

# Verbraucherrechte-Richtlinie- Umsetzungsgesetz (VRUG)

## §

fh-doz. Univ.-lektor mag. christoph kothbauer  
c.kothbauer@onlinehausverwaltung.at

# VRUG: Grundlage und Gesetzwerdung

Das **VRUG** dient der **Umsetzung** der Richtlinie 2011/83/EU der Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 (= **Verbraucherrechte-RL**).

Das VRUG wurde am 29. April 2014 vom Nationalrat in dritter Lesung angenommen und wurde dem Justizausschuss des Bundesrats zugewiesen.

# VRUG: Schwerpunkt

Schwerpunkt der RL ist deren Kapitel III, das für Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge detaillierte Informationspflichten und ein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht) vorsieht. Dieses RL-Kapitel wird mit einem neuen **Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)** umgesetzt, welches gleichsam den Kern des VRUG bildet.

# VRUG: Inkrafttreten

Das VRUG wird am **13. Juni 2014** in Kraft treten und auf alle Verträge anzuwenden sein, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden.

# FAGG: Anwendungsbereich

Das **FAGG** gilt für **Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge** (Fern- und Auswärtsgeschäfte) **zwischen Unternehmern und Verbrauchern** (im Sinne des § 1 KSchG) (**§ 1 Abs 1 FAGG**).

**Achtung!** Im Gegensatz zum Haustürgeschäft nach § 3 KSchG kommt es **NICHT** darauf an, dass die geschäftliche Verbindung vom Unternehmer angebahnt wurde!

# FAGG: Außer-Geschäftsraum- Vertrag

Ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag (= **Außer-Geschäftsraum-Vertrag** oder **AGV**) ist **va** jeder Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, der **bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers an einem Ort geschlossen wird, der kein Geschäftsraum des Unternehmers ist** (§ 3 Z 1 lit a FAGG).

# FAGG: Fernabsatzvertrag

Ein **Fernabsatzvertrag (= FAV)** ist jeder Vertrag, der zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher **ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers im Rahmen eines für Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems geschlossen** wird, wobei bis einschließlich des Zustandekommens des Vertrags ausschließlich Fernkommunikationsmittel (Post, Internet, E-Mail, Telefon, Fax) verwendet werden. (§ 3 Z 2 FAGG).

# FAGG: Ausnahmen (1)

**Vom FAGG ausgenommen** sind ua Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden und bei denen das vom Verbraucher zu zahlende **Entgelt** den Betrag von **50 Euro nicht überschreitet**, Verträge über die **Begründung**, den **Erwerb** oder die **Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an unbeweglichen Sachen** und Verträge über den Bau von neuen Gebäuden, erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden oder die **Vermietung von Wohnraum** (§ 1 Abs 2 FAGG).



# FAGG: Ausnahmen (2)

**Achtung!** Nur Mietverträge zu Wohnzwecken stellen eine Ausnahme vom FAGG dar. Mietverträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern über Geschäftsräume (vgl hierzu das Unternehmergründerprivileg des § 1 Abs 3 KSchG) oder neutrale Objekte (wie etwa Garagen oder Hobbyräume) fallen sehr wohl unter das FAGG, wenn es sich hierbei um Fernabsatzverträge oder aber Außer-Geschäftsraum-Verträge (diese Fallgestaltung ist durchaus vorstellbar) handelt!

# FAGG: Einseitig zwingende Wirkung

Natürgemäß stellen die Bestimmungen des **FAGG** – seinem Charakter als Schutzgesetz Rechnung tragend – **einseitig zwingendes Recht zugunsten der Verbraucher** dar (§ 2 FAGG).

# FAGG: Informationspflichten allgemein

Der Unternehmer hat den Verbraucher, bevor dieser durch einen Vertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist (sohin ereits vor Abschluss des Vertrags), in klarer und verständlicher Weise ua über **Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung**, seine **Unternehmensdaten**, den **Preis**, die **Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen**, die **Vertragsdauer** bzw **Kündigungsmöglichkeiten** und das **Rücktrittsrecht** nach dem FAGG (**Achtung: verpflichtende Verwendung eines normierten Muster-Widerrufformulars!**) zu informieren (§ 4 Abs 1 FAGG).

