

Fachverband Freizeit- und Sportbetriebe

Neue Verbraucherrechte ab 13. Juni 2014



Information, 25. Juni 2014

Verbraucherrechte-Richtlinien-Umsetzungsgesetz bringt ab 13. Juni 2014 wesentliche Änderungen für Verbraucherverträge

Die EU-Verbraucherrichtlinie - bis zum 13. Juni 2014 umzusetzen - bringt für Verträge mit Konsumenten wesentliche Veränderungen. Neben allgemeinen Informationspflichten vor Vertragsabschluss sind auch die Änderungen für Fernabsatzverträge (z.B. für auf der Homepage integrierte Buchungstools oder Vertragsabschlüsse via E-Mail/Telefon) von Bedeutung. Auch hierfür sind besondere Informationspflichten und Gestaltungsvorgaben („Button-Lösung“) sowie die Regelungen zum Rücktrittsrecht des Verbrauchers zu beachten.¹

Durch das Verbraucherrechte-Richtlinien-Umsetzungsgesetz (VRUG) werden die nationalen Schritte zur Umsetzung der EU-Verbraucherrichterichtlinie gesetzt. Das VRUG tritt mit 13. Juni 2014 in Kraft.

Das Informationsblatt ist nicht abschließend sondern gibt einen ersten Überblick über die wesentlichen Bestimmungen für die Branche. Darüber hinaus steht das [Mitgliederservice der Wirtschaftskammer ihres Bundeslandes](#) für Beratung und Rückfragen zur Verfügung.

I. Informationspflichten vor Vertragsabschluss für alle Verträge

§ 5a KSchG regelt die allgemeinen Informationspflichten des Unternehmers vor Vertragsabschluss. Demnach muss der Verbraucher bevor er durch einen Vertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist vom Unternehmer in klarer und verständlicher Weise über folgendes informiert werden:

1. die **wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung** in dem für das Kommunikationsmittel und die Ware oder Dienstleistung angemessenen Umfang,
2. den **Namen oder die Firma** und die **Telefonnummer** des Unternehmers sowie die **Anschrift seiner Niederlassung**,
3. den **Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben**; kann der Gesamtpreis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Vorfeld berechnet werden, kann die

¹ Die vorliegende Information berücksichtigt die für den Bereich der Hotellerie wesentlichen neuen Anforderungen für den Vertragsabschluss. Die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie beinhaltet darüber hinausgehende Verbraucherschutzbestimmungen.

Art der Preisberechnung oder das allfällige Anfallen zusätzlicher Kosten angeführt werden,

4. gegebenenfalls die **Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen**, den Zeitraum, innerhalb dessen nach der Zusage des Unternehmers die Ware geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird, sowie ein allenfalls vorgesehene Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden,
5. Hinweis auf das Bestehen eines **gesetzlichen Gewährleistungsrechtes für Waren**; das allfällige Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien,
6. gegebenenfalls die **Laufzeit des Vertrages** oder die Bedingungen für die **Kündigung** unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
7. gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte und
8. gegebenenfalls - soweit wesentlich - die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard - und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftiger Weise bekannt sein muss.

Das Gesetz beinhaltet keine Formvorschriften über die Art der Informationserteilung. Die Informationspflicht kann somit auch mit einem für die Kunden ohne weiters einseharen Aushang an gut sichtbarer Stelle im Geschäftslokal erfolgen. Möglich ist grundsätzlich auch eine mündliche Informationserteilung. Hier kann sich jedoch die Frage der Beweisbarkeit stellen.

Die Nichteinhaltung der Informationspflichten kann u.a. wettbewerbsrechtliche (Unterlassung, Schadenersatz) sowie verwaltungsstrafrechtliche Folgen nach sich ziehen.

➤ **Ausnahmen von den allgemeinen Informationspflichten**

Die allgemeinen Informationspflichten des § 5 Abs 1 KSchG kommen grundsätzlich bei allen Verbraucherverträgen zum Tragen.

