



Sie wollen mehr Informationen?
Dann schauen Sie auch in unsere

Wissensdatenbank!

www.wko.at/finanzdienstleister/wissensdatenbank

Fachverband Finanzdienstleister

Bundessparte Information und Consulting

Wirtschaftskammer Österreich

Wiedner Hauptstraße 63 | 1045 Wien

T 05 90 900-4818 | F 05 90 900-4817

E finanzdienstleister@wko.at

W <http://wko.at/finanzdienstleister>

Datum

20.8.2014

Die Informationspflichten nach dem Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz (FernFinG)

Index

1.	Einleitung	2
2.	Anwendungsbereich des FernFinG.....	2
3.	Die Informationspflichten	3
3.1.	Vertriebsinformationen	3
3.2.	Informationen bei Ferngesprächen mit Verbrauchern.....	4
4.	Zeitpunkt der Informationspflicht.....	4
5.	Form der Informationspflicht	5
6.	Rücktrittsrecht	5
6.1.	Zusammenspiel von FernFinG und VKrG	5
6.2.	Ausnahmen vom Rücktrittsrecht.....	6
6.3.	Exkurs: Rücktrittsrecht nach KSchG.....	7

1. Einleitung

Fragen:

1. Was ist ein Fernabsatzgeschäft?
2. Wo befinden sich Regeln für die besonderen Informationspflichten sowie Verbraucherrechte bei Fernabsatzgeschäften?

Bei der heutigen Flut an Informationspflichten stellt sich oft und insbesondere bei Finanzdienstleistungen die Frage, welche Rechtsvorschriften anzuwenden sind. Neben allgemeinen Informationspflichten bei Verbrauchergeschäften¹, die ein Unternehmer spätestens bei Vertragsabschluss zu übermitteln hat, müssen auch die besonderen Informationspflichten berücksichtigt werden, wenn ein Vertrag in der Form zustande kommt, dass die Vertragsparteien physisch nicht gleichzeitig anwesend sind. Die Rede ist vom sogenannten Fernabsatzgeschäft.

Während sich schon ursprünglich im Konsumentenschutzgesetz (KSchG) für Fernabsatzgeschäfte besondere Informationspflichten und Rücktrittsrechte für Verbraucher befanden, gilt seit 13. Juni 2014 für Fernabsatzgeschäfte das sogenannte Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)². Jedoch sind auch nach dem FAGG „Finanzdienstleistungen“ ausgenommen.³

Achtung: Finanzdienstleistungen stellen oft einen Ausnahmestand dar. So gilt auch bei Fernabsatzgeschäften im Zusammenhang mit Finanzdienstleistungen ein eigenes Gesetz: das Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz (FernFinG). Auf Grund dessen sind in diesem Zusammenhang auch nicht die allgemeinen Informationspflichten nach dem KSchG bei Finanzdienstleistungen anzuwenden.⁴

2. Anwendungsbereich des FernFinG

Fragen:

3. Was sind Finanzdienstleistungen nach dem FernFinG?
4. Was versteht man unter Fernkommunikationsmittel?

Für Finanzdienstleistungen gilt das Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz (FernFinG). Es regelt insbesondere umfassende Informationspflichten für Anbieter sowie ein 14tägiges Rücktrittsrecht des Verbrauchers. Wesentlich ist, dass sich die Informationspflichten nur im Zusammenhang mit Verbrauchergeschäften im Sinne des KSchG beziehen.⁵

Zu den **Finanzdienstleistungen** zählen alle Bankdienstleistungen sowie alle Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit einer Kreditgewährung, Versicherung, Altersversorgung von Einzelpersonen, Geldanlage oder Zahlungen stehen. Für Zahlungsdienstleistungen iSd Zahlungsdienstleistungsgesetzes (ZaDiG) gelten eingeschränktere Informationspflichten (siehe unten).⁶

¹ zB § 5a Konsumentenschutzgesetz (KSchG), welcher jedoch nicht bei Finanzdienstleistungen gilt (siehe § 5a Abs 2 Z 6 KSchG).

² § 20 Abs 2 Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG).

³ § 1 Abs 2 Z 5 FAGG, ursprünglich bereits im § 5b Z 1 KSchG aF (BGBl I Nr 50/2013).

⁴ § 5a Abs 1 Z 6 KSchG.

⁵ § 1 Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz (FernFinG).

