



Schweizerischer Konsumentenbund SKB
Fédération suisse des consommateurs FSC
Federazione svizzera dei consumatori FSC

INFOMERKBLATT 2024

Konsumentenrechte bei Verträgen



Einleitung

Verträge sind aus unserem Alltag nicht wegzudenken – ob beim Abschluss eines Handyvertrags, bei der Buchung von Stromlieferungen oder beim Online-Shopping. Dieser Ratgeber bietet Ihnen einen Überblick über Ihre Rechte und Pflichten bei Verträgen und hilft Ihnen, informierte Entscheidungen zu treffen und Ihre Interessen zu schützen.

Im Alltag stehen Konsumentinnen und Konsumenten oft vor Herausforderungen, die fundiertes Wissen und praktische Fertigkeiten erfordern. Der Schweizerische Konsumentenbund nimmt sich dieser Herausforderungen an, indem er eine Reihe von Praxisratgebern und Infomerkblättern zu allen wichtigen Lebensbereichen bietet. Diese Ratgeber dienen als Hilfe zur Selbsthilfe und spiegeln unseren Auftrag als Konsumentenschutz-Organisation wider.

1. Vertragsabschluss: Worauf Sie achten sollten

- **Lesen Sie das Kleingedruckte:** Bevor Sie einen Vertrag unterschreiben oder online bestätigen, lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) sorgfältig durch. Achten Sie besonders auf Laufzeiten, Kündigungsfristen und eventuelle automatische Verlängerungen.
- **Vertragskopie verlangen:** Sie haben das Recht, eine Kopie des Vertrags zu erhalten. Bewahren Sie diese gut auf, um im Streitfall darauf zurückgreifen zu können.
- **Beratungsprotokoll:** Bei Verträgen, die durch eine persönliche Beratung zustande kommen (z.B. Finanzprodukte), haben Sie Anspruch auf ein Beratungsprotokoll, das die besprochenen Punkte zusammenfasst.

2. Widerrufsrecht

- **Widerrufsfrist:** Bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen (z.B. im Internet oder an der Haustür) abgeschlossen werden, haben Sie in der Regel ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Diese Frist beginnt, sobald Sie die Ware erhalten oder den Vertrag unterzeichnet haben.
- **Ausnahmen beachten:** Für bestimmte Verträge, wie z.B. maßgeschneiderte Produkte, verderbliche Waren oder versiegelte Waren, die nach Öffnung aus hygienischen Gründen nicht zurückgegeben werden können, besteht kein Widerrufsrecht.
- **Form des Widerrufs:** Der Widerruf muss in Textform (z.B. per E-Mail oder Brief) erfolgen. Viele Anbieter stellen dafür auch ein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung.

3. Vertragslaufzeit und automatische Verlängerung

- **Laufzeit prüfen:** Achten Sie bei Vertragsabschluss darauf, wie lange der Vertrag läuft und wann er automatisch verlängert wird. Verträge mit langen Laufzeiten (z.B. 24 Monate) sollten genau überlegt sein.
- **Kündigungsfristen:** Informieren Sie sich über die Kündigungsfristen. Diese sind oft mehrere Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit. Verpassen Sie die Frist, verlängert sich der Vertrag häufig automatisch.
- **Änderungen während der Vertragslaufzeit:** Der Anbieter darf den Vertrag nicht einseitig zu Ihrem Nachteil ändern. Bei Änderungen, die zu höheren Kosten führen, haben Sie meist ein Sonderkündigungsrecht.

4. Kündigungsrecht

- **Ordentliche Kündigung:** Verträge können in der Regel zum Ende der Laufzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist gekündigt werden. Die Kündigung sollte immer schriftlich und nachweisbar (z.B. per Einschreiben) erfolgen.
- **Sonderkündigungsrecht:** In bestimmten Fällen, wie z.B. bei Preiserhöhungen oder einer Änderung der AGB zu Ihrem Nachteil, haben Sie das Recht, den Vertrag vorzeitig zu kündigen.
- **Kündigungsbestätigung:** Fordern Sie eine schriftliche Bestätigung der Kündigung vom Anbieter an, um Missverständnisse zu vermeiden.

5. Vertragsänderungen und Preiserhöhungen

- **Mitteilungspflicht des Anbieters:** Änderungen des Vertragsinhalts oder Preiserhöhungen müssen Ihnen rechtzeitig mitgeteilt werden. Sie haben dann das Recht, den Vertrag zu kündigen, wenn Sie den neuen Bedingungen nicht zustimmen.
- **Prüfen Sie Alternativen:** Bei Preiserhöhungen lohnt es sich, den Markt nach günstigeren Angeboten zu durchsuchen und gegebenenfalls den Anbieter zu wechseln.

6. Probleme und Streitfälle

- **Mängel und Reklamationen:** Treten nach Vertragsabschluss Probleme auf (z.B. fehlerhafte Ware oder schlechte Dienstleistung), sollten Sie diese unverzüglich dem Anbieter melden und eine Frist zur Behebung setzen.
- **Einschalten von Schlichtungsstellen:** Bei ungelösten Streitfällen können Sie sich an eine Schlichtungsstelle wenden. Diese vermittelt zwischen Ihnen und dem Anbieter und versucht, eine einvernehmliche Lösung zu finden.
- **Rechtliche Schritte:** Wenn alle außergerichtlichen Bemühungen scheitern, bleibt Ihnen der Weg zum Gericht. Informieren Sie sich vorher über die Erfolgsaussichten und die damit verbundenen Kosten.

7. Zusätzliche Tipps

- **Vertragsübersicht führen:** Behalten Sie den Überblick über Ihre Verträge, Laufzeiten und Kündigungsfristen, um rechtzeitig reagieren zu können.
- **Checklisten nutzen:** Verwenden Sie Checklisten, bevor Sie einen Vertrag abschließen, um sicherzustellen, dass Sie alle wichtigen Punkte bedacht haben.
- **Beratung in Anspruch nehmen:** Bei komplexen Verträgen (z.B. Immobilienkauf, Versicherungen) kann es hilfreich sein, eine unabhängige Beratung in Anspruch zu nehmen.

Wir sind für **Sie** da.

Unkompliziert und persönlich.

www.konsumentenbund.ch



✓ Kostenlose Erstberatung

✓ Mehr als 600 Fachpersonen

✓ Gemeinnütziger Schweizer Verein

Kontakt

Tel. 031 343 10 10
info@konsumentenbund.ch
www.konsumentenbund.ch

Schweizerischer Konsumentenbund
Murbacherstrasse 19
6003 Luzern

Folgen Sie uns



[/konsumentenbund](#)



Schweizerischer Konsumentenbund SKB
Fédération suisse des consommateurs FSC
Federazione svizzera dei consumatori FSC