

Ausarbeitung zum Thema:

**Verbraucherschutz**

**Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB),  
Preisauszeichnungsgesetz, Fernabsatzgesetz**

E1FS4

Natalia Bogdanova

# Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	3
AGB .....	3
Preisauszeichnungsgesetz .....	4
Fernabsatzgesetz .....	6
Fazit .....	8
Quellen .....	9

## Einleitung

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), das Preisauszeichnungsgesetz (PAngV) und das Fernabsatzgesetz sind entscheidende rechtliche Instrumente, die Verbraucher in Deutschland schützen sollen. AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die Unternehmen standardisiert nutzen, um die Rechte und Pflichten sowohl für sie selbst als auch für ihre Kunden klar zu regeln. Das Preisauszeichnungsgesetz stellt sicher, dass Waren und Dienstleistungen eindeutig und transparent ausgezeichnet werden, während das Fernabsatzgesetz Verbrauchern im Online- und Versandhandel spezielle Rechte gewährt. Diese Gesetze sind unverzichtbar, um einen fairen und transparenten Markt zu gewährleisten und das Vertrauen der Verbraucher zu stärken.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die ein Unternehmen für eine Vielzahl von Verträgen mit seinen Kunden verwendet. Diese Bedingungen regeln die Rechte und Pflichten beider Parteien und sind in der Regel standardisiert.

### Beispiel für AGB

Ein Online-Shop könnte in seinen AGB festlegen:

1. Lieferbedingungen: Die Ware wird innerhalb von 5 Werktagen nach Zahlungseingang versendet.
2. Rückgaberecht: Der Kunde kann die Ware innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt ohne Angabe von Gründen zurücksenden.
3. Haftung: Der Online-Shop haftet nur für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz.

Welche Rechte hat ein Verbraucher und wie können diese durchgesetzt werden?

- Vor einem Kauf oder Vertragsabschluss sollten die AGB des Anbieters gründlich gelesen werden.
- Wenn der Online-Shop beispielsweise die Lieferung nicht innerhalb der angegebenen 5 Werkstage vornimmt, liegt ein Verstoß vor.
- Der erste Schritt ist, den Verkäufer zu kontaktieren und auf den Verstoß hinzuweisen. Dies kann telefonisch oder schriftlich erfolgen.
- Eine angemessene Frist zur Erfüllung der Pflichten setzen. Zum Beispiel: "Ich setze Ihnen eine Frist von 10 Tagen zur Lieferung der bestellten Ware."
- Falls der Verkäufer nicht reagiert, eine schriftliche Mahnung senden und alle Kommunikation dokumentieren.
- Wenn der Verkäufer weiterhin nicht reagiert, können Verbraucherschutzorganisationen wie die Verbraucherzentrale eingeschaltet werden.
- Als letzter Schritt bleibt die Möglichkeit, rechtliche Schritte einzuleiten. Hierzu kann ein Anwalt eingeschaltet werden, der rechtliche Ansprüche geltend macht.

## Das Preisauszeichnungsgesetz (PAngV)

Das **Preisauszeichnungsgesetz (PAngV)** regelt die Verpflichtung zur Preisauszeichnung von Waren und Dienstleistungen in Deutschland. Es soll sicherstellen, dass Verbraucher die Preise leicht und eindeutig erkennen können und somit eine bessere Vergleichbarkeit der Angebote gewährleistet ist.

### Beispiel für das Preisauszeichnungsgesetz

Ein Supermarkt muss bei allen Produkten, die zum Verkauf angeboten werden, den Endpreis inklusive aller Steuern und sonstigen Preisbestandteile

auszeichnen. Dies gilt sowohl für Lebensmittel als auch für Non-Food-Artikel.  
Zum Beispiel:

- Eine Packung Nudeln muss mit einem Preisschild versehen sein, das den vollständigen Preis inklusive Mehrwertsteuer angibt.
- Ein Elektrogerät wie ein Fernseher muss ebenfalls mit einem Endpreis versehen sein, der alle zusätzlichen Kosten, wie z.B. Recyclinggebühren, einschließt.

### **Rechte als Verbraucher und konkrete Schritte zur Durchsetzung**

1. Beim Einkaufen überprüfen, ob alle Produkte mit einem klaren und gut sichtbaren Preis versehen sind.
2. Wenn ein Produkt keine Preisauszeichnung hat oder der Preis unklar ist, liegt ein Verstoß gegen das Preisauszeichnungsgesetz vor.
3. Das Verkaufspersonal über den fehlenden oder unklaren Preis informieren und um eine korrekte Preisauszeichnung bitten.
4. Falls das Verkaufspersonal nicht reagiert oder die Situation nicht klärt, sich an den Marktleiter oder die Filialleitung wenden.
5. Den Vorfall dokumentieren, indem Fotos von den fehlenden oder unklaren Preisschildern gemacht und Notizen zum Gesprächsverlauf mit dem Personal und der Marktleitung erstellt werden.
6. Wenn der Verstoß nicht behoben wird, eine Beschwerde bei den zuständigen Behörden einreichen. In Deutschland ist dies oft das Ordnungsamt oder die Gewerbeaufsicht.
7. Verbraucherschutzorganisation, wie der Verbraucherzentrale, melden. Diese Organisationen können beratend tätig werden und Ihnen bei der Durchsetzung Ihrer Rechte helfen.

