohnen.

12. Erbringung der Dienstleistung verweigert: Aus einem Grund, der Ihnen nicht objektiv oder sogar diskriminierend erscheint, weigert sich der Gewerbetreibende, Ihnen eine Dienstleistung zu erbringen.

13. Handelspraktiken/Verkaufsmethoden: Unter Zwang oder genötigt durch aggressive Anbahnung eines Geschäftsabschlusses oder infolge irreführender Informationen haben Sie einen Vertrag unterzeichnet oder einen Kauf getätigt. Beispiele: Irreführende Werbung; Unterzeichnung eines Vertrags unter Zwang; Kauf einer Ware, die Sie erwerben möchten, vorbehaltlich Kauf einer weiteren Ware, die Sie allerdings nicht möchten (sogenannte *verbundene Geschäfte*) - in diesen Fällen ist auch das Kästchen Nr. 8 anzukreuzen; Kauf eines Artikels, dessen Wunderwirkungen man Ihnen angepriesen hat, der sich aber als nutzlos oder völlig ineffizient herausstellt; Gewinnspiele, bei denen den Einsendern der richtigen Antworten (auf absolut simple Fragen) hohe Gewinne in Aussicht gestellt werden, für deren Beantwortung die Teilnehmer aber äußerst kostspielige Telefonate führen müssen.

14. Fehlinformation: Die Ihnen erteilten Informationen über die Merkmale eines Produkts oder einer Dienstleistung oder über die Verwendung des Produkts sind falsch bzw. unzutreffend. Beispiele: Angaben über die Zusammensetzung eines Lebensmittels; Gebrauchsinformationen im Falle eines Elektrohausräts; Unterrichtung über Preis, Reiseroute oder Unterbringung im Rahmen einer Urlaubsreise; Informationen über Kredithöchstbetrag oder Kreditkosten;

Kündigungsmodalitäten; Versicherungsschutz; Recht auf Rücktritt von einem Vertrag usw.

15. Unzureichende Information: Die Ihnen mitgeteilten Informationen waren unvollständig (siehe auch Beispiele unter vorstehender Ziffer 14).

16. Zahlungsweise: Die zwischen dem Gewerbetreibenden und Ihnen vereinbarten Zahlungsbedingungen werden nicht eingehalten (z. B. Ratenzahlung trotz anderslautender Vereinbarung) oder es wird Ihnen - entgegen geltendem Recht - keinerlei Wahlmöglichkeit hinsichtlich der Zahlungsmodalitäten angeboten (z. B. zwingend vorgeschriebene Zahlung per Kreditkarte bei Bestellungen im Fernabsatz; ausschließlich Barzahlung in einem Geschäft usw.).

17. Preis: Sie beanstanden den Gesamtbetrag, den Sie für den Kauf einer Ware oder den Bezug einer Dienstleistung entrichtet haben bzw. entrichten müssen. Beispiele: Der Rechnungsbetrag stimmt nicht mit dem im Geschäft ausgehängten oder in der Werbung angegebenen Preis überein. Oder die vom Gewerbetreibenden vorgenommene Kalkulation zur Berechnung des Gesamtpreises gestattet es Ihnen nicht, den genauen Betrag, den Sie zu verauslagen haben, zu errechnen (Preissplitting mit Kostenfaktoren, für die keine Festkosten vorgegeben werden können, z. B. Anzahl Fahrten auf seiten des Gewerbetreibenden).

18. Überhöhter Preis: Der ursprünglich vereinbarte Preis ist von seiten des Gewerbetreibenden ohne Billigung Ihrerseits nach oben revidiert worden. Diese Verteuerung wird von Ihnen beanstandet.

19. Zusätzliche Unkosten: Entgegen dem ursprünglich vereinbarten Preis werden Ihnen bei der endgültigen Preisstellung zusätzliche Kosten abverlangt. Beispiele: Bearbeitungsgebühren (Akteneröffnung oder -abschluß), nicht vereinbarte Fahrtkosten, Zusatzkosten als "Konventionalstrafe", "Pauschalentschädigung" u. a. m.

