

Bundesministerium für Justiz  
Frau Stv. Abteilungsleiterin  
OStA Dr. Dagmar Dimmel  
Abteilung I 2

Abteilung für Finanz- und Steuerpolitik  
Wiedner Hauptstr. 63 | Postfach A-1045  
Wien  
T +43 (0) 5 90 900-DW | F + 43 (0) 5 90 900-113739  
E Erich.Kuehnelt@wko.at  
W <http://wko.at>

per E-Mail: [dagmar.dimmel@bmj.gv.at](mailto:dagmar.dimmel@bmj.gv.at)

|                                 |                               |           |            |
|---------------------------------|-------------------------------|-----------|------------|
| Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom | Unser Zeichen, Sachbearbeiter | Durchwahl | Datum      |
|                                 | FSP/Mag. Erich Kühnelt        | 3739      | 24.06.2022 |

## **Fernabsatz von Finanzdienstleistungen: Aktueller Kommissionsvorschlag vom 11.5.2022, COM(2022) 204 endg.**

Sehr geehrte Frau Oberstaatsanwältin Dr. Dimmel,

zum im Betreff genannten Kommissionsvorschlag dürfen wir Ihnen nachfolgende Stellungnahme übermitteln:

### **Allgemeine Anmerkungen**

Grundsätzlich wäre der Vorschlag, die Spezialbestimmungen für die Finanzdienstleistungen in die Verbraucherrechte-Richtlinie zu integrieren, zu hinterfragen. Aus unserer Sicht spricht vieles für eine Beibehaltung einer eigenen Richtlinie für den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen.

In der Begründung zum Kommissionsvorschlag (Seite 5, deutsche Fassung) wird ausgeführt, dass die vorgeschlagenen Bestimmungen mit dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit im Einklang stehen. Aus unserer Sicht ist dies nicht der Fall, weil insbesondere kleinen Finanzdienstleistern mit den avisierten Änderungen ein unverhältnismäßiger Aufwand aufgebürdet wird. Ein Augenmaß bei der Ausgestaltung der Bestimmungen ist nicht zu erkennen und wird daher eingefordert, indem für kleine Finanzdienstleister Erleichterungen geschaffen werden.

### **Zu den vorgeschlagenen Bestimmungen**

#### **Art. 3**

Zum vorgeschlagenen Verweis auf Art. 23 und 24 wird angeregt entweder

- bei den geltenden Sanktionen zu bleiben, die keine Verwaltungsstrafe vorsehen, oder
- Sanktionen nur an die Nichterbringung der Information über das Rücktrittsrecht zu koppeln, weil dieses die wesentliche Komponente des Verbraucherschutzes darstellt. Für die fehlende Erbringung der übrigen Punkte gemäß Art. 16a scheint eine Verwaltungsstrafe nicht verhältnismäßig.

Bei der Anwendung von Art. 24 muss bei kleinen Finanzdienstleistern ein Sanktionsregime mit geringeren Strafhöhen etabliert werden. Eine solche Abstufung des Sanktionsregimes steht im Einklang mit dem Prinzip der Verhältnismäßigkeit.

#### **Art. 16a**

Zu begrüßen ist, dass gemäß Art. 16a Abs. 2, 3 und 4 die Informationen nur mehr bereitzustellen bzw. zur Verfügung zu stellen sind. Das sollte nach Möglichkeit beibehalten werden und nicht - wie es heute im FernFinG gemäß § 7 leg. Cit. geregelt ist - auf ein Übermitteln abgeändert werden. Lediglich die verspätete Unterrichtung über das Widerrufsrecht (nicht 24 Stunden vor Vertragsabschluss) muss übermittelt werden.

