



# Probleme beim Kaufvertrag lösen



# Welche Probleme können bei der Erfüllung von Kaufverträgen auftreten?

## Probleme bei der Erfüllung der Kaufvertragspflichten

durch den Verkäufer				durch den Käufer		
Lieferverzug (Kap. 7.1)	Mangelhafte Lieferung (Kap. 7.2)	Fehlerhafte Rechnung (Kap. 7.3)	Nur bei B2C: Verstöße gegen das KSchG u.a. (Kap. 7.4)	Zahlungsverzug (Kap. 7.5)	Annahmeverzug (Kap. 7.6)	Abruf- bzw. Spezifikationsverzug (Kap. 7.7)
Lieferung (noch) nicht erfolgt	Mangel, falsche Ware, falsche Menge	Bestandteil lt. UStG fehlt, Rechenfehler, falsche Angaben, ...	Informationen zum Konsumentenschutz fehlen, ...	Zahlung (noch) nicht erfolgt	Lieferung wurde nicht abgenommen	Liefermenge bzw. Qualität wurde nicht mitgeteilt
häufig	häufig	gelegentlich	gelegentlich	häufig	selten	selten

## Problem: Lieferverzug

### Bestellung mit gewöhnlichem Liefertermin

Beispiele: „Lieferung innerhalb von 3 Wochen“  
„Lieferung Ende März“  
„Liefertermin: Kalenderwoche 15“

### Bestellung mit Fixtermin („Fixgeschäft“)

Beispiele: „Lieferung am 30.3.20.. fix“  
„Lieferung genau am 30.3.20.. um 13:30 Uhr“  
„Fixtermin: Kalenderwoche 15“  
„Lieferung zur Feier am 30.3.20..“

### Lieferverzug

#### Liefermahnung mit Nachfrist:

Beispiel: „Leider wurde unsere Bestellung Nr. 0245 bis heute nicht geliefert. Wir setzen Ihnen eine Nachfrist bis zum 20.4.20..“



### Nachfrist

#### Rechtliche Möglichkeiten:

- Auf **nachträgliche Lieferung** bestehen (erforderlichenfalls bei Gericht)
- **Rücktritt** vom Kaufvertrag
- Eventuell **Schadenersatz**, wenn ein nachweisbarer Schaden entstanden ist



# Problem: Mangelhafte Lieferung

Welche rechtlichen Möglichkeiten bestehen bei mangelhafter Lieferung?

Mangel ist ersichtlich	Mangel ist nicht ersichtlich	
<p><b>Falschlieferung (A, B)</b> (Kap. 7.2.1)</p> <p>Falsche Ware (A) Falsche Menge (B) Ersichtlicher Mangel (B)</p> <p><b>Folgen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falsche/mangelhafte Ware nicht annehmen</li> <li>Nachfrist für Nachlieferung setzen (wie bei Lieferverzug, Kap. 7.1)</li> </ul>	<p><b>Gewährleistung (C, D)</b> (Kap. 7.2.2)</p> <p>Gesetzliche Haftung für Mängel, die bei Übergabe vorhanden waren</p> <p><b>Folgen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reparatur, Austausch</li> <li>Evtl. Preisminderung, Rücktritt</li> </ul> <p><b>(Betrifft Schaden an der mangelhaften Sache)</b></p>	<p><b>Produkthaftung (D)</b> (Kap. 7.2.5)</p> <p>Haftung für Schäden, die durch das fehlerhafte Produkt entstanden sind (verschuldensabhängig)</p> <p><b>Folgen:</b> z.B. Schmerzensgeld, Reparaturkosten</p> <p><b>(Betrifft andere Sach- oder Personenschäden)</b></p>
	<p><b>Garantie (evtl. E)</b> (Kap. 7.2.3)</p> <p>Freiwillige Haftung für Mängel, die bei der Nutzung auftreten</p> <p><b>Folgen:</b> Je nach Vereinbarung, meist Reparatur oder Austausch</p> <p><b>(Betrifft Schaden an der mangelhaften Sache)</b></p>	
<p><b>Schadenersatz (evtl. A – E)</b> (Kap. 7.1.2 und 7.2.4)</p>		
<p>Haftung für nachweisbaren Schaden (nur bei Verschulden des Verkäufers)</p> <p><b>Folgen:</b> Ersatz des Schadens, z.B. Reparatur, Geldzahlung</p>		

**häufig**



# Problem: Gewährleistung

**Bewegliche Sachen**  
2 Jahre Gewährleistungsfrist



**Unbewegliche Sachen**  
3 Jahre Gewährleistungsfrist



Welche Rechtsfolgen bzw. Ansprüche bestehen im Gewährleistungsfall?