Ausgenommen vom Anwendungsbereich dieser Informationspflichten sind nur jene Verträge die in § 5a Abs 2 KSchG genannt sind. Darunter fallen u.a.:

- Fernabsatz und Außergeschäftsraumverträge (dafür sind spezielle Verpflichtungen vorgesehen),
- Geschäfte des täglichen Lebens, die zum Vertragsabschluss sofort erfüllt werden (Waren des täglichen Bedarfs, wie z.B. Lebensmitteleinkäufe, Zeitungen, Sanitärartikel),
- Glücksspiele mit geldwertem Einsatz einschließlich Wetten,
- Pauschalreisen und
- Warenautomaten.

➤ **Kosten der telefonischen Kontaktaufnahme nach Vertragsabschluss - § 6b KSchG**

Richtet der Unternehmer eine Servicehotline ein, um dem Konsumenten die Möglichkeit zu geben im Zusammenhang mit geschlossenen Verbraucherverträgen Kontakt aufzunehmen, dürfen für den Verbraucher keine höheren Kosten als der Grundtarif anfallen (keine Mehrwertnummern!).

➤ **Zusätzliche Zahlungen - § 6c KSchG**

Nach dieser Bestimmung bedarf jede Extrazahlung, die über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistung hinausgeht, einer ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers. Diese Zustimmung ist einzuholen bevor der Verbraucher an den Vertrag gebunden ist. Eine solche Zustimmung liegt nicht vor, wenn der Verbraucher eine vom Unternehmer vorgenommene Voreinstellung (z.B. Wegklicken einer voreingestellten Stornoversicherung). Solche Zusatzleistungen sind ungültig.

II. Sonderbestimmungen für Außergeschäftsraum- und Fernabsatzverträge (FAGG)

Das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) regelt die besonderen Anforderungen im Verbrauchergeschäft für Fernabsatz- und Außergeschäftsraumverträge. **Dabei sind insbesondere die spezifischen Informationspflichten und Gestaltungsvorgaben („Button-Lösung“) sowie das 14-tägige Rücktrittsrecht zu beachten.**

Fernabsatz liegt vor, wenn er ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit von Unternehmer und Verbraucher

- im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystems geschlossen wird und wenn
- bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet werden.

Betroffen von diesen besonderen Anforderungen bei Verbraucherverträgen sind insbesondere Webshops aber auch Verträge, die über Internet (z.B. per E-Mail oder über auf der Homepage integrierte Buchungstools), Telefon, Fax oder per Post abgeschlossen werden. Aber auch Webshops und Onlineplattformen haben die Anforderungen zu erfüllen.

Für den Bereich der Freizeit- und Sportbetriebe kommen die spezifischen Regelungen zum Fernabsatz für alle Verträge mit Verbrauchern zur Anwendung, die ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragspartner getroffen werden. Erfasst sind beispielsweise Verträge die mittels E-Mailkorrespondenz, Telefon, Brief/Fax oder online über die Homepage abgeschlossen werden.

Liegt ein Fernabsatz vor, ist der Unternehmer verpflichtet bestimmte Informationspflichten und Gestaltungsvorgaben („Button-Lösung“) sowie das allfällige Rücktrittsrecht des Verbrauchers zu beachten.

Ein **Außergeschäftsraumvertrag** liegt vor, bei einem 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,
- für den der Verbraucher bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers außerhalb des Geschäftsraumes des Unternehmers ein Angebot gemacht hat,
- der in den Geschäftsräumen des Unternehmers oder durch Fernkommunikationsmittel geschlossen wird, unmittelbar nachdem der Verbraucher an einem anderen Ort als den Geschäftsräumen des Unternehmers bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Unternehmers oder dessen Beauftragten und des Verbrauchers persönlich und individuell angesprochen wurde, oder
- der auf einem Ausflug geschlossen wird, der von einem Unternehmer oder von dessen Beauftragten in der Absicht oder mit dem Ergebnis organisiert wurde, dass der Unternehmer für den Verkauf von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen beim Verbraucher wirbt oder werben lässt und entsprechende Verträge mit dem Verbraucher abschließt.