⁶ § 5 Abs 4 FernFinG.

Um ein Verbrauchergeschäft nach dem KSchG handelt es sich dann, wenn auf der einen Seite eine Person, für die das Geschäft zum Betrieb des Unternehmens gehört (Unternehmer), und auf der anderen Seite eine Person, für die dies nicht zutrifft (Verbraucher), am Geschäft beteiligt sind.⁷

Für die Definition des Fernabsatzgeschäftes ist es darüber hinaus notwendig, dass die Personen physisch nicht gleichzeitig anwesend sind und der Vertrag über ein Fernkommunikationsmittel abgeschlossen wird. Dazu zählt grundsätzlich jedes Kommunikationsmittel, das für einen solchen Abschluss geeignet ist: Email, Fax, Kataloge, Bestellscheine, Teleshopping etc, aber auch Telefongespräche, wobei für diese besondere Informationspflichten gelten.⁸

3. Die Informationspflichten

Fragen:

5. Welche Informationspflichten sind konkret zu erteilen?
6. Was ist bei Ferngesprächen zu beachten?

3.1. Vertriebsinformationen

Der Unternehmer ist ua dazu verpflichtet über

- seine Person (Firma, Anschrift, Firmenbuchnummer, Aufsichtsbehörde)
- wesentliche Merkmale der Finanzdienstleistung,
- Kosten
 - Gesamtpreis (inkl Provision, Gebühren, Abgaben, Steuern, etc.) in Bezug auf die Finanzdienstleistung
 - Hinweis auf weitere Kosten, die nicht über den Unternehmer verrechnet werden
 - Angabe von Kosten, die der Verbraucher auf Grund der Verwendung des Fernkommunikationsmittels entstehen (soweit vorhanden)
- Zahlungs- und Erfüllungsbedingungen und
- Bestehen von Rücktrittsrechten (Frist, Modalitäten, Anschrift)
- Vertragslaufzeit, wenn es sich um eine dauernde oder regelmäßige Finanzdienstleistung handelt
- Kündigungsbedingungen
- Rechts- und Gerichtsstand
- Sprachenverwendung
- Rechtsbehelfe (außergerichtliche Beschwerde- oder Schlichtungsstelle, Angabe über Bestehen eines Garantiefonds oder anderer Entschädigungsregelungen)

zu informieren.

⁷ § 1 Abs 2 KSchG.

⁸ Die besonderen Informationspflichten bei Ferngesprächen sind in § 6 FernFinG geregelt. § 5a Abs 2 KSchG aF beinhaltet darüber hinaus eine demonstrative Auflistung der Definition des Kommunikationsmittels: Drucksachen mit oder ohne Anschrift, Kataloge, Pressewerbungen mit Bestellschein, vorgefertigte Standardbriefe, Ferngespräche mit Personen oder Automaten als Gesprächspartnern, Hörfunk, Bildtelefon, Telekopie, Teleshopping sowie öffentlich zugängliche elektronische Medien, die eine individuelle Kommunikation ermöglichen, wie etwa die elektronische Post.

Kann der Gesamtpreis auf Grund fehlender Angaben nicht in Zahlen angegeben werden, so ist dem Verbraucher zumindest die Grundlage für die Berechnung bekannt zu geben.

Achtung: dieser Artikel gibt nur die Informationspflichten des FernFinG wieder - darüber hinaus können noch weitere Informationspflichten nach anderen Gesetzen bestehen.

3.2. Informationen bei Ferngesprächen mit Verbrauchern

Am Anfang eines jeden Telefonats hat der Unternehmer dem Verbraucher folgende Informationen klar und verständlich zu nennen:

- den Namen oder die Firma des Unternehmens
- sowie den geschäftlichen Zweck des Anrufes.

Der Verbraucher kann zustimmen, dass vor Abgabe seiner Vertragserklärung, dem Verbraucher nur folgende eingeschränkte (Vertriebs-)Informationen genannt werden müssen:

- Name der Kontaktperson bzw Verbindung zum Unternehmen
- Beschreibung der Hauptmerkmale der Finanzdienstleistung
- Kosten:
 - Gesamtpreis (inkl Provision, Gebühren, Abgaben, Steuern, etc.) in Bezug auf die Finanzdienstleistung oder zumindest die Berechnungsgrundlage
 - Hinweis auf weitere Kosten, die nicht über den Unternehmer verrechnet werden
- Bestehen von Rücktrittsrechten (Frist, Modalitäten, Anschrift)

Der Unternehmer hat dem Verbraucher im Telefongespräch auch darauf hinzuweisen, dass er jederzeit weitere Informationen erhalten kann bzw auch auf welche Art und Weise, sofern der Verbraucher dies wünscht.

