

Ihre Rechte beim Einkaufen

Ein Merkblatt über Ihre Rechte gemäß dem australischen Verbraucherschutzgesetz

Wann habe ich Anspruch auf Erstattung?

Wenn es ein Problem mit Waren gibt, die Sie gekauft haben, muss das Geschäft möglicherweise Ersatz, Erstattung, Reparatur oder eine andere Art von „Entschädigung“ leisten. Die Art der Entschädigung hängt vom Problem ab.

Welche Probleme muss das Geschäft beheben?

Es ist fehlerhaft.

Sie sind berechtigt, fehlerhafte Produkte zurückzugeben, da sowohl Waren als auch Dienstleistungen von akzeptabler Qualität sein müssen.

Ein Produkt ist fehlerhaft wenn:

- es nicht das tut, was es normalerweise tun sollte – z.B. wenn mein Toaster Brot nicht toastet
- es einen Defekt hat – der Zeitschalterknopf meines Toasters ist abgefallen kurz nachdem ich ihn gekauft habe
- es in seinem Aussehen oder in der Verarbeitung nicht akzeptabel ist – mein Toaster ist verkratzt
- es nicht sicher ist – aus meinem Toaster kommen Funken
- es nicht haltbar ist – mein Toaster ging schon drei Monate nachdem ich ihn gekauft hatte kaputt

Sie sind nicht zur Rückgabe berechtigt, wenn:

- man Sie vor dem Kauf im Geschäft auf versteckte Defekte aufmerksam gemacht hat (oder ein Hinweis zu sehen war)
- Sie das Produkt vor dem Kauf kontrolliert haben und Defekte übersehen haben, die Sie hätten sehen können
- Sie das Produkt „abnormal“ benutzt haben, oder
- Sie das Produkt übermäßig lang benutzt haben.

Ich habe erst nach dem Gebrauch herausgefunden, dass es fehlerhaft war.

Sie können ein fehlerhaftes Produkt auch dann zurückgeben, wenn Sie:

- es getragen oder benutzt haben
- die Etiketten oder Label entfernt haben, oder
- es aus der Originalverpackung entnommen haben.

Ich habe ein Hemd gekauft und ein paar Mal getragen, aber schon beim ersten Waschen ist die Farbe verblichen, obwohl ich die Waschanleitung im Etikett befolgt habe.

Es ist nicht so wie das Muster oder Demomodell.

Wenn Sie ein Produkt aufgrund eines Musters oder Modells kaufen, muss es so sein wie das Muster. Wenn das Produkt so unterschiedlich ist, dass Sie es nicht gekauft hätten, sind Sie zu einer Rückerstattung berechtigt.

Ich habe eine Couch nach einem Stoffmuster bestellt, aber als es geliefert wurde, hatte es eine andere Farbe als das Muster.

Es entspricht nicht der Beschreibung.

Das Produkt muss seiner Beschreibung entsprechen (z.B. auf dem Etikett oder in der Fernsehwerbung). Wenn es von der Beschreibung so unterschiedlich ist, dass Sie es nicht gekauft hätten, sind Sie zu einer Rückerstattung berechtigt.

Ich habe eine Geldbörse gekauft, die im Katalog des Geschäfts als „Leder“ ausgezeichnet war. Als ich zu Hause war, habe ich gesehen, dass es in Wirklichkeit aus Vinyl ist.

Es hält nicht, was der Verkäufer gesagt hat.

Sie können ein Produkt zurückgeben, wenn es nicht das tut, was Ihnen der Verkäufer gesagt hat.

Ich habe eine Uhr gekauft und der Verkäufer hat gesagt, dass ich sie auch beim Tauchen tragen kann – als ich sie dann im Meer anhatte, füllte sie sich mit Wasser.

Es tut nicht, wonach ich gefragt habe.

Sie können ein Produkt zurückgeben, das eine bestimmte Arbeit nicht verrichtet oder einen bestimmten Zweck nicht erfüllt:

- wenn Sie dem Verkäufer vor dem Kauf gesagt haben was Sie sich von dem Produkt erwarten und
- Sie sich bei der Auswahl des Produkts auf den Rat des Geschäfts verlassen haben.

Ich habe einem Autohändler gesagt, dass ich ein Auto zum Ziehen meines Bootes brauche. Der Händler hat mir eins verkauft, von dem er behauptet hat, dass es das kann. Am Abend habe ich das Handbuch gelesen und herausgefunden, dass man mit dem neuen Auto ein Boot nicht sicher ziehen kann.

Ich habe meine Meinung geändert.

Ein Geschäft muss ein Produkt nicht zurücknehmen nur weil Sie Ihre Meinung geändert haben. Verschiedene Geschäfte haben jedoch ihre eigene Kundenpolitik und bieten Erstattung, Austausch oder eine Gutschrift für „Meinung geänderte“ Käufe an.