Das wesentliche Kriterium beim Außergeschäftsraumvertrag ist, dass der Vertrag außerhalb des Geschäftsraumes des Unternehmers abgeschlossen wird, wie z.B. auf einem Messe- oder Marktstand. Verkaufsstätten, in denen der Unternehmer seine Tätigkeit saisonal ausübt werden als Geschäftsräume angesehen.

Bei echten Auswärtsgeschäften ist das FAGG aber erst bei Überschreiten der Umsatzgrenze von 50 Euro maßgeblich.

➤ **Ausnahmen vom FAGG**

Das FAGG ist nach § 1 Abs 2 u.a. nicht anzuwenden auf Verträge,

- die **außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen** werden und bei denen das **Entgelt 50 EUR nicht überschreitet** (Z1),
- **Glücksspiele, die einen geldwerten Einsatz verlangen** (Z4),
- über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken... des täglichen Bedarfs, die vom Unternehmer im Rahmen häufiger oder regelmäßiger Fahrten an den Wohnsitz, Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers geliefert werden (Z 11),
- unter Verwendung von Warenautomaten (Z 12).

➤ **Rücktrittsrecht beim Außergeschäftsraum- und Fernabsatzvertrag**

Der Verbraucher hat bei Außergeschäftsraum- und Fernabsatzverträgen grundsätzlich ein gesetzliches Rücktrittsrecht von 14 Tagen und kann innerhalb dieser Frist ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten. Das gesetzliche Rücktrittsrecht beginnt bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Über das Rücktrittsrecht ist der Konsument vor Vertragsabschluss zu informieren und dabei auf die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts (unter Zurverfügungstellung eines Muster-

Widerrufsformulars) hinzuweisen. Verletzt der Unternehmer diese Informationspflicht verlängert sich das Widerrufsrecht um 12 Monate.

Tritt der Verbraucher vom Vertrag zurück, sind alle vom Verbraucher geleisteten Zahlungen unverzüglich - längstens binnen 14 Tagen - zu erstatten. Die Rücktrittserklärung des Verbrauchers ist an keine bestimmte Form gebunden.

➤ **Ausnahmen vom Rücktrittsrecht für bestimmte Freizeitdienstleistungen**

Für den Tourismus gibt es wesentliche Ausnahmen vom gesetzlichen Rücktrittsrecht des Konsumenten:²

- Beherbergungsdienstleistungen,
- Lieferung von Speisen und Getränken sowie
- **Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden, sofern für die Vertragserfüllung ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist.**

Die für den Bereich der Freizeitwirtschaft wichtigste Ausnahme ist jene für Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden. Wesentlich für diese Ausnahme ist, dass für die Vertragserfüllung ein bestimmter Zeitpunkt/-raum vorgesehen ist. Somit sind z.B. die Fixbuchungen von Fremdenführern oder Tickets für Veranstaltungen vom gesetzlichen Rücktrittsrecht ausgenommen.

Begründet ist diese Ausnahme vom gesetzlichen Rücktrittsrecht damit, dass die Einräumung eines Rücktrittsrechtes im Fall bestimmter Dienstleistungen unangebracht sein kann. Vor allem dann, wenn der Vertragsabschluss für den Unternehmer die Bereitstellung von Kapazitäten mit sich bringt, die der Unternehmer im Falle des Ausübens des Rücktrittsrechts möglicherweise nicht mehr anderweitig nutzen kann. Das kann beispielsweise bei Reservierungen in Hotels, für Ferienhäuser oder Kultur- und Sportveranstaltungen der Fall sein.³

Der Verbraucher hat somit bei bestimmten Freizeitdienstleistungen kein gesetzliches Rücktrittrecht.

