

GERÄTEGARANTIE

Laut Gesetz haftet der Verkäufer dafür, dass der verkaufte Gegenstand mängelfrei ist. Tritt ein Mangel auf, kann der Kunde wählen: Er kann den Kauf rückgängig machen, eine Preisminderung oder ein Ersatzgerät verlangen. In der Gerätebranche schränken fast alle Anbieter diese Garantierechte massiv ein. Zahlreiche Verkäufer verweisen den Kunden einfach an den Gerätehersteller und/oder entscheiden selbst, ob ein mangelhaftes Gerät repariert oder ausgetauscht wird. Grosse Anbieter wie M-Electronics und Media Markt hingegen sind nicht nur selber Ansprechpartner für Garantieansprüche, sie bieten auch alle Lösungsmöglichkeiten an.

Anbieter, welche die kritisierten Klauseln nun anpassen:

- Fust
- Heiniger

Anbieter, die an diesen Klauseln festhalten:

- Digitec
- Interdiscount
- Microspot
- Sunrise

Digitec argumentiert, weitergehende Garantierechte würden zu höheren Preisen führen, aber Digitec helfe jedem Kunden, seine Ansprüche beim Hersteller durchzusetzen. Interdiscount und Microspot betonen, der Entscheid, ob ein mangelhaftes Gerät repariert oder ausgetauscht werden soll, könne nur von technisch geschultem Personal gefällt werden.

KREDITKARTENZINSEN

Wenn man die Monatsrechnung der Kreditkarte nicht auf einmal bezahlt, sondern zunächst nur einen Teilbetrag, berechnen mehrere Kreditkartenfirmen die Zinsen nicht nur auf dem offenen Restbetrag, sondern «auf dem gesamten Rechnungsbetrag», also auch auf dem bereits abbezahlten Teil. Zudem beginnt die Verzinsung nicht erst dann, wenn die Rechnung bezahlt werden müsste, sondern bereits am Transaktions- oder am Rechnungsdatum.

Anbieter, die auch auf bereits abbezahlten Schulden Zinsen erheben und daran festhalten:

- GE Money Bank

GE Money Bank will dazu keine Stellung nehmen.

Anbieter, die künftig nur noch auf dem Restbetrag Zinsen erheben:

- UBS

Die UBS sagt, sie habe schon bisher nur auf dem offenen Restbetrag Zinsen erhoben. Die AGB regelten es aber anders.

Anbieter, die vorzeitig Zinsen erheben und daran festhalten:

- Credit Suisse
- Cornèr Bank
- Migros Bank
- Postfinance
- UBS
- Viseca

Die Banken argumentieren, die Verzinsung werde «klar, verständlich und transparent» beschrieben. Weil es nicht um Verzugs-, sondern um gewöhnliche Schuldzinsen gehe, sei die Berechnungsmethode nicht illegal. Immerhin: Credit Suisse und Postfinance «erwägen» eine Änderung ihrer Praxis.

FLUGTICKETS

Wer einen Flug nach Frankfurt bucht, den Hinflug aber verfallen lässt, etwa weil er den Zug nimmt, wird bestraft: Er muss beim Einchecken in Frankfurt entweder ein neues, teures One-Way-Ticket kaufen oder einen happigen Aufschlag zahlen. Alle grossen Airlines (nicht aber Billigflieger) kennen solche Klauseln, wonach Tickets zu Spartarifen in exakt der gebuchten Reihenfolge abgeflogen werden müssen. Daher erlauben sie auch nicht, ein günstiges Ticket Stuttgart-Zürich-New York zu buchen, aber erst in Zürich einzusteigen. Billigflieger Air Berlin «kann» zwar einen Aufpreis verlangen, doch kennt der Beobachter keinen Fall, in dem sie das tat.

