

dradio.de

<http://www.dradio.de/dlf/sendungen/verbrauchertipp/1694347/>

VERBRAUCHERTIPP

07.03.2012 · 06:25 Uhr



Auch bei Internetdiensten werden Allgemeine Geschäftsbedingungen wohl gerne vorschnell akzeptiert - und oft erst gar nicht gelesen. (Bild: Stock.XCHNG / Steve Woods)

Kleingedrucktes mit großer Wirkung

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen sollten genau gelesen werden

Von Daniela Siebert

AGB lautet die Abkürzung für eine Textgattung, die die meisten Menschen wohl nicht gerne lesen: die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Verbraucher müssen sie regelmäßig abnicken, weil sie aus der Geschäftswelt nicht wegzudenken sind. Aber wie nachlässig darf man mit solchen Texten umgehen?

Das Lesen von Allgemeinen Geschäftsbedingungen, abgekürzt AGB, ist für normale Menschen eher eine Qual als ein Vergnügen. Kaum ein Verbraucher macht sich diese Mühe. Doch das ist ein Fehler, sagt Peter Lischke, Jurist und Geschäftsführer der Verbraucherzentrale Berlin.

"Man sollte die AGB schon sehr ernst nehmen, denn AGB sind

Bestandteile des Vertrages! Insofern regeln sich in den AGB eine ganze Reihe von Gesichtspunkten, die dann mit dem Vertrag unmittelbar zusammenhängen."

Bei der Lektüre merkt man meist schon nach wenigen Zeilen, dass es sich eigentlich um juristische Texte handelt. Wer deshalb bei wichtigen Punkten einzelne Worte oder ganze Formulierungen nicht versteht, sollte sie nicht arglos durchwinken, sondern sich Klarheit verschaffen, worauf er sich einlässt, so Lischke:

"Man sollte sich dann, wenn man das nicht versteht, tatsächlich vom Verkäufer noch mal erläutern lassen, was damit gemeint ist und sich das nach Möglichkeit auch noch mal ausdrücklich bestätigen lassen."

Immerhin: Einige Branchen haben ihre AGB weitgehend vereinheitlicht, so dass man sich nur einmal die Mühe machen muss, genau hinzugucken. Dazu gehören Banken, Autohändler, Reiseveranstalter und Fluggesellschaften. Dabei sind es ganz bestimmte Formulierungen, auf die man als Verbraucher besonders achten sollte, empfiehlt Valentine Reckow, Rechtsanwältin in Berlin:

"Unzulässig sind zum Beispiel diverse Klauseln, in denen eine Erklärung fingiert wird, ohne dass der Vertragspartner irgendetwas machen muss. Beispiel Fitnessvertrag: das kommt sogar oft vor, steht dann drin, 'der Kunde erklärt hiermit, dass er bester Gesundheit ist'. Was gibt's noch? Entgeltklauseln, bei typischerweise kostenlosen Dienstleistungen im Internet,, da steht überall "free" und "umsonst" und der Kunde findet sich auf einmal in einem Abonnement, dass dann entgeltspflichtig ist."

Solche und noch ein paar weitere Klauseln, die das Bürgerliche Gesetzbuch benennt, können unwirksam sein. Dann könnte man sie eigentlich sogar ignorieren. Doch juristische Laien können sich da nie ganz sicher sein, weil es auf die Formulierung im Einzelfall ankommt. Nicht unterschreiben oder eine anderslautende Vereinbarung treffen, empfiehlt die Juristin in solchen Situationen.

Wirklich bedeutsam werden die Geschäftsbedingungen meist erst dann, wenn es zum Konflikt kommt. Obwohl sie einseitig von Anbieterseite diktiert werden: Der Verbraucher hat im Streitfall durchaus Chancen. Valentine Reckow veranschaulicht das an einem Fall aus ihrer Praxis: Ein Heizöllieferant hatte beim Kesselbefüllen einen Fehler gemacht, wollte aber für den entstandenen Schaden - 4000 Euro für die Bodenreinigung - nicht haften. Er berief sich auf

eine Klausel in seinen AGB:

"Dass er sozusagen einen Haftungsausschluss für solche Fälle hatte und das fällt unter die Generalklausel: Da ist die andere Partei wirklich unangemessen benachteiligt, letztendlich muss man auch mit so einer Klausel nicht rechnen, die war unwirksam. Das heißt, der musste haften!"

Verbraucher dürfen durch AGB nicht übervorteilt und nicht "überrascht" werden im Sinne von ungewöhnlichen, so nicht zu erwartenden Regelungen. Das gilt beispielsweise für Einschränkungen des Lieferumfangs oder den Ersatz eines bestellten Teils durch ein anderes, erklärt Peter Lischke. Grundsätzlich immer gilt: individuelle Vertragsvereinbarungen haben Vorrang vor den AGB. Allerdings warnt der Verbraucherschützer:

"Wenn individuell etwas vereinbart ist: das muss dann auch schriftlich vereinbart sein, das muss dann auch nachweisbar und gerichtsfest vereinbart sein."

© 2012 Deutschlandradio