Der Unternehmer muss jedoch den Verbraucher vor Vertragsabschluss darauf hinweisen, dass das Rücktrittsrecht gemäß § 18 Abs 1 Z10 FAGG nicht besteht.

² § 18 Abs 1 FAGG

³ Erwägungsgrund 49 der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie

➤ **Informationspflichten vor Vertragsabschluss für Außergeschäftsraum- und Fernabsatzverträge**

In § 4 Abs 1 FAGG ist der Inhalt der vorvertraglichen Informationspflichten im Fernabsatz- und Außergeschäftsraumgeschäft geregelt. Der Verbraucher ist - bevor er an einen Vertrag oder eine Vertragserklärung gebunden ist - in klarer und verständlicher Weise über folgendes zu informieren:

1. die **wesentlichen Eigenschaften** der Ware oder **Dienstleistung** in dem für das Kommunikationsmittel und die Ware oder Dienstleistung angemessenen Umfang,
2. den **Namen**, die **Firma** des Unternehmers sowie die **Anschrift** seiner Niederlassung,
3. gegebenenfalls
 - die **Telefonnummer**, die **Faxnummer** und die **E-Mailadresse**, unter denen der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung treten kann,
 - die von der Niederlassung des Unternehmers abweichende **Geschäftsanschrift**, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, und
 - den **Namen** oder die **Firma** und die **Anschrift** der Niederlassung jener Person, in deren Auftrag der Unternehmer handelt, sowie die allenfalls abweichende **Geschäftsanschrift** dieser Person, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann,
4. den **Gesamtpreis** der Ware oder **Dienstleistung** einschließlich aller Steuern und Abgaben; kann der Gesamtpreis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Vorfeld berechnet werden, kann die Art der Preisberechnung oder das allfällige Anfallen zusätzlicher Kosten angeführt werden,
5. bei einem **unbefristeten Vertrag** oder einem Abonnementvertrag die **für jeden Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten**, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, die monatlichen Gesamtkosten, wenn aber die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Art der Preisberechnung,
6. die **Kosten** für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittel, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden (z.B. kostenpflichtige Mehrwertnummer),
7. die **Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen**, den Zeitraum, innerhalb dessen nach der Zusage des Unternehmers die Ware geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird, sowie ein allenfalls vorgesehenes Verfahren beim Umgang mit Beschwerden,
8. bei Bestehen eines **Rücktrittsrechts** die **Bedingungen**, die **Fristen** und die **Vorgangsweise** für die Ausübung dieses Rechts, dies unter Zurverfügungstellung des Musterwiderrufsformulars,

9. gegebenenfalls die den Verbraucher im Fall seines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 15 treffende Pflicht zur Tragung der Kosten für die Rücksendung der Ware sowie bei Fernabsatzverträgen über Waren, die wegen ihrer Beschaffenheit üblicherweise nicht auf dem Postweg versendet werden, die Höhe der Rücksendungskosten,
10. gegebenenfalls die den Verbraucher im Fall eines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 16 treffende Pflicht zur Zahlung eines anteiligen Betrags für die bereits erbrachten Leistungen,
11. gegebenenfalls über das **Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts nach § 18** oder über die Umstände unter denen ein Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert,
12. zusätzlich zu dem Hinweis auf das **Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Ware** gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und von gewerblichen Garantien,
13. gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes gemäß § 1 Abs 4 Z 4 UWG und darüber, wie der Verbraucher eine Ausfertigung davon erhalten kann,
14. gegebenenfalls die **Laufzeit des Vertrags** oder die **Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge** oder sich automatisch verlängernder Verträge,
15. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
16. gegebenenfalls das Recht des Unternehmers, vom Verbraucher die Stellung einer Kautions- oder anderer finanzieller Sicherheiten zu verlangen, sowie deren Bedingungen,
17. gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
18. gegebenenfalls - soweit wesentlich - die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein muss und
19. gegebenenfalls die Möglichkeit des Zuganges zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang.