**1. Schritt: Verbesserung** (= Reparatur oder Nachlieferung) oder **Austausch** innerhalb einer angemessenen Frist,

- wenn
- nicht möglich oder zu aufwändig für den Verkäufer
  - der Verkäufer verweigert oder unangemessen lange benötigt
  - für den Käufer unzumutbar

**2. Schritt: Preisminderung** oder **Aufhebung** des Vertrages (=Rücktritt) bei nicht geringfügigem Mangel



## Problem: Produkthaftung

Verkäufer

Käufer

Angebot

Anfrage

Bestellung

Auftrags-  
bestätigung

Lieferung

Annahme

Rechnung

Zahlung

### Wer haftet aus der Produkthaftung?

#### □ Produkthaftung trifft nur Unternehmer

1. Hersteller (des Endprodukts)
2. Importeur in die EU
3. Händler

### Wofür wird gehaftet?

#### □ Personenschäden

- Heilungs- und Pflegekosten
- Entgangener und zukünftiger Verdienst
- Ersatz für eine das Fortkommen verhindernde Verunstaltung
- Angemessenes Schmerzensgeld

#### □ Sachschäden (nur wenn Geschädigter kein Unternehmer ist)

- Für Schäden, die nicht das fehlerhafte Produkt betreffen (bei **Fall D**: Reparatur der Schäden des geparkten Autos). Selbstbehalt: 500,00 EUR

### Verjährungsfristen

- 10 Jahre ab dem Zeitpunkt, zu dem der Unternehmer das fehlerhafte Produkt in Verkehr gebracht hat
- Unternehmer sind verpflichtet, für mögliche Schadenersatzzahlungen vorzusorgen, z. B. mittels Versicherungen und Rückstellungen (= „Geldreserven für Zahlungsverpflichtungen“). Weiters verpflichtet ein eigenes Produktsicherheitsgesetz Hersteller, Importeure und Händler dazu, nur sichere Produkte auf den Markt zu bringen und auf mögliche Gefahren hinzuweisen.

## Problem: Fehlerhafte Rechnung

Stimmt die Rechnung mit der Bestellung und der Lieferung überein?

Stimmen der Preis und die Zahlungs- und Lieferkonditionen mit den getroffenen Vereinbarungen überein?

Stimmen alle Summen und Prozentsätze bzw. wurde korrekt gerechnet?

Sind alle Bestandteile lt. Umsatzsteuergesetz vorhanden?



STH Austria GmbH  
Frau Petra Klein  
Gurkgasse 11  
1040 Wien

Rechnung – R071896

Pos.	Artikelbezeichnung	Menge
01	Schreibtisch, Modell Milo 23 Größe in mm: 1800 x 900 x 750 (b x l x h) Buche schwarz gebeizt	3
02	Frachtkosten	