Anbieter ohne solche Klauseln:

- Easy Jet

Anbieter, die an diesen Klauseln festhalten:

- Lufthansa
- Swiss

Beide Fluggesellschaften argumentieren, der Kunde habe die Wahl zwischen günstigen Tickets, die mit solchen Auflagen verbunden seien, und teureren Tickets, die mehr Wahlfreiheit zulassen. Auf das Argument, kein Kunde dürfe dafür bestraft werden, wenn er freiwillig auf einen Teil der bezahlten Leistung verzichten wolle, gehen beide nicht ein.

Anbieter, die trotz Erinnerung nicht auf unsere Anfragen reagiert haben:

- Air France
- British Airways
- KLM

man für den schon bezahlten Flug plötzlich ein zweites Mal zahlen soll, wie es Martin Werner passierte (siehe rechte Seite). Die Airlines stellen sich auf den Standpunkt: Wer den Hinflug nicht benützt, darf auch nicht zurückfliegen. Für Jurist Schmid ist das «wahrscheinlich unhaltbar»: «Wenn ich im Restaurant ein Drei-Gänge-Menü bestelle und bezahle, bin ich auch nicht verpflichtet, die Vorspeise zu essen.» Mit dem Ticket erwerbe der Kunde das Recht, die gebuchte Leistung in Anspruch zu nehmen. Wenn er freiwillig darauf verzichte, dürfe er nicht dafür bestraft werden. «Kon-

Beobachter direkt

Haben Sie sich auch schon durch Kleingedrucktes in Verträgen übervorteilt gefühlt?

Diskutieren Sie mit: www.beobachtet.ch/direkt

sequent weitergedacht müsste der Kunde ja noch mehr draufzahlen, wenn er Hin- wie auch Rückflug ausfallen lässt.»

Bank darf willkürlich Gebühren erhöhen

Datingplattform, Fluggesellschaft: Nur zwei von vielen Beispielen, die der Beobachter genauer unter die Lupe genommen hat. Zusammen mit der Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen hat ein Beobachter-Expertenteam die AGB von 67 Firmen untersucht und 138 Klauseln gerügt, die unter dem geänderten Gesetz nicht mehr zulässig oder zumindest problematisch sind – die bislang grösste Aktion in der Schweiz, damit Konsumentinnen und Konsumenten künftig von faireren Vertragsbedingungen profitieren.

Haarsträubend ist etwa das Kleingedruckte in der freiwilligen Altersvorsorge,

der Säule 3a. Wer eine fondsgebundene Lebensversicherung abschliesst, verpflichtet sich meist für mindestens 30 Jahre, jährlich Tausende von Franken einzuzahlen – eine enorm lange Zeit, in der sich die Lebensumstände dramatisch verändern können. Kann man sich die Jahresprämie nicht mehr leisten, wird ein riesiger Abschreiber fällig. So muss man etwa bei einer 40-jährigen Laufzeit 20 Jahre lang bezahlen, bevor man überhaupt garantiert etwas zurückerhält, wenn man aussteigt – gut die Hälfte des einbezahlten Ersparnen. Ein Kunde des Generali-Produkts «Investment Plan Plus» erhält selbst nach den ganzen 40 Jahren nur drei Viertel des einbezahlten Kapitals garantiert ausbezahlt. So ähnlich regeln es auch alle anderen Anbieter in der Schweiz. In Deutschland ist das nicht mehr zulässig, wenn die Kunden darüber nicht bereits bei


In der Flugticket-Falle

Für fast 1400 Franken bucht **Martin Werner** für sich und seinen Vater René einen Swiss-Flug nach Barcelona. Aus familiären Gründen müssen sie den Hinflug einige Tage vorverschieben – da das mit dem gebuchten Ticket nicht geht, kaufen sie ein zweites für nochmals 1000 Franken. Doch als sie für den Rückflug einchecken wollen, annulliert Swiss das Ticket, weil Werners den gebuchten Hinflug ausfallen liessen. Sie müssen ein drittes Ticket für nochmals 1500 Franken kaufen. «Das finde ich unverschämte!», sagt Werner, der als Student hart arbeiten musste, um dem Vater die Reise schenken zu können. Mit Hilfe des Beobachters engagieren Werners einen Anwalt. Erst unmittelbar vor dem Gerichtstermin lenkt Swiss ein und offeriert einen Fluggutschein über 2000 Franken.