#### **Art. 16a Abs. 1 lit. b**

Die Angabe einer Telefonnummer erscheint nicht zwingend notwendig, zumal Unternehmen in der Regel auch andere gleichwertige (web-basierte) fernmündliche Kommunikationsmittel anbieten und diese über die Benutzeroberfläche - die der Kunde in jenem Fall auch nutzt - verfügbar sind. Wir würden hier zumindest eine Klarstellung anregen, dass Telefonnummern zusätzlich bzw. alternativ zu den anderen Online-Kommunikationsmitteln angegeben werden können. Insbesondere möchten wir hier auf das [EuGH Urteil C-649/17](#) verweisen, das sinngemäß Folgendes feststellt:

*Mit seinem heutigen Urteil antwortet der Gerichtshof, dass die Richtlinie einer solchen nationalen Regelung entgegensteht, und stellt fest, dass der Unternehmer nach der Richtlinie nicht verpflichtet ist, einen Telefonanschluss oder Telefaxanschluss bzw. ein E-Mail-Konto neu einzurichten, damit die Verbraucher stets mit ihm in Kontakt treten können, und dass die Richtlinie nur dann zur Übermittlung der Telefon- oder Telefaxnummer bzw. seiner E-Mail-Adresse verpflichtet, wenn der Unternehmer über diese Kommunikationsmittel mit den Verbrauchern bereits verfügt. Zugleich stellt der Gerichtshof fest, dass die Richtlinie den Unternehmer verpflichtet, dem Verbraucher ein Kommunikationsmittel zur Verfügung zu stellen, das eine direkte und effiziente Kommunikation gewährleistet, wobei der Unternehmer auf andere Kommunikationsmittel als die in der Richtlinie genannten zurückgreifen kann, um diese Pflichten zu erfüllen.*

Wir plädieren dafür, dass dieser praxisnahe Zugang auch künftig in EU-Rechtsakten erhalten bleibt.

#### **Art. 16a Abs. 1 lit. s**

Der Hinweis zur Platzierung einer Schaltfläche wäre zu streichen (siehe Erläuterungen zu Art. 16d Abs. 3).

#### **Art. 16a Abs. 3**

Eine Unterscheidung zwischen der Zurverfügungstellung der vorvertraglichen Informationspflichten mindestens einen Tag vor Vertragsabschluss und einer Bereitstellung dieser Informationen weniger als einen Tag vor Vertragsabschluss ist nicht notwendig. Es ist ausreichend, dass dem Verbraucher die vorvertraglichen Informationspflichten wie bisher rechtzeitig vor Vertragsabschluss vorgelegt werden. Ein nochmaliger Hinweis auf das Widerrufsrecht ist jedenfalls überschießend.

Unabhängig davon sollte aber klargestellt werden, dass bei Verträgen im Hinblick auf die gemäß Art. 16b Abs. 2 aufgelisteten Finanzdienstleistungen der Wegfall des Widerrufsrechts einer Zurverfügungstellung der in Art. 16a Abs. 1 genannten Informationen weniger als einem Tag vor Vertragsbindung nicht entgegensteht. Aktuell sieht Art. 16a Abs. 3 zweiter Teilabsatz bei Nichteinhaltung der Eintagesfrist einen Hinweis auf ein bestehendes Widerrufsrecht vor. Dieses fällt bei bestimmten Finanzdienstleistungen weg - das sollte aber in diesen Fällen nicht automatisch dazu führen, dass die Mindestfrist von einem Tag zwingend eingehalten werden muss.

Wenn man die im Gesetz vorgesehene und rechtlich zulässige Alternative nicht in Anspruch nehmen möchte (nachträgliches Unterrichten über das Widerspruchsrecht) und die primäre Bestimmung (Informationserteilung 24 Stunden vor Vertragsabschluss) zu erfüllen versucht, stehen Verbraucher in Zukunft vor dem Problem, dass diese einen Tag auf ihr Produkt warten müssen. Das wird unseres Erachtens auf Unverständnis bei Kunden stoßen und erhöht in keiner Weise das Verbraucherschutzniveau im Vergleich zu heute, wo die Kunden Zeit genug haben, die im Prozess erhaltenen vorvertraglichen Informationen zu sichten. Zudem soll gemäß Erwägungsgrund 3 des Richtlinienvorschlages gewährleistet werden, dass [...] das Vertrauen des Verbrauchers in den Fernabsatz wächst. Diese Maßnahme würde aufgrund der bisherigen Praxis - nämlich, dass Kunden unkompliziert und mit ausreichender Informationserteilung schnell Finanzdienstleistungen im Fernabsatz abschließen können - möglicherweise den gegenteiligen Effekt erreichen und den technologischen Fortschritt, unter gleichzeitig wenig erhöhtem Verbraucherschutz, konterkarieren.