# FAGG: Informationspflichten bei AGV (1)

Bei Außer-Geschäftsraum-Verträgen sind die **Informationen nach § 4 Abs 1 FAGG** dem Verbraucher **auf Papier oder, sofern der Verbraucher dem zustimmt, auf einem anderen dauerhaften Datenträger** (USB-Stick, CD-ROM, DVD, Speicherkarte, Festplatte, E-Mail) bereitzustellen. Die Informationen müssen lesbar, klar und verständlich sein (**§ 5 Abs 1 FAGG**).

# FAGG: Informationspflichten bei AGV (2)

Der Unternehmer hat dem Verbraucher eine **Ausfertigung des unterzeichneten Vertragsdokuments** oder die **Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf Papier** oder, sofern der Verbraucher dem zustimmt, **auf einem anderen dauerhaften Datenträger** (USB-Stick, CD-ROM, DVD, Speicherkarte, Festplatte, E-Mail) bereitzustellen (§ 5 Abs 2 FAGG).

# FAGG: Informationspflichten bei FAV (1)

Bei Fernabsatzverträgen sind die **Informationen nach § 4 Abs 1 FAGG** dem Verbraucher klar und verständlich **in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise** bereitzustellen (**§ 7 Abs 1 FAGG**).

# FAGG: Informationspflichten bei FAV (2)

Der Unternehmer hat dem Verbraucher innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Vertragsabschluss, **spätestens** jedoch mit der Lieferung der Waren oder **vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung**, eine **Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger** (insb per Fax oder E-Mail) zur Verfügung zu stellen, **die die in § 4 Abs 1 genannten Informationen enthält**, sofern er diese Informationen dem Verbraucher nicht schon vor Vertragsabschluss auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt hat (**§ 7 Abs 3 FAGG**).

# FAGG: Elektronisch geschlossene Verträge (1)

Wenn ein elektronisch, jedoch nicht ausschließlich im Weg der elektronischen Post oder eines damit vergleichbaren individuellen elektronischen Kommunikationsmittels geschlossener Fernabsatzvertrag den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet, hat der Unternehmer den Verbraucher, unmittelbar bevor dieser seine Vertragserklärung abgibt, **klar und in hervorgehobener Weise auf bestimmte Kerninformationen** (§ 4 Abs 1 Z 1, 4, 14 und 15) **hinzuweisen** (§ 8 Abs 1 FAGG).



# FAGG: Elektronisch geschlossene Verträge (2)

Der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass der **Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist** (= Schaltfläche oder Funktion, die mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet ist). Kommt der Unternehmer diesen Pflichten nicht nach, so ist der Verbraucher an den Vertrag oder seine Vertragserklärung nicht gebunden (**§ 8 Abs 2 FAGG**).

# FAGG: Telefonisch geschlossene Verträge (1)

Bei Ferngesprächen mit Verbrauchern, die auf den Abschluss eines Fernabsatzvertrags abzielen, **hat der Unternehmer dem Verbraucher zu Beginn des Gesprächs seinen Namen oder seine Firma, gegebenenfalls den Namen der Person, in deren Auftrag er handelt, sowie den geschäftlichen Zweck des Gesprächs offenzulegen (§ 9 Abs 1 FAGG).**

# FAGG: Telefonisch geschlossene Verträge (2)

Bei einem Fernabsatzvertrag über eine Dienstleistung, der während eines vom Unternehmer eingeleiteten Anrufs ausgehandelt wurde, ist der Verbraucher erst gebunden, wenn der Unternehmer dem Verbraucher eine **Bestätigung seines Vertragsanbots auf einem dauerhaften Datenträger** (insb per E-Mail oder Fax) zur Verfügung stellt und der Verbraucher dem Unternehmer hierauf eine **schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Anbots auf einem dauerhaften Datenträger** (insb per E-Mail oder Fax) übermittelt (§ 9 Abs 2 FAGG).