AUTOLEASING

Bei geleasten Fahrzeugen muss der Leasingzins auch dann weiterbezahlt werden, wenn das Auto andauernd in der Werkstatt steht, etwa wegen erheblichen und wiederholten Garantiemängeln. So regeln es die AGB aller grossen Leasingfirmen - obwohl der Kunde gemäss Anpreisung der Branche für die Nutzung des Autos bezahlt. Der Leasingnehmer muss also auch dann die Raten bezahlen, wenn das Auto gar nicht einsatzfähig ist.

Alle angefragten Anbieter halten an diesen Klauseln fest:

- Amag
- Bank-now
- Ford FMCC
- GE Money Bank
- Multilease

Die Anbieter argumentieren mehrheitlich damit, es sei im Interesse des Kunden, einen möglichst tiefen Leasingzins zu zahlen. Das bedeute dann auch, dass er das Risiko trage: «Die Leasingrate beinhaltet keine konkrete Fahrbereitschaftsgarantie.» Ausserdem stehe dem Kunden ja die Werksgarantie zur Verfügung. GE Money Bank sieht «keinerlei Handlungsbedarf».

Vertragsabschluss umfassend aufgeklärt werden. Mit dem neuen Gesetz urteilen wohl auch Schweizer Gerichte bald so.

AGB dürfen sogar wichtigste Vertragsbestandteile im Nachhinein verändern, etwa den Preis: Banken nehmen sich standardmässig das Recht heraus, Gebühren zu erhöhen, ohne Kunden darüber zu informieren. Laut ihren AGB reicht ein Falblatt in der Schalterhalle, obwohl dieselben Banken alles tun, damit möglichst wenige Kunden diese je betreten.

Oder beim Ticketkauf: Wer ein Konzertbillet kauft, für den sind Datum und Ort der Veranstaltung zentral. Wird das Konzert aber verschoben, verweigern die Verkäufer die Rücknahme der Tickets, selbst wenn der Käufer am Ausweichdatum verhindert ist. So ist es Franz Feierabend aus Visp ergangen (siehe Seite 23). Sie seien nur Vermittler und nicht Vertragspartner, argumentieren Ticketcorner und Starticket. Beide lehnen eine Änderung ihrer kundenfeindlichen Bestimmungen ab.

AGB-Klauseln können sogar die Existenz bedrohen. Etwa bei Hypothekarkrediten. Viele Banken nehmen sich das Recht, die Hypothek zu kündigen, wenn sie allein aufgrund ihrer Einschätzung befürchten, dass das Grundstück an Wert verlieren könnte - eine Gummibestimmung, die be-



Wertloses Konzertticket

Mehr als 200 Kilometer waren **Franz Feierabend** und seine Frau Marta im Februar aus dem Wallis angereist - da erfuhren sie auf einem Zettel an der Theatertür in Zürich, das Konzert von André Rieu sei krankheitshalber verschoben. Zwar wird der Auftritt im Oktober nachgeholt, doch Feierabend liegt dann im Spital. Trotzdem muss er sich die 180 Franken für die Tickets ans Bein streichen. «Als ich sie am SBB-Schalter kaufte, hat mich niemand darauf aufmerksam gemacht, dass ich es akzeptieren muss, wenn das Konzert verschoben wird», sagt er. «Das ist doch haarsträubend.»

troffene Hausbesitzer in Existenznöte treiben kann. Umso mehr, als die Bank den Kredit «per sofort» kündigen und eine Rückzahlung von mehreren 100 000 Franken innert eines Monats verlangen kann. Die Luzerner Kantonalbank sieht sogar neue «behördliche Verfügungen in Sachen Umweltschutz» als Grund für die Kündigung einer Hypothek; Swiss Life und Zürich-Versicherung können theoretisch die ganze Hypothek kündigen, wenn der Hausbesitzer einen Autoabstellplatz verkauft oder belehnt.