Kunden, die ein Geschäft über Fernabsatz abschließen möchten, beabsichtigen üblicherweise dies rasch umzusetzen und nicht einen Tag warten zu müssen, bis dieses Geschäft abgeschlossen werden kann. Wir regen daher an, dass die strikte Vorgabe von mindestens einem Tag vorher flexibler ausgestaltet wird. Dies v.a. hinsichtlich Finanzdienstleistungen, für die es keine Widerrufsmöglichkeit gibt und daher nicht die Ausnahme nach dem zweiten Unterabsatz gilt.

Deshalb ist die Differenzierung danach, ob die vorvertraglichen Informationen mindestens einen Tag vor dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher durch einen Fernabsatzvertrag gebunden ist, bereitgestellt wurden oder nicht, zu hinterfragen (Art. 16a Abs. 3 Fernabsatz-RL). Selbst wenn der Unternehmer die Informationen mindestens einen Tag vor dem maßgeblichen Zeitpunkt bereitstellt, ist der Verbraucher gemäß Art. 16a Abs. 1 lit. p Fernabsatz-RL über das Widerrufsrecht und die damit verbundenen Modalitäten zu informieren. Wir sehen daher keinen Bedarf an der aktuell in Art. 16a Abs. 3 UA 2 vorgesehenen zusätzlichen (doppelten) Informationserteilung.

#### **Art. 16a Abs. 4**

Das Recht, wonach Verbraucher mit Sehbehinderung die vorvertraglichen Informationen in einem geeigneten Format erhalten können, ist mit dem Zeitpunkt der Vertragsbindung zu begrenzen (siehe allerdings Barrierefreiheitsanforderungen-RL). In diesem Zusammenhang ist zudem klarzustellen, dass ein Verbraucher mit Sehbehinderung, der vor dem Zeitpunkt der Vertragsbindung die vorvertraglichen Informationen in einem geeigneten Format verlangt, aber bereits vor der Zurverfügungstellung dieser Informationen den Vertrag abschließt, allfällige zivilrechtliche Ansprüche verwirkt.

#### **Art. 16a Abs. 6**

Wir sprechen uns für den Ansatz zur Vollharmonisierung aus, da dadurch ein gesamteuropäischer Standard gewährleistet ist. Zentral ist in diesem Zusammenhang die Verschriftlichung des „lex specialis-Grundsatzes“ in EG 13 neu / Art. 16a Abs. 6 neu. Betreffend Art. 16a Abs. 6 wird eine

präzisere Formulierung angeregt, da im Einzelfall unklar sein kann, welche Unionsrechtsakte darunterfallen. Beispielsweise regelt die OGAW-Richtlinie spezifische Finanzdienstleistungen, hat aber nicht so detaillierte Vorschriften zu vorvertraglichen Informationspflichten wie die Richtlinie über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen. Wie umfassend müssen die Informationspflichten in den Unionsrechtsakten zu spezifischen Finanzdienstleistungen sein, um in den Anwendungsbereich des Art. 16a Abs. 6 zu fallen?

#### Art. 16b Abs. 5

Diese Bestimmung wird im Hinblick auf die Implementierungskosten der Anpassungen der Websites abgelehnt. Bereits jetzt kann der Widerruf für Verbraucher einfach erfolgen, nachdem keine besonderen Formvorschriften bestehen. Wir erachten daher die damit zu erwartenden Kosten als unverhältnismäßig hoch im Vergleich zum Nutzen für Verbraucher. Insbesondere kleineren Finanzdienstleistern werden damit unverhältnismäßig hohe Hürden auferlegt, sodass diese in jedem Fall gesondert zu behandeln sind (keine verpflichtende Einführung eines Widerrufsbuttons).