4. Zeitpunkt der Informationspflicht

Fragen:

7. Wann ist die Informationspflicht erfüllt?
8. Was ist der Unterschied zwischen „Zur-Verfügung-Stellen“ und „zu übermitteln“?

Die Informationspflicht nach § 5 (Vertriebsinformationen) müssen dem Verbraucher zur Verfügung gestellt werden, diese Informationen (nach § 5) sowie alle Vertragsbedingungen hingegen müssen dem Verbraucher „rechtzeitig vor Abgabe einer Vertragserklärung“ übermittelt werden (§ 7).⁹ Das „Zur-Verfügung-Stellen“ geht nicht so weit, wie das „Übermitteln“. Zur Verfügung gestellt sind die Informationen bereits dann, wenn sie dem Verbraucher leicht zugänglich sind und dieser sie selbst beschaffen kann, zB per Verweis auf die Homepage.¹⁰ Jedoch ist es wichtig, dass der Verbraucher die Informationen auch ohne Schwierigkeiten findet.

Achtung: Die Informationspflicht trifft nicht nur den Unternehmer, sondern kann bei Versicherungen zB auch den Versicherungsmakler bzw den Vermittler treffen.

Problematisch zu sehen ist jedoch, dass der Zeitpunkt nach § 5 und § 7 derselbe ist. Daraus kann laut Lehrmeinung nur geschlossen werden, dass dem Verbraucher die Informationspflicht nach § 7 der Vorrang zu gewähren ist und daher jedenfalls dem Verbraucher übermittelt werden müssen. Einen sinnvollen Anwendungsbereich des lediglichen Zur-Verfügung-Stellens gibt es demnach nicht.

⁹ § 7 FernFinG.

¹⁰ Gruber, M.: Das Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz, in: wbl 2005, S 53 ff.

Hinweis: die Informationspflicht ist dem Verbraucher jedenfalls zu übermitteln und nicht bloß zur Verfügung zu stellen, da der Zeitpunkt beider Bestimmungen derselbe ist.

5. Form der Informationspflicht

Fragen:

9. Wie müssen die Informationspflichten konkret erteilt werden? Ist die Papierform verpflichtend?
10. Was versteht man unter „dauerhaften Datenträger“?

Wie bereits erläutert, reicht ein Zur-Verfügung-Stellen, welches schon durch einen leicht zugänglich Abruf auf der Homepage erfüllt wäre, nicht aus. Die Informationspflicht muss übermittelt werden, entweder in Papierform oder auf einem dauerhaften Datenträger. Als „dauerhafter Datenträger“ wird gesehen: Disketten, CD-Roms, DVDs, Festplatte des Computer des Verbraucher, auf der Emails gespeichert werden.¹¹ Eine Website gilt nicht als dauerhafter Datenträger.

Tipp: Es wird empfohlen, die Informationspflicht dem Verbraucher in ausgedruckter Form vor Vertragsabschluss in die Hand zu drücken oder sich zu vergewissern, dass der Verbraucher eine ihm zugängliche Emailadresse hat und die zugesandten Informationen auch tatsächlich auf seinem Rechner abspeichern kann.

6. Rücktrittsrecht

Fragen:

11. Wie verhält sich das Rücktrittsrecht nach dem FernFinG im Zusammenspiel mit dem VKrG?
12. Wann ist die Informationspflicht erfüllt?
13. Gibt es bei Lebensversicherungen und bei Fernabsatzverträgen über die Altersversorgung eine andere Rücktrittsfrist?
14. Welche Frist gilt für Verträge, die im Zusammenhang mit dem Fernabsatzvertrag über Finanzdienstleistungen abgeschlossen werden?
15. Wann ist das Rücktrittsrecht gewahrt?
16. Wann gilt das Rücktrittsrecht nicht?