All diese Klauseln erachten der Beobachter und die Allianz der Konsumentenschutz-Organisationen als missbräuchlich. Ob sie es tatsächlich sind, werden letztlich die Gerichte entscheiden müssen. Freiwillig jedenfalls, das zeigt die Aktion, lenken die wenigsten Firmen ein. Sieben Firmen haben trotz zwei schriftlichen Anfragen an die Direktion nicht mal geantwortet, weitere neun nur pauschal oder ausweichend.

Die meisten spekulieren offenbar darauf, dass niemand klagen wird. In der Tat ist ein Prozess für einzelne Konsumenten in der Regel zu riskant (siehe «Tipps», Seite 22). Aber die Konsumentenverbände haben ein Klagerecht, und Sara Stalder, Geschäftsleiterin der Stiftung für Konsumentenschutz, prüft nun, welche Gerichtsverfahren die aussichtsreichsten sind. «Die Auswertung unserer Aktion zeigt, dass sich viele Firmen über das Gesetz hinwegsetzen und sich um die Rechte der Konsumenten foutieren.»

Die wollen gar nicht, dass man das liest

Tatsächlich ist die Einsicht bei Firmen gering. So will etwa Yvan Vuignier, Direktor der zum Tamedia-Konzern gehörenden Dating-Plattform Swissfriends, die Werbung-mit-den-Gesichtsfotos-Klausel nicht streichen, sondern «aus Sorge um die Transparenz» künftig einfach «besser auf sie und ihre rechtlichen Folgen aufmerksam machen». Absurd, denn laut dem eidgenössischen Datenschutzbeauftragten ist die Klausel ohnehin ungültig - zulässig wäre sie höchstens, wenn Kunden auch ablehnen können, ohne erhebliche Nachteile in Kauf nehmen zu müssen.

Wer die auf Seite 20 abgedruckten AGB

PANNENHILFE

Wer eine Pannenhilfe-Versicherung abschliesst, geht davon aus, dass ihm immer geholfen wird, wenn das Auto plötzlich stehenbleibt. Irrtum: Die Anzahl Einsätze ist im Kleingedruckten auf maximal drei (ACS und VCS) respektive vier Einsätze pro Jahr (TCS) limitiert. Danach kündigt die Versicherung entweder die Police, oder es fallen zusätzliche Kosten an für die Pannenhilfe.

Anbieter, die an diesen Klauseln festhalten wollen:

- ACS (Zürich-Versicherung)
- TCS Patrouille
- VCS (Europäische Reiseversicherung)

TCS und VCS machen geltend, die Beschränkung diene der grossen Mehrheit der Versicherten, weil sonst die Prämien erhöht werden müssten. Nur sehr wenige Versicherte hätten mehr als drei oder vier Pannen pro Jahr. Zudem deute das auf eine mangelhafte Wartung hin. Der ACS will ab sofort explizit auf die Beschränkung hinweisen und argumentiert, er habe auch ein teureres Produkt ohne Beschränkung im Angebot.

TIPPS

Das Gesetz durchsetzen: So gehen Sie vor

Der neue Artikel 8 im Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb eröffnet Konsumenten neuen Verhandlungsspielraum. Sie können AGB-Klauseln beanstanden, die ein erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis zu ihren Lasten formulieren. Lesen Sie vor Vertragsschluss die AGB genau durch. Streichen Sie benachteiligende Klauseln. Ist der Anbieter damit nicht einverstanden, kommt kein Vertrag zustande, und Sie sind frei, den Anbieter zu wechseln. Stellen Sie bei einem Vertrag, den Sie nach dem 1. Juli 2012 abgeschlossen haben, eine benachteiligende Klausel fest, klären Sie einen möglichen Verstoß gegen Art. 8 UWG bei einer Rechtsberatungsstelle (Beobachter, Gewerkschaften) ab. Fordern Sie den Anbieter zur Stellungnahme auf. Lenkt er nicht ein, können Sie zum Beispiel an die Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) oder das Konsumentenforum (KF) gelangen. Diese haben ein Klagerecht.