Form der Informationserteilung

- **bei Außergeschäftsraumverträgen - § 5 FAGG**

Die Informationen sind dem Verbraucher lesbar, klar und verständlich auf Papier oder - wenn der Verbraucher zustimmt - auf einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Eine Ausfertigung des unterzeichneten Vertragsdokuments oder die Bestätigung des geschlossenen Vertrages auf Papier - oder mit Zustimmung auf einem dauerhaften Datenträger - ist zur Verfügung zu stellen. Allenfalls ist im Vertrag auch das Nichtvorliegen des Rücktrittsrechtes zu bestätigen.

- **bei Fernabsatzverträgen**

Diese Informationen sind dem Verbraucher in klarer und verständlicher Weise in einer dem Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise bereitzustellen. Das bedeutet z.B. für den Fall von telefonisch abgeschlossenen Verträgen, dass die Informationserteilung auch mündlich erfolgen kann. Erfolgt die Information auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. USB-Stick, E-Mail, Papier, CD-Rom, DVD, etc.) muss die Information so gestaltet sein, dass sie lesbar ist.

Wird der Vertrag unter Verwendung eines Fernkommunikationsmittels geschlossen, bei dem für die Darstellung der Information nur begrenzter Raum (z.B. App, Katalog, Handy) oder begrenzte Zeit zur Verfügung steht, hat der Unternehmer jedenfalls die in § 4 Abs 1 FAGG genannten Informationen zur Verfügung zu stellen:

- **wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung**
- **Namen bzw. Firma des Unternehmers sowie die Anschrift des Betriebes**
- **Gesamtpreis**
- **Gesamtkosten im vereinbarten Abrechnungszeitraum bei unbefristeten Verträgen**
- **bei Bestehen eines Rücktrittsrechts die Bedingungen, Fristen und Voraussetzungen**
- **Laufzeit und Kündigungsbedingungen bei unbefristeten oder sich automatisch verlängernden Verträgen**

Die darüber hinausgehenden Informationen sind dem Verbraucher in geeigneter Weise zur Verfügung zu stellen (z.B. Verweis auf eine andere Informationsquelle).

Bestätigung des abgeschlossenen Fernabsatzvertrages - § 7 Abs 3 FAGG

Binnen angemessener Frist nach Abschluss des Fernabsatzvertrages (spätestens bei Lieferung der Waren oder vor Ausführung der Dienstleistung) ist dem Verbraucher eine Bestätigung über den abgeschlossenen Vertrag inklusive sämtlicher vorvertraglicher Informationen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Das kann z.B. durch E-Mail, Brief oder Fax erfolgen.

In der Praxis ist die Übermittlung einer Buchungsbestätigung vielfach ohnehin Standard. Künftig ist darauf zu achten, dass die in § 4 Abs 1 FAGG gesetzlich vorgesehenen vorvertraglichen Informationspflichten in der Buchungsbestätigung enthalten sind.

Angaben über Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel

Auf Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr (Webshop) ist spätestens bei Beginn des Bestellvorganges klar und deutlich anzugeben ob Lieferbeschränkungen (z.B. für bestimmte Staaten) bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Telefonisch abgeschlossene Verträge

Ruft der Unternehmer den Verbraucher im Hinblick auf den Abschluss eines Fernabsatzvertrages an, so hat er zu Beginn des Gesprächs seine Identität und gegebenenfalls die Identität der Person, in deren Auftrag er anruft, sowie den geschäftlichen Zweck des Anrufs offen zu legen.

Rechtsfolgen

Die Nichteinhaltung der Informations- und Gestaltungspflichten kann wettbewerbsrechtliche (Unterlassung, Schadenersatz) sowie verwaltungsstrafrechtliche Folgen nach sich ziehen⁴.