## 7 Probleme beim Kaufvertrag lösen



Rechnungsbestandteile lt. Umsatzsteuergesetz		Erläuterungen und Beispiele
1	Name und Anschrift des Lieferanten ( <b>Verkäufers</b> )	Meist im Briefkopf enthalten, da der Verkäufer die Rechnung auf seinem Briefpapier bzw. Vordruck erstellt.
2	<b>Menge und Beschreibung der gelieferten Waren</b> bzw. der Leistung	Siehe Kapitel 4.2.1 und 4.2.2 Die Ware wird häufig über Artikelnummern (z. B. laut Katalog) festgelegt.
3	<b>Lieferdatum</b> bzw. Zeitraum der Leistung	z. B. Lieferdatum: 10.12.20.. Leistungszeitraum: 6.3. – 5.4.20..
4	<b>Ausstellungsdatum</b> der Rechnung	Rechnungsdatum (entspricht häufig dem Lieferdatum)
5	<b>Nettobetrag</b> (bei Rechnungen bis 400,00 EUR reicht auch nur der Bruttobetrag aus)	Auch die Währung sollte angeführt werden.
6	<b>Steuersatz</b> (oder Hinweis auf Steuerbefreiung z. B. „steuerbefreite Exportlieferung“); bei Bauleistungen oder Leistungen ausländischer Unternehmer sind weitere Hinweise notwendig	Grundsätzlich 20 % USt Ausnahmen: Miete, (H... rung, Bücher etc...
<b>über 400,00 EUR (inkl. USt) zu:</b>		
7	Name und Anschrift des Kunden ( <b>Käufers</b> )	Die Rechnung scheint auf...
8	<b>Steuerbetrag</b>	Dieser Betrag... <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verkäufer als...</li> <li>■ Käufer als Vor...</li> </ul>
9	fortlaufende <b>Rechnungsnummer</b>	z. B. Rechnung Nr. 0227, Rechnung...
10	<b>UID-</b> (Umsatzsteuer-Identifikations) <b>Nummer</b> des Lieferanten	Die UID-Nr. des Verk... Fußzeile des Briefpa...
<b>über 10.000,00 EUR zusätzlich:</b>		
11	<b>UID-Nummer des Kunden</b> , wenn der Rechnungsbetrag inkl. USt. 10.000,00 EUR übersteigt.	Die UID-Nr. des Käufers wird z. B. der Bestellung oder seiner Homepage entnommen, andernfalls muss sie beim Kunden angefragt werden.

**Rechnungen mit fehlenden Bestandteilen (lt. UStG) dürfen nicht verbucht werden und führen zu Schwierigkeiten mit dem Finanzamt (insb. keine Rückvergütung der USt)! Prüfen Sie daher alle Rechnungen genau und beanstanden Sie Fehler sofort!**

**Die UID-Nummer des Verkäufers muss sogar auf deren Richtigkeit geprüft werden!**



## Problem: Konsumenten sollen speziell geschützt werden, da sie weniger professionell agieren (können) als Unternehmen

### Wichtige Schutzbestimmungen für Konsumenten bzw. Verbraucher

#### Faire Regelungen (Kap. 7.4.1)

Gilt bei:  
Allen Verbrauchergeschäften (B2C),  
auch bei normalen Ladengeschäften

Schutz für Verbraucher/innen:

- einfache Informationspflicht,
- genaue Preisauszeichnung,
- Kostenvoranschläge gratis und verbindlich,
- unzulässige Bestandteile,
- rasche Lieferung,
- erweiterte Gewährleistung und Produkthaftung, u.v.m.

#### Umfassende Informationspflicht (Kap. 7.4.2)

Gilt bei:  
Fernabsatz-, Auswärts- und Verbraucher-  
kreditgeschäften.

Umfassende Informationen vor und  
nach dem Vertragsabschluss, insb.  
zu

- Produkt,
- Kosten,
- Verkäufer (genaue Kontaktdaten),
- Rücktrittsrecht

#### Rücktrittsmöglichkeit (Kap. 7.4.3)

Gilt bei:  
Fernabsatz-, Auswärts- und Verbrau-  
cherkredit-, Versicherungs- und  
sofortigen Immobiliengeschäften.

Rücktritt:

- ohne Angabe von Gründen,
- meist 14 Tage,
- Fristverlängerung, wenn nicht über die Rücktrittsmöglichkeit informiert wurde

## Erweiterte Informationspflichten

Mindestinformation und erweiterte Information inkl. Widerrufsformular



Vertragsabschluss

Vertragsbestätigung und sämtliche Informationen nochmals schriftlich oder angemessen geben