# FAGG: Rücktrittsrecht des Verbrauchers (1)

**Der Verbraucher kann** von einem Fernabsatzvertrag oder einem Außer-Geschäftsraum-Vertrag **binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten** (§ 11 Abs 1 FAGG).

# FAGG: Rücktrittsrecht des Verbrauchers (2)

**Die Frist zum Rücktritt beginnt bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses und bei Kaufverträgen und sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der Ware erlangt (§ 11 Abs 2 Z 1 und Z 2 lit a FAGG).**

# FAGG: Rücktrittsrecht des Verbrauchers (3)

Ist der Unternehmer seiner **Informationspflicht über das Rücktrittsrecht** nach § 4 Abs 1 Z 8 FAGG unter Verwendung des Muster-Widerruffformulars (auf dauerhaftem Datenträger bestätigt!) **nicht nachgekommen**, so **verlängert sich die Rücktrittsfrist um zwölf Monate** (§ 12 Abs 1 FAGG).

**Holt der Unternehmer die Informationserteilung** innerhalb von zwölf Monaten ab dem für den Fristbeginn maßgeblichen Tag **nach**, so **endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nach dem Zeitpunkt**, zu dem der **Verbraucher diese Information erhält** (§ 12 Abs 2 FAGG).

# FAGG: Rücktrittsrecht des Verbrauchers (4)

Die Erklärung des Rücktritts ist an **keine bestimmte Form** gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird (§ 13 Abs 1 FAGG).

# FAGG: Rücktrittsrecht des Verbrauchers (5)

Der Vertragsrücktritt führt zu einer **rückwirkenden (= ex tunc) Auflösung des Vertrags**.

Tritt der Verbraucher vom Vertrag zurück, so hat der Unternehmer **alle vom Verbraucher geleisteten Zahlungen unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zu erstatten** (§ 14 Abs 1 FAGG).



# FAGG: Rücktrittsrecht des Verbrauchers (6)

Hat ein Fernabsatzvertrag oder ein Außer-Geschäftsraum-Vertrag eine Dienstleistung zum Gegenstand und wünscht der Verbraucher, dass der Unternehmer noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 FAGG mit der Vertragserfüllung beginnt, so muss der Unternehmer den Verbraucher dazu auffordern, ihm ein **ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen** – im Fall eines Außer-Geschäftsraum-Vertrags **auf einem dauerhaften Datenträger** (insb per schriftlicher Erklärung auf Papier) – zu erklären (§ 10 FAGG).

# FAGG: Rücktrittsrecht des Verbrauchers (7)

Der Verbraucher hat **kein Rücktrittsrecht** bei Fernabsatz- oder Außer-Geschäftsraum-Verträgen über Dienstleistungen, **wenn der Unternehmer** – auf Grundlage eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers nach § 10 FAGG sowie einer Bestätigung des Verbrauchers über dessen Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung (auf einem dauerhaften Datenträger) – **noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 FAGG mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hatte und die Dienstleistung sodann vollständig erbracht wurde (§ 18 Abs 1 Z 1 FAGG).**

# FAGG: Rücktrittsrecht des Verbrauchers (8)

Tritt der Verbraucher nach § 11 Abs 1 FAGG von einem Vertrag über Dienstleistungen zurück, nachdem er ein Verlangen gemäß § 10 erklärt und der Unternehmer hierauf mit der Vertragserfüllung begonnen hat, so hat er dem Unternehmer einen Betrag zu zahlen, der im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Gesamtpreis verhältnismäßig den vom Unternehmer bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen entspricht (§ 16 Abs 1 FAGG). Diese anteilige Zahlungspflicht besteht nicht, wenn der Unternehmer seiner Informationspflicht nach § 4 Abs 1 Z 8 und 10 nicht nachgekommen ist (§ 16 Abs 2 FAGG).

