

Erläuterungen von Rechtsanwalt Dr. Kurt Breit zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die Bestimmungen gelten für alle Kaufverträge gleichermaßen, ohne Einschränkung auch für im Fernabsatz oder online abgeschlossene Kaufverträge. Bestimmungen für Kaufverträge im Wege eines sogenannten „Haustürgeschäfts“ habe ich nicht aufgenommen, da ich davon ausgehe, dass diese Art des Geschäftsabschlusses für VRÖ-Mitglieder nicht in Frage kommt.

Grundsätzlich gelten die Bestimmungen von AGB, wie alle Vertragsbestimmungen, nur dann, wenn sie aufgrund einer **Vereinbarung** zwischen den Parteien zustande gekommen sind. Die Vereinbarung der Geltung der AGB kann gemäß § 863 ABGB ausdrücklich oder stillschweigend/konkludent erfolgen. Eine stillschweigende Zustimmung des Kunden darf nur dann angenommen werden, wenn diesem deutlich erkennbar ist, dass das Mitglied den Vertrag nur zu seinen AGB abschließen will. Weiters muss der Kunde die Möglichkeit haben, sich vom Inhalt der AGB Kenntnis zu verschaffen. Es ist daher wichtig, dass dem Kunden **nachweislich noch vor Vertragsabschluss** der Inhalt der AGB zur Kenntnis gebracht wird. Wenn die AGB erst auf einem Lieferschein oder gar erst auf der Rechnung aufgedruckt sind oder mit den genannten Urkunden übergeben oder übersendet werden, so ist dies jedenfalls zu spät und sind derartigen Geschäften dann die AGB **nicht** zugrunde gelegt. Die AGB müssen dem Kunden daher entweder vor Vertragsabschluss oder **spätestens gleichzeitig** mit Übermittlung oder Vorlage des Angebotes zur Kenntnis gebracht werden. Dabei genügt es in der Regel nicht, dass auf einem Anbot auf die AGB verwiesen wird, sondern müssen die AGB entweder mit einer gesonderten Urkunde gleichzeitig mit dem Angebot übergeben werden oder die AGB sind spätestens auf dem Angebot abgedruckt, wobei sich auf der ersten Seite des Angebotes ein deutlich erkennbarer Hinweis „auf die umseitig abgedruckten AGB“ finden muss und im Angebot auch ausdrücklich festgehalten sein muss, dass ausschließlich auf der Grundlage der eigenen AGB angeboten wird.

Bei Verträgen im Rahmen des elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehrs (Online-Verträge) ist der Kunde ebenfalls auf die Geltung der AGB hinzuweisen. Der Kunde muss vor bzw. bei Abgabe der Vertragserklärung erkennen können, dass der Unternehmer nur zu seinen AGB den Vertrag abschließen will. Es empfiehlt sich daher, auf der Homepage **deutlich** auf die Geltung der AGB hinzuweisen.

Der Vollständigkeit halber möchte ich noch darauf hinweisen, dass ein Kunde der einen Vertrag im Geschäftslokal abschließt, auch dort die Möglichkeit haben muss, vom Inhalt der AGB Kenntnis zu erlangen. Ist der Unternehmer ein Gewerbetreibender (wie die meisten Mitglieder des VRÖ) so besteht gemäß § 73 der GewO ohnedies die Verpflichtung, die **AGB im Geschäftslokal auszuhängen**. Diese AGB müssen für die Kunden **gut sichtbar** im Geschäftslokal ausgehängt werden, wobei für den Kunden zusätzlich noch erkennbar sein muss (etwa durch einen entsprechenden Vermerk auf dem schriftlichen Auftrag), dass der Auftrag nur unter Zugrundelegung der AGB vom Unternehmer abgeschlossen wird.

Bei Fernabsatzverträgen (dies sind sämtliche Vertragsabschlüsse zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, die ausschließlich mittels eines Fernkommunikationsmittels – insbesondere Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telefaxe, E-Mails, Rundfunk – Tele- und Mediendienste) muss der Unternehmer neben der wirksamen Einbeziehung der AGB dafür sorgen, dass der Verbraucher **vor Abgabe seiner Vertragserklärung** über die Informationen gemäß § 5c Abs 1 KSchG verfügt. Hierbei handelt es sich um folgende Informationen:

- o Name (Firma) und ladungsfähige Anschrift des Unternehmers
- o die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
- o den Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern
- o allfällige Lieferkosten
- o die Einzelheiten der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung
- o das Bestehen eines Rücktrittsrechts
- o die Kosten für den Einsatz des Fernkommunikationsmittels, sofern sie nicht nach dem Grundtarif berechnet werden
- o die Gültigkeitsdauer des Angebots oder des Preises
- o sowie die Mindestlaufzeit des Vertrages, wenn dieser eine dauernde oder wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat.