20. Ungerechtfertigte Kosten/Inrechnungstellung: Es werden Ihnen ohne Begründung bzw. Rechtfertigung oder ohne triftigen Grund nicht vereinbarte Kosten in Rechnung gestellt. Beispiel: Zuzüglich zum vereinbarten Festpreis für eine Transaktion oder bei der Begleichung eines dem Gewerbetreibenden geschuldeten Restbetrags werden Ihnen "Sonstige Kosten" in Rechnung gestellt.

21. Vertragsbedingungen: Vor Unterzeichnung eines Vertrags hat man Ihnen die zugehörigen Allgemeinen Vertragsbedingungen nicht zugestellt. Oder Sie unterschreiben einen Standardvertrag, der schwer entzifferbare Vertragsbedingungen (das *Kleingedruckte*) und/oder in Ihren Augen mißbräuchliche Klauseln enthält. Beispiele: Passus über den Ausschluß oder die Einschränkung der Haftung des Gewerbetreibenden im Falle von Mängeln oder bei Verzögerung der Lieferung des Erzeugnisses oder Erbringung der Dienstleistung oder eine Klausel, nach der der Gewerbetreibende einseitig die Vertragsbedingungen ändern oder den Vertrag lösen kann.

22. Vertragliche Geltung: Der Vertrag gilt nicht für sämtliche Fälle/Bereiche, für die Sie ihn geschlossen haben. Beispiele: Die vertragliche Garantie deckt nicht alle zugesagten oder vereinbarten Risiken. Oder Ihre Versicherung weigert sich, Risiken

in den Versicherungsschutz aufzunehmen, die Ihrer Meinung nach sehr wohl zum Leistungsumfang Ihrer Versicherungspolice gehören, oder er weigert sich, den Versicherungsvertrag aufrechtzuerhalten, wenn das versicherte Risiko eines Tages in einem anderen Mitgliedstaat belegen sein sollte.

23. Geschätzter Schaden: Die Höhe der Ihnen entstandenen geschätzten Schäden/Verluste entspricht nicht dem Ihrer Meinung nach entstandenen Gesamtschaden. Beispiel: Sie beanstanden die von Ihrer Versicherung veranschlagte Schadenshöhe.

24. Schadenersatzzahlung verweigert: Der Gewerbetreibende weigert sich, Ihnen Schadenersatz zu leisten, z. B. unter dem Vorwand, Ihr Antrag sei nicht vertragskonform eingereicht worden (Einhaltung einer vorgegebenen Frist, Beantragung in Schriftform usw.). Oder der Gewerbetreibende weigert sich, Ihnen Schadenersatz zu leisten, indem er die Verantwortlichkeit eines Sachbearbeiters geltend macht, für den er - aus seiner Sicht - nicht haftbar ist, oder sich auf die Haftung eines Subunternehmers beruft. Oder die Versicherungsgesellschaft weigert sich, einen Schadenfall zu übernehmen, usw.

25. Unzureichende Entschädigung: Die Summe, die man Ihnen zur Schadensregulierung vorschlägt, erscheint Ihnen im Verhältnis zu den erlittenen Schäden unzureichend. Beispiel: In der chemischen Reinigung beschädigtes Bekleidungsstück - Angebot, Ihnen einen Betrag zu erstatten, der bei weitem nicht dem tatsächlichen Wert des Kleidungsstück entspricht.

26. Vertrag abgeändert: Während der Laufzeit eines bestehenden Vertrags werden Ihnen neue Vertragsbedingungen entgegengehalten, die nicht vorab ausgehandelt wurden und die Sie nicht gebilligt haben: Beispiele: Änderung des Tags des Reisebeginns oder des Reiseziels im Falle einer Reisebuchung; Platzreservierung/Aufführung einer anderen Veranstaltung als der, für die Sie Ihre Eintrittskarte bezahlt haben.