Merkblatt

Ich habe keine Quittung.

Sie müssen nachweisen, dass Sie das Produkt in diesem Geschäft gekauft haben. Wenn Sie die Kassenquittung nicht mehr haben, können Sie beispielsweise vorlegen:

- eine Kreditkartenabrechnung
- eine Ratenzahlungsvereinbarung
- eine Bestätigung oder Referenznummer von einem Telefon- oder Onlinekauf.

Ich habe es als Geschenk erhalten.

Empfänger von Geschenken haben dieselben Rechte wie Kunden, die direkt kaufen – aber, Sie können das Produkt nur dann zurückgeben, wenn Sie einen Kaufnachweis haben. Siehe oben.

Ich habe es als Sonderangebot gekauft.

Sie haben bei Produkten aus Sonderangeboten dieselben Rechte wie bei Produkten mit vollem Kaufpreis. Darum ist auch das Schild „Keine Rückerstattung bei Sonderangeboten“ rechtswidrig.

Sie können jedoch keine Rückerstattung für Probleme verlangen, über die Sie im Geschäft unterrichtet wurden, oder die Sie hätten bemerken müssen, wenn Sie das Produkt ansehen – z.B. ein Etikett an einem Hemd, auf dem steht „reduziert – fehlerhafte Naht“.

Beispiele für „Sonderangebote“ schließen Produkte ein:

- die nachgelassen sind
- im Regal „Sonderangebote und Zweite Wahl“
- die in einem Fabrikverkauf gekauft wurden

Ich habe es Secondhand gekauft.

In einem Geschäft: Sie haben bei Secondhand-Artikeln dieselben Rechte auf Rückerstattung wie bei Neuware, müssen dabei jedoch das Alter, den Preis und Zustand zum Zeitpunkt des Kaufs einbeziehen.

Bei einem Privatverkäufer: Der Verkäufer hat keine Verpflichtung zu Rückerstattung, Ersatz oder Reparatur eines Produkts, das Sie von ihm gekauft haben (z.B. bei einem privaten Flohmarkt oder über Kleinanzeige).

Ich habe es online gekauft.

Wenn Sie es online von einem australischen Geschäft gekauft haben, haben Sie dieselben Rechte auf Rückerstattung, als ob Sie es im Geschäft gekauft hätten – es sei denn, Sie haben das Produkt von einem privaten Verkäufer gekauft. Siehe oben.

Ich habe Recht auf Abhilfe. Was bekomme ich, Rückerstattung, Reparatur oder Ersatz?

Das kommt darauf an, wo das Problem ist:

Größeres Problem – es kann nicht repariert werden, es würde zu lang dauern oder ist zu schwierig zu reparieren.

Sie können wählen zwischen:

- das Produkt zurückzugeben und Rückerstattung oder Ersatz zu wählen, oder
- das Produkt zu behalten und eine Entschädigung für den Wertverlust zu erhalten.

Kleineres Problem – es kann in einem angemessenen Zeitraum behoben werden.

Sie müssen dem Geschäft die Möglichkeit geben, das Problem zu beheben. Es hat die Wahl, Rückerstattung oder Ersatz zu leisten, oder zu reparieren. Wenn das Geschäft es vorzieht, das Produkt zu reparieren ist es seine Angelegenheit, es an den Hersteller zurückzugeben (und mit diesem zu verhandeln).

Wenn das Geschäft zu lange braucht, oder eine Reparatur ablehnt, können Sie:

- das Produkt zurückgeben und um Rückerstattung oder Ersatz bitten, oder
- das Produkt von jemandem anderen reparieren lassen und das Geschäft bitten, Kosten im vertretbaren Umfang zu zahlen.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihre lokale Verbraucherschutzbehörde. Rufen Sie 13 14 50 für Assistenz in Ihrer Sprache an (bitten Sie um einen Übersetzer für Ihre Sprache)

Australian Capital Territory

Office of Regulatory Services T. (02) 6207 0400

New South Wales

NSW Fair Trading T. 13 32 20

Northern Territory

Office of Consumer Affairs T. (02) 6207 3000

Queensland

Office of Fair Trading T. 13 QGOV (13 74 68)

South Australia

Office of Consumer & Business Affairs T. (08) 8204 9777

Tasmania

Office of Consumer Affairs & Fair Trading T. 1300 654 499

Victoria

Consumer Affairs Victoria T. 1300 55 81 81

Western Australia

Department of Commerce T. 1300 30 40 54

Die Australian Competition and Consumer Commission hat die nationale Aufsichtspflicht über Wettbewerb, fairen Handel und Verbraucherschutz. Sie kann unter 1300 302 502 kontaktiert werden.