6.1. Zusammenspiel von FernFinG und VKrG

Das Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich innerhalb von 14 Werktagen nach Abschluss des Vertrages. Voraussetzung ist, dass der Verbraucher die Vertragsbedingungen und Vertriebsinformationen vollständig erhalten hat. Sonst beginnt die Rücktrittsfrist erst mit Erhalt dieser Bedingungen.¹²

Achtung: Bei Kreditverträgen, die jedenfalls auch eine Bankdienstleistung darstellen und somit grundsätzlich dem Anwendungsbereich des FernFinG unterliegen, findet auch das Rücktrittsrecht des Verbraucherkreditgesetzes (VKrG) Anwendung. Der Unterschied zwischen

¹¹ Erwägungsgrund 20 der FDRL.

¹² § 8 FernFinG.

dem VKrG und dem FernFinG liegt darin, dass das FernFinG nur dann zur Anwendung gelangt, wenn der Vertrag im Rahmen des Fernabsatzes zustandekommt. Das VKrG unterscheidet nicht, weshalb jedenfalls die günstigeren Verbraucherschutzbestimmungen des VKrG anzuwenden sind.¹³

Hinweis: Im Ergebnis macht dies jedoch keinen Unterschied, da das Rücktrittsrecht sowohl nach dem VKrG als auch nach dem FernFinG 14 Tage ab Vertragsabschluss bzw ab Erhalt aller Vertragsbedingungen beträgt.

Bei Lebensversicherungen und bei Fernabsatzverträgen über die Altersversorgung von Einzelpersonen beträgt die Rücktrittsfrist 30 Tage.¹⁴

Das Rücktrittsrecht ist gewahrt, wenn

- der Rücktritt schriftlich
- innerhalb der Rücktrittsfrist (14 Tage bzw 30 Tage)
- ab Erhalt aller Vertragsbedingungen/Vertragsabschluss
- und vor dem Ablauf der Frist abgesendet worden ist.

Für Verträge, die im Zusammenhang mit dem Fernabsatzvertrag über Finanzdienstleistungen abgeschlossen werden, gelten grundsätzlich dieselben Bestimmungen. Dh, dass bei einem Rücktritt vom Hauptvertrag auch von damit zusammenhängenden Verträgen automatisch zurückgetreten wird.¹⁵ Auf Grund des VKrG gilt dies sogar unabhängig davon, ob damit zusammenhängende Verträge über den Fernabsatz oder nicht abgeschlossen worden sind. Laut Lehrmeinung gilt aber andererseits auch, dass *„ein verbundener Kreditvertrag - egal ob dieser Kreditvertrag im Fernabsatz oder herkömmlich geschlossen wurde - bei Rücktritt des Verbrauchers von einem Lebensversicherungsvertrag innerhalb der 30tägigen Rücktrittsfrist¹⁶ automatisch wegfällt, auch wenn die 14tägige Rücktrittsfrist bereits abgelaufen ist.“^{17“18}*

6.2. Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

Bei Verträgen über Finanzdienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können, hat der Verbraucher kein Rücktrittsrecht.

Darunter fallen insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Devisen, Geldmarktinstrumenten, handelbaren Wertpapieren, Anteilen an Anlagegesellschaften, Finanztermingeschäften (Futures) einschließlich gleichwertiger Instrumente mit Barzahlung, Zinstermingeschäften (FRA), Zins- und Devisenswaps sowie Swaps auf Aktien- oder Aktienindexbasis (“Equity Swaps”) sowie Kauf- oder Verkaufsoptionen auf alle eben genannten Instrumente einschließlich gleichwertiger Instrumente mit Barzahlung, wie insbesondere Devisen- und Zinsoptionen.

Darüber hinaus sind auch Verträge über Reise- und Gepäckversicherungen oder ähnliche kurzfristige Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Monat und Verträge, die

¹³ Ausdrücklich normiert § 12 Abs 5 Verbraucherkreditgesetz (VKrG), dass, wenn der Verbraucher nach § 12 Abs 1 VKrG zum Rücktritt berechtigt ist, das Rücktrittsrecht nach § 8 FernFinG entfällt.

¹⁴ § 8 Abs 2 FernFinG.

¹⁵ Dies bestimmt bereits § 9 FernFinG. Aber auch § 13 Abs 3 regelt den Wegfall eines verbundenen Vertrages.

¹⁶ 30 Tage gemäß § 8 Abs 2 FernFinG.

¹⁷ § 8 Abs 2 FernFinG oder § 12 Abs 1 VKrG: 14 Tage.