27. Vertrag nicht ordnungsgemäß erfüllt: Generell sämtliche Fälle der Nichterfüllung der vertraglichen Verpflichtungen von seiten des Gewerbetreibenden. Dieses Kästchen können Sie immer dann ankreuzen, wenn keine anderen Kästchen auf Ihren konkreten Fall zutreffen.

28. Vertrag annulliert/gelöst: Ihr Vertrag wird ohne Ihre Einwilligung annulliert oder gelöst. Beispiele: Ihre Kreditkarte wird storniert; Ihre Versicherung entzieht Ihnen den Versicherungsschutz, obgleich Ihr Versicherungsvertrag noch nicht ausgelaufen ist.

29. Dienstleistung storniert: Die Dienstleistung, für die Sie bezahlt haben, entfällt. Beispiele: Absage einer Veranstaltung, Streichung eines Flugs, einer Reise usw. In vielen Fällen können Sie hierfür auch das Kästchen Nr. 2 ankreuzen.

30. Rückzahlung eines Darlehens: Probleme mit einem Kredit. Beispiel: Obgleich Sie nach den geltenden gesetzlichen Bestimmungen einen Zahlungsaufschub beantragen können, falls Sie in ernsthafte finanzielle Schwierigkeiten geraten sollten, weigert sich der Gewerbetreibende, Ihnen gewisse Zahlungserleichterungen für die

Rückzahlung eines von Ihnen aufgenommenen Darlehens einzuräumen. Oder – von der anderen Seite aus betrachtet – Sie möchten die Restschuld eines Darlehens tilgen, aber Ihr Darlehensgeber gestattet Ihnen dies nicht bzw. nur gegen Berechnung übermäßiger Gebühren.

31. Geforderte Zinsen: Die Zinsen für geschuldete Beträge erscheinen Ihnen zu hoch oder der Gesamtzins entspricht nicht dem vertraglich vereinbarten Zinsbetrag.

32. Nichteinhaltung einer Verpflichtung: Der Gewerbetreibende ist schriftlich oder mündlich in einer Werbeaussage oder auf sonstige Weise eine Verpflichtung eingegangen, die er de facto aber nicht einhält. Beispiele: Ihr Verkäufer hat Ihnen mündlich ein großzügig bemessenes Zahlungsziel eingeräumt, läßt Ihnen aber unverzüglich per Einschreiben eine Inverzugsetzung zukommen. Oder der Gewerbetreibende hat sich verpflichtet, Ihre Heizungsanlage zu reparieren, erscheint aber nicht. In vielen Fällen können Sie auch das Kästchen Nr. 27 ankreuzen.

Forderungen des Verbrauchers - Beispiele Teil III des Formblatts (Kästchen 35-52)

35. Lieferung der Ware oder Erbringung der Dienstleistung: Sie verlangen, daß der Gewerbetreibende Ihnen die bestellte, aber noch nicht gelieferte Ware liefert oder eine in Auftrag gegebene, aber noch nicht oder nur zum Teil ausgeführte Dienstleistung zur Gänze erbringt.

36. Reparatur der Ware oder Ersatz: Sie verlangen, daß die von Ihnen gekaufte, aber defekte Ware, instandgesetzt wird oder die mangelhaft ausgeführte Dienstleistung nachgebessert wird.

37. Umtausch der Ware: Sie verlangen, daß die von Ihnen gekaufte fehlerhafte Ware umgetauscht wird.

38. Rückgängigmachung des Verkaufs: Sie verlangen, daß der getätigte Kauf rückgängig gemacht wird, d. h. der Gewerbetreibende die Ware zurücknimmt und Ihnen den gezahlten Preis ganz oder teilweise erstattet.

39. Inanspruchnahme der Garantie: Sie verlangen, daß der Gewerbetreibende für Mängel am Erzeugnis haftet und seinen Gewährleistungsverpflichtungen nachkommt.