Lieferung

14 Tage Rücktrittsrecht: Längeres Rücktrittsrecht, wenn darüber nicht informiert wurde.

vor dem Kauf

nach dem Kauf

## Rücktrittsrechte für Konsumenten

Spezielle Rücktrittsrechte für Konsumenten	Rücktrittsfrist
Bei <b>Ladengeschäften</b> :	<b>Keine Rücktrittsmöglichkeit:</b> Verkäufer bieten teilweise Umtauschmöglichkeiten als Entgegenkommen an
Bei <b>Fern- und Auswärtsgeschäften</b> : Ausnahmen: Spezialanfertigungen, schnell verderbliche Waren, Software, Zeitungen etc.	<b>14 Tage</b> ab der Lieferung <b>+ 12 Monate</b> ohne Rücktrittsbelehrung
Bei <b>Verbrauchercreditgeschäften</b> : Aufnahme eines Kredites bei einer Bank oder dem Verkäufer („Ratenkäufe“)	<b>14 Tage</b> nach Vertragsabschluss, danach eine Woche vom Kaufvertrag, falls der Kredit mit einem Kauf verbunden war.
Bei <b>Versicherungsgeschäften</b> :	<b>14 Tage</b> nach Vertragsabschluss <b>1 Monat</b> ohne Rücktrittsbelehrung
Bei <b>Immobilien</b> geschäften mit Maklern, wenn der Vertrag am ersten Tag der Besichtigung abgeschlossen wurde.	<b>1 Woche</b> ab Zusage des Verbrauchers <b>1 Monat</b> ab Erstbesichtigung (ohne Rücktrittsbelehrung und Vertragskopie)

**häufig**



# Problem: Zahlungsverzug

## Übliche Vorgehensweise bei Zahlungsverzug in der Praxis:



Eine Nachfrist muss der Verkäufer dem Käufer einräumen, bevor eine Klage eingereicht werden kann.

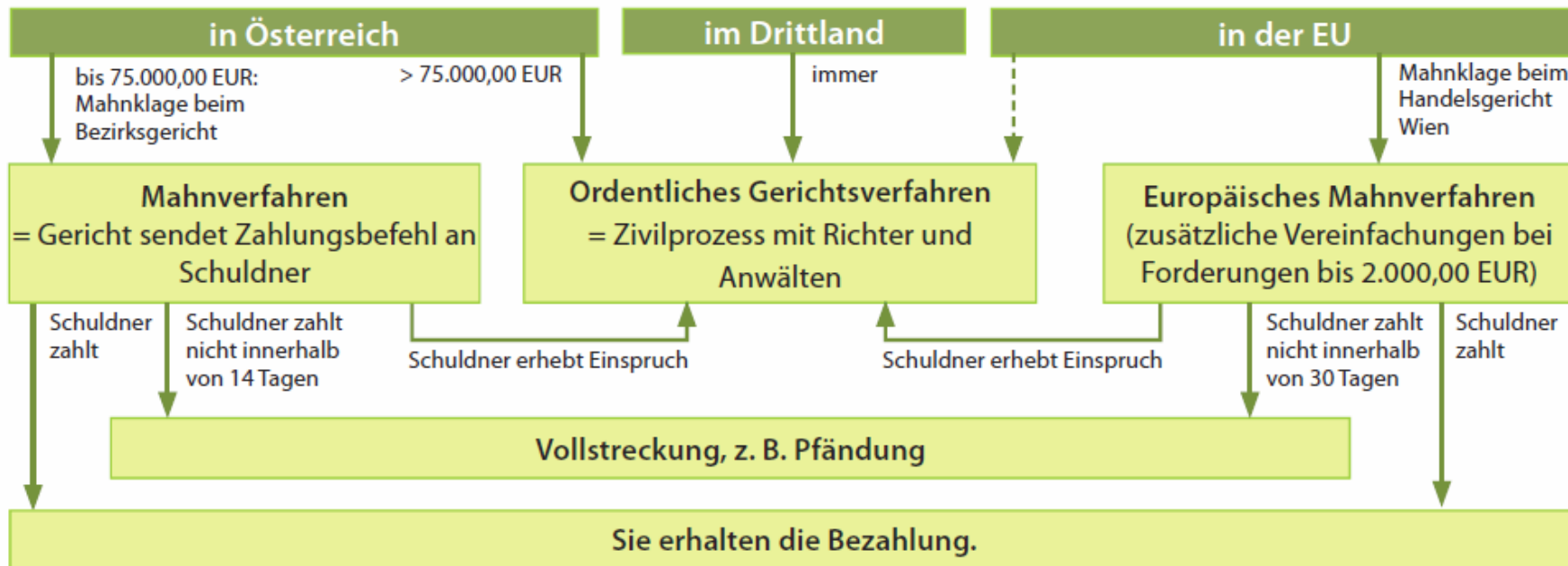
Mit weiteren Mahnungen und weiteren Geldeintreibungsmethoden versucht der Verkäufer seine Forderung zu erhalten.