¹⁸ Kriegner, J.: Das rechtliche Zusammenspiel des neuen VKrG mit dem FernFinG hinsichtlich Rücktrittsrechte, in ecolex 2011, 198.

mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers von beiden Seiten bereits voll erfüllt wurden, bevor der Verbraucher sein Rücktrittsrecht ausübt, erfasst.

6.3. Exkurs: Rücktrittsrecht nach KSchG

Mit dem Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG) wurde das Rücktrittsrecht nach KSchG neu gestaltet. Die Rücktrittsfrist wurde von 7 auf 14 Tage verlängert und entspricht dabei sowohl dem FernFinG, dem VKrG sowie dem neuen FAGG.

Die Frist beginnt zu laufen: bei Warenlieferungsverträgen mit Erhalt der Ware - neu - oder mit Erhalt aller Urkunden, insbesondere die Information über die Rücktrittserklärung, wenn dieser Zeitpunkt später erfolgt. Bei allen anderen Verträgen gilt der Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

Neu ist auch, dass die Rücktrittserklärung nicht mehr an die Schriftform gebunden ist, sondern nun mündlich, telefonisch, per Fax, elektronisch oder Brief ergehen kann.

Zusätzlich wurden die Bagatellgrenzen angehoben: bei üblicherweise nicht in Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen von Euro 15,- auf Euro 25,-, bei Geschäften, die auf Grund ihrer Natur nach nicht in den ständigen Geschäftsräumen betrieben werden, von Euro 45,- auf Euro 50,-. In diesen Fällen kann der Rücktritt beim Haustürgeschäft nicht angewendet werden.

Zusammengefasst betreffen die Neuerungen daher:

- Verlängerung der Rücktrittsfrist auf 14 Tage
- Frist beginnt bei Warenlieferungsverträgen erst zu laufen, wenn der Verbraucher im Besitz der Ware ist, außer die Informationsurkunde über den Rücktritt wird später gegeben, dann erst mit dem Erhalt der Urkunde
- Kein Schriftformgebot betreffend Rücktrittserklärung
- Anhebung der Beträge für Bagatellgeschäfte

Achtung: Kommt bei Verbrauchergeschäften keine andere Rücktrittsbestimmung zum Tragen zB nach dem FernFinG, VKrG oder FAGG, dann ist die Rücktrittsfrist nach dem KSchG anzuwenden. Es handelt sich hier um einen Auffangtatbestand.

Hinweis: Bei Verträgen zB über Finanzdienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, hat der Verbraucher dennoch kein Rücktrittsrecht.¹⁹

Autor:

Mag. Sandra Siemaszko, Referentin des Fachverbands Finanzdienstleister (WKO)

Produkthaftung: Sämtliche Angaben in diesem Artikel und im Anhang erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung und Kontrolle ohne Gewähr. Eine etwaige Haftung der Autoren oder des Fachverbands Finanzdienstleister aus dem Inhalt dieses Artikels und dem Anhang ist ausgeschlossen.

¹⁹ Hintergrund ist, dass es sich grundsätzlich um eine Finanzdienstleistung iSd FernFinG handelt. Dennoch kann der Auffangtatbestand des KSchG nicht so weit verstanden werden, dass in diesem Fall das Rücktrittsrecht des KSchG anzuwenden wäre.

Literaturverzeichnis

- [1] Gruber, M.: Das Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz, in: wbl 2005,53.
- [2] Kathrein, G.: *Neues Konsumentenrecht - Verbraucherrechte-Richtlinien-Umsetzungsgesetz - VRUG*, in: ZVR 2014/ 104.
- [3] Kolba, P./Kosesnik-Wehrle A.: *Leitfaden Rücktrittsrechte im Kern des Konsumentenschutzes*, in: VbR 2014/46.
- [4] Kriegner, J.: Das rechtliche Zusammenspiel des neuen VKrG mit dem FernFinG hinsichtlich Rücktrittsrechte, in *ecolex* 2011, 198.
- [5] Shopper, A.: Verbraucherschutz beim Fernabsatz von Finanzdienstleistungen, in: JAP 2005/2006/11.
- [6] Stabentheiner, J.: *Das Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz - Allgemeine Anmerkungen, die Änderungen des ABGB und die Neuerungen im KSchG*, in Vbr 2014/45.