Ich habe die Muster-AGB so formuliert, dass die allgemeinen Informationen, welche oben aufgelistet sind, in den AGB bereits enthalten sind. Die restlichen, spezifischen Informationen wie Preis der Ware oder Dienstleistung, Lieferkosten, Einzelheiten der Zahlung und der Lieferung etc. sind in der Regel ohnedies im Anbot enthalten.

Ein Online-Vertrag im elektronischen Geschäftsverkehr im Sinne des E-Commerce-Gesetzes (ECG) umfasst sämtliche Vertragsabschlüsse, bei denen ein Dienst in der Regel gegen Entgelt elektronisch im Fernabsatz auf individuellen Abruf des Kunden bereitgestellt wird, gleichgültig ob es sich bei dem Kunden um einen Unternehmer oder einen Verbraucher handelt. Bei Geschäften mit Verbrauchern gelten jedenfalls auch die Regelungen für Fernabsatzgeschäfte im KSchG.

Für Online-Verträge gelten hinsichtlich der Einbeziehung von AGB die allgemeinen Bestimmungen. Die AGB müssen somit lediglich **abrufbar oder anforderbar** sein und der Kunde muss erkennen können, dass der Unternehmer lediglich unter Zugrundelegung seiner AGB Verträge abschließt. Weiters trifft den Unternehmer die Pflicht, die im § 9 ECG genannten Informationen dem Kunden rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden klar und verständlich mitzuteilen, dies sind:

- o die einzelnen technischen Schritte, die zu einer Vertragserklärung und zum Vertragsabschluss führen;
- o den Umstand, ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss vom Anbieter gespeichert wird, sowie gegebenenfalls den Zugang zu einem solchen Vertragstext;
- o die technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der Vertragserklärung sowie
- o die Sprachen, in welchen der Vertrag abgeschlossen werden kann;
- o die freiwilligen Verhaltenskodizes, denen sich der Anbieter unterwirft und den elektronischen Zugang zu diesen Kodizes.

Der Hinweis auf die AGB muss daher **auffällig**, etwa in die Bestellmaske integriert oder dem Bestell-Icon unmittelbar vorangestellt werden, sodass auszuschließen ist, dass der Kunde die Bestellung auslöst und damit seine Willenserklärung zum Vertragsabschluss abgibt, ohne den Hinweis auf die AGB zur Kenntnis genommen zu haben.

Im Falle von Online-Verträgen mit Verbrauchern gelten die oben bereits angeführten Bestimmungen für Fernabsatzverträge und die dort genannten Informationspflichten. Im Falle einer Online-Lieferung an einen Verbraucher, reicht außerdem die Möglichkeit des Downloads der AGB **nicht** aus, sondern ist der Unternehmer verpflichtet, die AGB in Schriftform oder auf einen für den Verbraucher dauerhaften Datenträger zu **übermitteln**. Hiefür ist zumindest die Übersendung der maßgeblichen AGB-Textdatei mittels E-Mail notwendig und ausreichend.

Legt der Vertragspartner seiner Bestellung seine AGB zugrunde und liegen somit „sich kreuzende oder widerstreitende“ AGB vor, sind die sich widersprechenden Bestimmungen nicht anzuwenden und gilt in diesem Fall die im Gesetz vorgesehene Regelung. Dies gilt auch bei der beiderseitigen Verwendung von Abwehrklauseln, wonach entgegenstehende oder widerstreitende AGB ausdrücklich abgewehrt werden. Auch in diesem Fall gilt im Zweifel die im Gesetz vorgesehene Regelung.

Die zwingend im Konsumentenschutzgesetz vorgesehenen Rücktrittsrechte, insbesondere bei Fernabsatzverträgen, habe ich in die AGB aufgenommen. Im Übrigen habe ich all jene Haftungen ausgeschlossen, welche nach der österreichischen Rechtslage zulässigerweise ausgeschlossen werden können.

Der Vollständigkeit halber ist noch anzumerken, dass bei Fernabsatz- bzw. Online-Verträgen auch eine sogenannte „Datenschutzinformation“ dem Kunden zur Verfügung gestellt werden muss, aus welcher er detailliert entnehmen kann, welche Daten wofür vom Unternehmen verwendet werden und der Hinweis enthalten ist, dass der Kunde jederzeit die Berichtigung, Löschung und Sperrung der gespeicherten personenbezogenen Daten verlangen kann oder es muss vom Kunden eine datenschutzrechtliche Einwilligung unterschrieben oder in nachvollziehbarer Weise online zur Kenntnis genommen werden.