# Das Fernabsatzgesetz

Das Fernabsatzgesetz, das mittlerweile im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und in der Verbraucherrechterichtlinie (VRRL) verankert ist, regelt Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel abgeschlossen werden, wie z.B. Telefon, Internet, E-Mail oder Fax. Ziel ist es, den Verbraucher im Online- und Versandhandel zu schützen.

## Beispiel für das Fernabsatzgesetz

Ein Verbraucher bestellt online ein Paar Schuhe. Nach Erhalt der Schuhe stellt er fest, dass sie nicht passen. Das Fernabsatzgesetz gibt ihm das Recht, den Kaufvertrag innerhalb einer bestimmten Frist (in der Regel 14 Tage) zu widerrufen und die Schuhe zurückzusenden, ohne dafür einen Grund angeben zu müssen.

## Verbraucherrechte und deren Durchsetzung

### 1. Widerrufsrecht.

Verbraucher haben das Recht, innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware den Vertrag zu widerrufen. Dies muss schriftlich, z.B. per E-Mail, oder über ein bereitgestelltes Online-Formular erfolgen.

### 2. Informationen über das Widerrufsrecht.

Unternehmen sind verpflichtet, Verbraucher klar und verständlich über ihr Widerrufsrecht zu informieren. Dies muss vor Vertragsabschluss geschehen.

### 3. Widerrufserklärung senden.

Möchten Sie den Vertrag widerrufen, senden Sie eine eindeutige Erklärung (z.B. per E-Mail) an den Verkäufer. Es reicht, wenn geschrieben wird: "Hiermit widerrufe ich den Vertrag über den Kauf der folgenden Waren: [Bezeichnung der Waren]."

#### 4. Rücksendung der Ware.

Nach dem Widerruf müssen Sie die Ware innerhalb von 14 Tagen zurücksenden. Die Kosten für die Rücksendung trägt in der Regel der Verbraucher, es sei denn, der Verkäufer hat sich bereit erklärt, diese zu übernehmen.

#### 5. Erstattung des Kaufpreises.

Der Verkäufer ist verpflichtet, den Kaufpreis sowie die Versandkosten (für die Hinsendung) innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Widerrufserklärung zu erstatten. Die Rückzahlung erfolgt auf das gleiche Zahlungsmittel, das der Verbraucher bei der ursprünglichen Transaktion verwendet hat.

#### 6. Verstoß feststellen.

Wenn der Verkäufer die Widerrufserklärung nicht akzeptiert, die Rückzahlung verweigert oder die Rücksendungskosten unrechtmäßig dem Verbraucher auferlegt, liegt ein Verstoß gegen das Fernabsatzgesetz vor.

#### 7. Kontaktaufnahme mit dem Verkäufer.

Setzen Sie sich zunächst schriftlich mit dem Verkäufer in Verbindung und weisen Sie auf den Verstoß hin. Fordern Sie eine Lösung des Problems innerhalb einer angemessenen Frist.

#### 8. Verbraucherschutzorganisationen einschalten.

Wenn der Verkäufer nicht reagiert oder sich weigert, Ihre Rechte anzuerkennen, wenden Sie sich an eine Verbraucherschutzorganisation wie die Verbraucherzentrale. Diese Organisationen können beratend tätig werden und Ihnen helfen, Ihre Rechte durchzusetzen.

#### 9. Rechtliche Schritte einleiten.

Sollte auch dies nicht zum Erfolg führen, können Sie rechtliche Schritte einleiten. Konsultieren Sie einen Anwalt, der auf Verbraucherrecht spezialisiert ist, um Ihre Ansprüche gerichtlich durchzusetzen.

## Fazit

Zusammenfassend bieten die AGB, das Preisauszeichnungsgesetz und das Fernabsatzgesetz einen robusten Rahmen zum Schutz der Verbraucherrechte in Deutschland. Verbraucher sollten sich bewusst sein, wie sie diese Gesetze nutzen können, um ihre Rechte durchzusetzen, sei es durch klare Kommunikation mit Verkäufern, Dokumentation von Verstößen oder gegebenenfalls rechtliche Schritte. Die Einhaltung dieser Gesetze ist entscheidend, um einen fairen Handelsumfeld zu gewährleisten und sicherzustellen, dass Verbraucher fair behandelt werden und ihre Rechte effektiv verteidigen können.



## Quellen

- Das Lehrbuch Wirtschaft Kompetent
- [https://de.wikipedia.org/wiki/Allgemeine\\_Gesch%C3%A4ftsbedingungen\\_\(Deu](https://de.wikipedia.org/wiki/Allgemeine_Gesch%C3%A4ftsbedingungen_(Deutschland))
- [https://de.wikipedia.org/wiki/B%C3%BCrgerliches\\_Gesetzbuch](https://de.wikipedia.org/wiki/B%C3%BCrgerliches_Gesetzbuch)
- <https://dejure.org/gesetze/FernAbsG/3.html>
- <https://dejure.org/gesetze/FernAbsG/3.html>
- <https://www.pb-onlinehandel.de/magazin/preisauszeichnungsgesetz/>