LIEFERFRISTEN

Acht bis zehn Wochen Lieferfrist verspricht der Verkäufer für das neue Sofa, doch selbst zwölf Wochen später ist es noch nicht da: Laut Gesetz kann man in diesem Fall dem Verkäufer eine Nachfrist setzen und dann, falls das Möbelstück immer noch nicht geliefert wird, kostenlos vom Vertrag zurücktreten. Das gilt etwa für Kunden von Conforama, Interio, Möbel Märki und Toptip. Andere Möbel-, aber auch Elektronikhändler schliessen dieses Rücktrittsrecht aus, was Kunden selbst bei endlosen Lieferverzögerungen an den Vertrag fesselt.

Anbieter, die künftig den Rücktritt bei Lieferverzug erlauben:

- Möbel Hubacher
- Möbel Pfister
- Schubiger Möbel

Anbieter, die an dieser Einschränkung festhalten:

- Heiniger

Peter Heiniger vom Online-Shop Heiniger sagt, er lasse Kunden bei Lieferverzug schon jetzt vom Vertrag zurücktreten. Auf die gegenteilige AGB-Klausel will er aber nicht verzichten.

der Airline Swiss zu lesen versucht, bevor er am Gate eincheckt, wird den Flug verpassen: Bei durchschnittlicher Lesegeschwindigkeit braucht man 45 Minuten dafür. Bei KLM dauert die Lektüre sogar eine ganze Stunde. Wer online ein Ticket kaufen möchte, wird in dieser Zeitspanne aus dem Buchungsprozess geworfen.

Das macht klar: Viele Firmen wollen gar nicht, dass man die AGB liest - allein deren Umfang ist ein Mittel zur Abschreckung. Deshalb sind solche Endlos-AGB, unabhängig vom Inhalt, von vornherein nicht gültig, finden Beobachter und die Allianz der Konsumentenverbände. Das Bundesgericht sagt, Kunden müssten eine «zumutbare Möglichkeit der Kenntnisnahme» der AGB haben, damit sie gültig sind. Sind sie zu lang oder zu klein gedruckt, ist das nicht der Fall. Swiss widerspricht dieser Interpretation. Es genüge, wenn der Kunde theoretisch die Möglichkeit hat, die AGB zur Kenntnis zu nehmen.

Wer soll solche Sätze verstehen?

Nicht nur lange, auch unverständliche Formulierungen sind häufig. Gerne wüsste man zum Beispiel, was folgender Satz des Telefonanbieters Primacall bedeuten soll: «Für den Fall, dass unvorhersehbare Änderungen eintreten durch welche das

ZUM SCHULANFANG
SCHENKEN WIR IHNEN
CHF 20.-
BEI EINEM EINKAUF
VON CHF 100.-!



Collegebook A4
in 6 Farben
erhältlich 9.90

Ringbuch
10.90

Etui
19.90



Umhängetasche in 6
Farben erhältlich 47.90



Ringbuch
10.90

Umhängetasche
89.90

MANOR

VERTRAGSVERLÄNGERUNG

Wer beim Fitness-Abo die Kündigungsfrist verpasst, muss ein weiteres Jahr zahlen – selbst wenn er nie mehr im Leben ins Training geht. Klauseln mit automatischer Vertragsverlängerung sind auch bei Online-Partnervermittlungen sowie in der Telekom-Branche gang und gäbe.

Anbieter, die ihre Klauseln anpassen:

■ Talk Easy

Der Telekom-Anbieter Talk Easy will künftig Kunden rechtzeitig auf die Kündigungsfrist aufmerksam machen. Ebenso die Fitness-Kette Silhouette, allerdings, ohne die entsprechende AGB-Klausel zu ändern.