➤ **Besondere Informations- und Gestaltungsanforderungen im Fernabsatz bei elektronisch abgeschlossenen Verträgen (Pflichtangaben beim Bestell-Button)**

Über die Informationspflichten vor Vertragsabschluss hinaus gibt es **besondere Informations- und Gestaltungserfordernisse bei „elektronisch geschlossenen Verträgen“**. Diese kommen zur Anwendung, wenn beispielsweise Verträge über Freizeitdienstleistungen direkt über die Website des Unternehmers (z.B. integriertes Buchungstool, Buchungsmaske) oder Onlineplattformen abgewickelt werden.

Achtung!

Bei Verletzung der Gestaltungsanforderungen an den „Bestell-Button“ ist der Konsument nicht an den Vertrag gebunden⁵. Der Konsument kann in weiterer Folge entscheiden, ob er sich an den Vertrag gebunden fühlt und die Erfüllung vom Unternehmer einfordert.

Unter „elektronisch abgeschlossenen Verträgen“ sind nach der Intention der EU-Verbraucherrechterichtlinie solche Fernabsatzverträge zu verstehen, die über Websites abgeschlossen werden⁶. Der Begriff des „elektronisch geschlossenen Fernabsatzvertrages“ ist daher enger zu verstehen als der Begriff des „Fernabsatzvertrages“. Ein auf individuellem (wenngleich elektronischem) Kommunikationsweg ausgehandelter Vertragsabschluss ist daher von diesen Vorgaben nicht erfasst (z.B. Verträge via E-Mailkorrespondenz). Erfasst sind jedenfalls Verträge, die über in der Website integrierte Buchungstools abgeschlossen werden.

Wird ein Fernabsatzvertrag, der zu einer Zahlungspflicht des Verbrauchers führt, auf elektronischem Weg geschlossen, dann hat der Unternehmer den Verbraucher

⁴ § 19 FAGG

⁵ § 8 Abs 2 FAGG

⁶ Erläuterungen zu § 8 FAGG

unmittelbar bevor dieser seine Bestellung tätigt, klar und in hervorgehobener Weise auf bestimmte vorvertragliche Informationspflichten hinzuweisen. Weiters sieht das FAGG Vorgaben zur Gestaltung des Bestellbuttons vor.

A. Vorvertragliche Informationspflichten UNMITTELBAR VOR einer endgültigen Bestellung:

1. **Wesentliche Eigenschaften** der Ware oder Dienstleistung in dem für das Kommunikationsmittel und die Ware oder Dienstleistung angemessenen Umfang.
2. **Gesamtpreis** der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben; kann der Gesamtpreis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Vorfeld berechnet werden, kann die Art der Preisberechnung oder das allfällige Anfallen zusätzlicher Kosten angeführt werden.
3. Bei einem **unbefristeten Vertrag** oder einem Abonnementvertrag die für jeden **Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten**, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, die monatlichen Gesamtkosten, wenn aber die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Art der Preisberechnung.
4. Gegebenenfalls die **Laufzeit** des Vertrags oder die **Bedingungen für die Kündigung** unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge.
5. Gegebenenfalls die **Mindestdauer der Verpflichtungen**, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht.

B. Gestaltung des „Bestell-Buttons“

Der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Umfasst der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche, ist diese Schaltfläche gut leserlich ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung (z.B. „zahlungspflichtig buchen“ oder „kaufen“) zu kennzeichnen.

Achtung!

Die Verletzung dieser Verpflichtung führt dazu, dass der Konsument nicht an den Vertrag gebunden ist!

C. Zahlungsmittel - § 8 Abs 3 FAGG

Spätestens bei Beginn des Bestellvorganges ist klar und deutlich anzugeben, welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Rückfragehinweis⁷:

Für Rückfragen steht die jeweilige [Fachgruppe Freizeit- und Sportbetriebe](#) Ihres Bundeslandes gerne zur Verfügung.

Autor:
Fachverband Freizeit- und Sportbetriebe
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: freizeitbetriebe@wko.at
W: <http://wko.at/freizeitbetriebe>

Wien, am 25. Juni 2014

⁷ Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.