Da der Verbraucher bereits nach den geltenden Regelungen über die Modalitäten für die Ausübung des Rücktrittsrechts zu informieren ist, sehen wir in der zusätzlichen Schaltfläche für den Widerruf auch keinen Mehrwert. Weiters sehen wir durch den Button ein Zusatzrisiko für Verbraucher, weil durch irrtümliches Klicken vom Verbraucher ein Rücktritt, der zu dessen Nachteil wäre, oder ein gar nicht erwünschter Rücktritt ausgelöst werden könnte.

Zudem ist zu befürchten, dass ein solcher, die Ausübung von Rücktrittsrechten nicht nur fördernder, sondern geradezu provozierender Button auch auf andere Fernabsatzgeschäfte ausgedehnt würde. Eine weitere Forcierung der Möglichkeit des Rücktritts ist weder für Finanzdienstleistungen noch für sonstige Waren- oder Dienstleistungsverträge akzeptabel. Vorsorglich ist anzumerken, dass derartige Maßnahmen zur weiteren Erleichterung von Rückritten gerade bei Waren in krassem Gegensatz zu Nachhaltigkeitsbestrebungen stehen würden. Wir sprechen uns aus all den genannten Gründen für eine Streichung aus.

Unbeschadet unserer ablehnenden Haltung zum Widerrufbutton merken wir an: Die Schaltfläche für den Widerruf muss laut Entwurf auf derselben elektronischen Benutzeroberfläche platziert werden wie für den Abschluss (Art. 16b Abs. 5). Es kann sein, dass die Seite, auf der der Abschluss getätigt wird, nach dem Prozess nicht mehr zur Verfügung steht. Wir schlagen daher vor, dass die Möglichkeit, den Widerrufbutton zu platzieren, flexibler ausgestaltet wird. Der Unternehmer sollte die Möglichkeit haben, nicht nur zusätzlich die Schaltfläche über einen anderen Kanal bereitzustellen, sondern überhaupt die Möglichkeit haben, diese über einen anderen Kanal bereitzustellen. Wünschenswert wäre auch eine Klärung dazu, was mit „derselben elektronischen Benutzeroberfläche“ gemeint ist. Ist damit die gesamte Onlinestrecke - bestehend aus mehreren Schritten - oder der einzelne Schritt, der zum Abschluss des Fernabsatzvertrags führt (z.B. „Jetzt Abschließen“-Button), gemeint? Zudem müsste, um den Verbraucher vor einem für ihn nachteiligen Widerruf zu schützen, nach Anklicken des Widerrufbuttons seitens des Anbieters die Möglichkeit bestehen, nachzufragen, ob der Verbraucher wirklich widerrufen möchte („Sind Sie sicher, dass Sie den Vertrag ... wirklich widerrufen wollen?“).

Sollte an einer solchen Bestimmung für größere Finanzdienstleister festgehalten werden, ist der Wortlaut „Fernabsatzverträge, die auf elektronischem Wege geschlossen werden“ anzupassen und jedenfalls auf „elektronische, jedoch nicht ausschließlich im Wege der elektronischen Post oder eines damit vergleichbaren individuellen elektronischen Kommunikationsmittels geschlossene Fernabsatzverträge“ einzuschränken.

#### Art. 16d Abs. 1

Dass Finanzdienstleister abgesehen von den bereits verpflichtend bereitzustellenden vorvertraglichen Informationspflichten weitere Erläuterungspflichten treffen sollen, wird abgelehnt. Ob bzw. inwieweit ein Verbraucher zusätzlich von einem Unternehmer informiert wird, muss im Ermessen des Unternehmers liegen. Es liegt bereits im Interesse des Unternehmers, potenzielle Kunden über seine Produkte zu informieren, weshalb eine entsprechende gesetzliche Regelung dazu überschießend ist. Die vorvertraglichen Informationspflichten bilden bereits ein ausreichendes Schutzniveau für den Verbraucher.