# FAGG: Verwaltungsstrafbestimmungen

Sofern die Tat nicht den Tatbestand einer gerichtlich strafbaren Handlung bildet oder nach anderen Verwaltungsstrafbestimmungen mit strengerer Strafe bedroht ist, begeht ein Unternehmer bei bestimmten Verstößen gegen das FAGG eine Verwaltungsübertretung und ist mit einer **Geldstrafe bis zu 1 450 Euro** zu bestrafen (§ 19 FAGG).

# KSchG: Haustürgeschäft (1)

Die **Ausnahmen vom Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG** werden auf jene **Verträge** ausgedehnt, die **dem FAGG unterliegen (§ 3 Abs 3 Z 4 KSchG)**. Somit kommen die Bestimmungen des § 3 KSchG und des FAGG nur alternativ, niemals aber kumulativ zur Anwendung.

## KSchG: Haustürgeschäft (2)

Der Rücktritt vom Haustürgeschäft kann bis zum Zustandekommen des Vertrags oder danach **innen 14 Tagen** erklärt werden. **Der Lauf dieser Frist beginnt mit der Ausfolgung einer Urkunde**, die zumindest den Namen und die Anschrift des Unternehmers, die zur Identifizierung des Vertrags notwendigen Angaben sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht, die Rücktrittsfrist und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrechts enthält, an den Verbraucher, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrags, bei Kaufverträgen über Waren mit dem Tag, an dem der Verbraucher den Besitz an der Ware erlangt (§ 3 Abs 1 Satz 2 und 3 KSchG).

# KSchG: Haustürgeschäft (3)

Ist die **Ausfolgung einer solchen Urkunde unterblieben**, so steht dem Verbraucher das **Rücktrittsrecht für eine Frist von zwölf Monaten und 14 Tagen ab Vertragsabschluss** beziehungsweise Warenlieferung zu; wenn der Unternehmer die **Urkundenausfolgung innerhalb von zwölf Monaten ab dem Fristbeginn nachholt**, so endet die verlängerte Rücktrittsfrist 14 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Urkunde erhält (**§ 3 Abs 1 Satz 4 KSchG**).

# KSchG: Haustürgeschäft (4)

Die Erklärung des Rücktritts ist an **keine bestimmte Form** gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird (§ 3 Abs 4 KSchG).



# KSchG: Immobiliengeschäft

**§ 30a KSchG** über den Rücktritt vom Wohnimmobiliengeschäft zur Deckung des dringenden Wohnbedürfnisses bei einer Vertragserklärung des Verbrauchers am Tag der erstmaligen Besichtigung des Vertragsobjekts **bleibt unverändert.**

# Exkurs: Ablaufschema bei FAV (1)

Makler bewirbt (Print, Internet etc) >

Verbraucher kontaktiert Makler (telefonisch oder elektronisch) >

Makler belehrt vor Vertragsabschluss nach § 4 Abs 1 FAGG (Kerninformation im Fernkommunikationsmedium, restliche Informationen etwa per Hyperlink) >

Abschluss des Maklervertrags >

Vertragsbestätigung nach § 7 Abs 3 FAGG samt Information nach § 4 Abs 1 FAGG auf dauerhaftem Datenträger (zB E-Mail) >

# Exkurs: Ablaufschema bei FAV (2)

Makler weist auf die Möglichkeit einer vorzeitigen Tätigkeit auf Verlangen des Verbrauchers hin (§ 10 FAGG) und belehrt über den diesfalls eintretenden Verlust des Rücktrittsrechts nach vollständiger Leistungserbringung (§ 18 Abs 1 Z 1 FAGG) >

Verbraucher stellt Verlangen nach vorzeitiger Leistungserbringung und bestätigt Kenntnis über Verlust des Rücktrittsrecht nach vollständiger Leistungserbringung auf dauerhaftem Datenträger >

Makler gibt Objektdaten preis