40. Erfüllung der eingegangenen Verpflichtungen: Sie verlangen, daß der Gewerbetreibende den von ihm eingegangenen Verpflichtungen nachkommt.

41. Schließung eines Vertrags: Sie verlangen, mit dem Gewerbetreibenden einen Vertrag zu schließen. Ihnen wird z. B. ein Verkauf verweigert. Oder Sie verlangen vom Gewerbetreibenden, Ihnen das gleiche Auto zu verkaufen, das er auch anderen Kunden anbietet. Oder Sie verlangen, daß Ihnen eine Kreditkarte ausgestellt wird, daß ein Versicherungsvertrag abgeschlossen wird oder daß ein vom Gewerbetreibenden gelöster oder rückgängig gemachter Vertrag wieder in Kraft gesetzt wird.

42. Kündigung/Auflösung/Rücktritt vom Vertrag: Sie verlangen, daß Ihr mit dem Gewerbetreibenden geschlossener Vertrag in einer Weise annulliert oder gelöst wird,

daß beide Vertragsparteien von der Erfüllung des Vertrags entbunden sind, daß die Vertragsparteien sich gegenseitig Entschädigungsleistungen zu entrichten haben oder der Vertrag auf weiteres nicht mehr gilt.

43. Annullierung einer Rechnung: Sie fordern, daß eine von Ihnen beanstandete Rechnung – z. B. wegen Inrechnungstellung zusätzlicher oder nicht begründeter Kosten – annulliert wird.

44. Bereitstellung von Informationen: Sie verlangen, daß der Gewerbetreibende Ihnen die Informationen erteilt, die bereitzustellen er unterlassen hat, oder Ihnen korrekte Informationen gibt.

45. Revidierung des veranschlagten Schadens: Sie verlangen, daß die Versicherungsgesellschaft oder ein anderer Gewerbetreibender den veranschlagten Schaden oder die Höhe der von Ihnen erlittenen Einbußen korrigiert.

46. Schadenersatzzahlung: Sie verlangen, daß die Versicherungsgesellschaft Ihnen Schadenersatz in Höhe des tatsächlich erlittenen Schadens zahlt. Oder Sie verlangen, daß der Gewerbetreibende Ihnen eine Entschädigung für die von Ihnen erlittenen Einbußen wegen Nichterfüllung oder mangelhafter Erfüllung einer Verpflichtung des Gewerbetreibenden zahlt. Geben Sie in diesem Fall in dem dafür vorgesehenen Feld den geforderten Betrag und die entsprechende Währung an.

47. Erstattung der geleisteten Anzahlung: Sie verlangen, daß Ihnen die Anzahlung, die Sie zugunsten des Gewerbetreibenden geleistet haben, erstattet wird. Geben Sie in dem dafür vorgesehenen Feld den geforderten Betrag und die entsprechende Währung an.

48. Erstattung sonstiger Zahlungen: Sie verlangen, daß jedwede sonstige geleistete Zahlung, die in Ihren Augen eine Zuzahlung oder nicht gerechtfertigte Zahlung darstellt, Ihnen erstattet wird. Geben Sie den geforderten Betrag und die entsprechende Währung in dem dafür vorgesehenen Feld an.

49. Preisnachlaß: Sie verlangen Preisminderung. Geben Sie den geforderten Betrag und die entsprechende Währung in dem dafür vorgesehenen Feld an.

50. Zahlungserleichterungen: Sie beantragen, daß der Gewerbetreibende ihnen gewisse Zahlungserleichterungen einräumt. Beispiel: Sie sehen sich außerstande, den geforderten Betrag durch einmalige Zahlung zu begleichen und bitten den Gewerbetreibenden deshalb, Ihnen die Zahlung in mehreren Teilbeträgen zu gestatten. Oder Sie befinden sich in einem finanziellen Engpaß und ersuchen den Gewerbetreibenden um Verlängerung der Zahlungsfrist (Die dafür anfallenden Mehrkosten stellen Sie freilich nicht in Abrede).