Anbieter, die an der automatischen Vertragsverlängerung festhalten:

■ Be2

■ Bernaqua

■ E-Darling

■ Orange

■ Parship

■ Sunrise

■ Time Out/Migros Fitness- & Wellnessparks

Alle Online-Partnervermittler argumentieren, man würde darauf hingewiesen, dass sich der Vertrag automatisch verlängere. Orange macht geltend, die Kündigungsfrist von 30 Tagen sei nicht übermässig lang. Sunrise entgegnet, die automatische Vertragsverlängerung habe sich etabliert. Eine Reihe von Anbietern verzichtet dennoch auf automatische Vertragsverlängerung: Swisscom, Cablecom, Aktiv Fitness, Kieser Training, Exersuisse, Body Gym, Swiss Training

Anbieter, die trotz Erinnerung nicht auf die Anfragen reagiert haben:

■ Elitepartner

■ Fitmade

■ Heartbooker

bei Vertragsabschluss bestehende Äquivalenzverhältnis in nicht unbedeutendem Mass gestört wird und primacall diese Änderungen weder veranlasst noch Einfluss auf selbige hat, ist primacall berechtigt Änderungen dieser Bedingungen oder Preisänderungen sowie Änderungen im Leistungsumfang vorzunehmen.» Alles klar?

Snowboard: Bitte nur «gleiten»

Versicherungen sind speziell erfinderisch, um möglichst nicht zahlen zu müssen. Gänzlich unerwartet kann das etwa Leute treffen, die bei Allianz/Elvia oder der Europäischen eine Snowboard-Versicherung gegen Bruch und Diebstahl abschliessen – nur um im Schadenfall zu erfahren, dass ausgerechnet «Schäden, die (...) durch Freestyle herbeigeführt wurden» ausgeschlossen sind. Doch nirgends ist definiert,



Teurer Handy-Vertrag

Als **Markus Pletscher** 2009 im Sunrise-Shop ein neues Smartphone wählt, ist ihm klar, dass das Abo monatlich 25 Franken teurer ist, weil er dafür das Handy billiger erhält. «Ich bin aber immer davon ausgegangen, dass der Aufschlag nach zwei Jahren aufhört, schliesslich habe ich in dieser Zeit das Handy mehr als abbezahlt.» Doch weil Pletscher das Abo nicht zwei Monate vor Ablauf kündigt, verlängert es sich automatisch. Er muss mindestens ein weiteres Jahr lang den höheren Monatstarif bezahlen, obwohl er gar kein neues Handy bezogen hat. «Ich fühle mich lackiert.»

was «Freestyle», also freier Fahrstil, genau heisst. Daher ermöglicht die Klausel der Versicherung, fast jede Schadenzahlung abzulehnen.

Dennoch will die Europäische Reiseversicherung an ihrer Formulierung festhalten. Versichert sei nur der «normale Gebrauch», das «Gleiten auf Schnee» – reichlich realitätsfremd. Allianz/Elvia betont, sie wende die Klausel «nur im Zusammenhang mit Pipes, Schanzen, Rails etc.» an, also wenn der Snowboarder bewusst Risiken in Kauf nehme. Bei einer für nächstes Jahr geplanten Überarbeitung der AGB werde dieser Punkt klarer definiert.

«Zugegeben, es war uns nicht bewusst, dass wir mit den aktuellen AGB nicht in Einklang mit den Bestimmungen der UWG-Revision stehen», schreibt Jürg Schubiger von Schubiger Möbel entwaffnend

ehrlich. Bei näherer Betrachtung sei ihm aber aufgefallen, dass die AGB ohnehin nicht mehr der aktuellen Geschäftspraxis seiner Firma entsprächen. Kunden könnten schon jetzt vom Kaufvertrag zurücktreten, wenn die Lieferung länger als versprochen ausbleibe – in den AGB stand bislang exakt das Gegenteil. «Insofern ist es uns nicht schwergefallen, die Bestimmungen anzupassen.» Ein leuchtendes Vorbild. ■

Mitarbeit: Stiftung für Konsumentenschutz (Janine Jakob, Oriana Gubinelli, Ivo Meli)