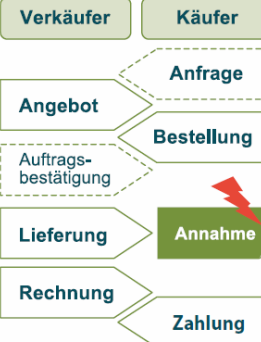




# Problem: Zahlungsverzug

Die Klage (bzw. Mahnklage) bei Gericht ist die letzte Möglichkeit von Ihrem Schuldner die Forderung zu erhalten





# Problem: Annahmeverzug

Käufer möchte die Ware nicht annehmen bzw. abholen ...

Annahmeverzug, da Ware ordnungsgemäß geliefert/bereitgestellt wurde

**selten**

- Recht des Verkäufers:
- Hinterlegung
  - Selbsthilfekauf (nur im B2B-Bereich)
  - oder Nachfrist + Rücktritt

Mangelhafte Lieferung, da Qualität, Menge etc. nicht korrekt

**häufig**

Verkäufer muss falsche/schlechte Ware mitnehmen und korrekte Menge bzw. Qualität nachliefern



Käufer erfüllt die Annahmepflicht nicht, obwohl die Ware in Ordnung ist!



Verkäufer hat die Lieferpflicht (noch) nicht erfüllt, da die Ware nicht in Ordnung ist (vgl. Kap. 7.2)!

## Problem: Abruf- bzw. Spezifikationsverzug



Käufer gibt nicht bekannt, welche Menge/Qualität geliefert werden soll

### Recht des Verkäufers:

1. Mahnung mit Nachfrist
2. Selbst vorgeschlagene Menge/Qualität liefern oder Rücktritt vom Kaufvertrag und Schadenersatzmöglichkeit



## 7 Probleme beim Kaufvertrag lösen

Verkäufer

- Festlegungen im Angebot:
- Pflicht: K, VK, Ware, Preis
  - Sinnvoll: Konditionen, Bindungsdauer ...
  - Evtl. Absicherung:
    - Eigentumsvorbehalt
    - An-/Vorauszahlung
    - Zahlungsgarantie

- Kontrolle der Bestellung:
- Vergleich mit Angebot
  - Evtl. Auftragsbestätigung
  - Bereitstellung der Ware
  - Erstellung des Lieferscheins
  - Organisation des Transportes

Angebot → Bestellung

**Übereinstimmende Willenserklärung = (Kauf-)Vertrag**

- Form: schriftl., mündl., elektronisch, schlüssig
- Voraussetzung: geschäftsfähig, erlaubt, freiwillig, möglich

**Pflichten**

<input type="checkbox"/> Lieferung	<input type="checkbox"/> Abnahme
<input type="checkbox"/> Rechnung	<input type="checkbox"/> Zahlung

- Bestellung:
- Auswahl des Bestbieters
- Festlegungen in der Bestellung:
- Bestellmenge ...
  - Liefertermin, Konditionen ...
  - Evtl. Absicherung:
    - Fixgeschäft
    - Pönale
    - Liefergarantie

Auftragsbestätigung

Bei Lieferverzug: Mahnung inkl. Nachfrist  
Weitere Konsequenzen: Schadenersatz und Rücktrittsoption

Lieferung

- Kontrolle der Lieferung:
- Mangelfreiheit
  - Vergleich mit Bestellung
  - Annahme (mittels Unterschrift)
  - Einlagerung

Erstellung der Rechnung  
Erfassung in der Buchhaltung

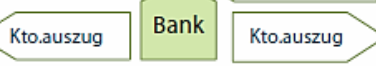


- Kontrolle der Rechnung:
- Übereinstimmung mit Lieferung und Bestellung
  - Korrekte Berechnung
  - Bestandteile lt. UStG
  - Erfassung in der Buchhaltung

Bei Zahlungsverzug: Mahnung inkl. Nachfrist  
Weitere Konsequenzen: Verzugszinsen und Klagemöglichkeit

Zahlung

Kontrolle der Gutschrift  
Erfassung in der Buchhaltung



Kontrolle der Abbuchung  
Erfassung in der Buchhaltung

Käufer