#### Art. 16d Abs. 3

Das zwingende Recht, das Eingreifen einer Person zu verlangen, ist überschießend und abzulehnen. Die notwendigen Vorkehrungen für die Umsetzung dieser Vorgabe würden für Unternehmen einen grob unverhältnismäßigen und nicht zwingend notwendigen personellen und administrativen Mehraufwand und Kosten bedeuten. Im Finanzdienstleistungsbereich muss vor allem auch das Spannungsfeld zwischen der vom Gesetzgeber gewünschten persönlichen Anleitung durch einen Mitarbeiter des Unternehmens und lizenzpflichtigen Anlageberatungen hervorgestrichen werden. Dies wird vor allem dann akut, wenn dem Verbraucher, wie in Erwägungsgrund 26 angeführt, dadurch die Möglichkeit eingeräumt werden soll, „[...] dass der Verbraucher die Folgen, die sich aus dem Vertrag für seine wirtschaftliche Situation ergeben können, versteht.“ Die in den letzten Jahren zunehmende Digitalisierung von Finanzdienstleistungen, insbesondere bei der allgemeinen Kundeninteraktion, haben gezeigt, dass Verbrauchern durch den Wegfall von persönlichen Interaktionen kein Nachteil erwächst. Vielmehr gibt es inzwischen sehr gute und weit verbreitete Optionen für direkte Interaktionen zwischen Verbrauchern und Unternehmen via Chats, etc., die eine personalisierte und zweckmäßige Online-Kommunikation ermöglichen. Das zwingende Eingreifen einer Person erscheint aufgrund der Digitalisierung und alternativen Lösungsansätzen anachronistisch und innovationsfeindlich.

Grundsätzlich geht aus dem Richtlinienvorschlag nicht klar hervor, in welchen Fällen das Eingreifen einer Person angeboten werden muss. Es wäre eine Klarstellung vorzunehmen, dass die Möglichkeit eines menschlichen Eingriffs erst angeboten werden muss, wenn das jeweilige Online-Tool (Livechats, Chatbots, Robo-Advice, interaktive Instrumente oder ähnliche Ansätze) den Verbrauchern nicht mehr weiterhelfen kann, widrigenfalls der technologische Fortschritt, der durch solche Programme erreicht werden soll, konterkariert werden würde.

Dass der Vorschlag insgesamt wenig durchdacht ist, zeigt sich auch daran, dass weder definiert ist, was genau unter den Begriff „Online-Tools“ fallen soll, noch welches „Eingreifen einer Person“ als ausreichend angesehen wird. Auch im Erwägungsgrund 26 kommt es zu keiner Klarstellung in dieser Hinsicht.

#### Art. 16d Abs. 4

Es ist klarzustellen, dass bereits die vorvertraglichen Informationspflichten in anderen Rechtsakten den Vorschriften gemäß Art. 16d vorgehen. Aufgrund der getrennten Regelung der vorvertraglichen Informationspflichten in Art. 16b und der Erläuterungspflichten in Art. 16d kann es sonst zu einer entsprechend unerwünschten Auslegung in der Praxis kommen, welche eine Überlappung der Informationspflichten aus unterschiedlichen Rechtsakten zur Folge hätte.

**Art. 16e**

Diese Bestimmung ist abzulehnen, weil die RL 2005/29/EG und die RL 93/13/EWG bereits ein ausreichendes Schutzniveau etablieren. Eine Ergänzung dieser Rechtsmaterien in einem weiteren Rechtsakt ist zudem nicht zielführend; weil der Anwendungsbereich zu Art. 16e offen ist und zu einer weiten Interpretation einlädt. Eine Verzerrung der Fähigkeit des Verbrauchers bei der Entscheidungsfindung kann in unterschiedlichster Weise begründet werden. Langwierige Gerichtsverfahren wären die Folge, um diese Bestimmung auszulegen. Darüber hinaus unterläuft die Vorgabe, wonach die Mitgliedstaaten Maßnahmen setzen müssen, das Ziel der Vollharmonisierung.

Wir ersuchen um Berücksichtigung unserer Anmerkungen.

Freundliche Grüße



Für den Abteilungsleiter  
Mag. Erich Kühnelt