

An alle Fachgruppen  
zur Aussendung an die Mitgliedsbetriebe

**Fachverband der Reisebüros**  
Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft  
Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstraße 63 | Postfach 341  
1045 Wien  
T +43 (0)590 900-DW | F +43 (0)1 505 13 12  
E reisebueros@wko.at  
W <http://www.reisebueros.at>

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen, Sachbearbeiter  
115.274/2014/gl/vg

Durchwahl  
3553

Datum  
8.5.2014

## Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie

Sehr geehrte Damen und Herren!

Mit der Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie erfährt das Konsumentenschutzrecht in Österreich die größte Umwälzung seit seinem Bestehen. Durch das Umsetzungsgesetz wird das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) an vielen Stellen geändert und mit völlig neuen Regelungen versehen. Vor allem wird mit dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) ein neues Gesetz geschaffen, mit dem die Vorgaben der Richtlinie umgesetzt werden.

Die Bestimmungen treten mit 13. Juni 2014 in Kraft (Ausnahmen sind gesondert angeführt) und sind auf Fern- und Auswärtsgeschäfte anzuwenden, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden.

### Änderungen im KSchG:

- **Rücktrittsrecht - § 3 KSchG**

Schon jetzt konnte der Verbraucher von Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen bzw. außerhalb von Messe- oder Marktständen geschlossen wurden (sog. Haustürgeschäfte) innerhalb von einer Woche zurücktreten (§ 3 KSchG). Diese Rücktrittsfrist wird nun auf 14 Tage verlängert.

Das Anbahnungselement des Abs 3 Z 1 bleibt unberührt, demnach hat der Verbraucher kein Rücktrittsrecht, wenn er die geschäftliche Verbindung selbst angebahnt hat (z.B. einen Hausbesuch bestellt hat).

**Aufgrund der Ausnahme für bestellte Hausbesuche sind die Auswirkungen auf den herkömmlichen Reisevertrieb gering.**

- **Allgemeine Informationspflichten - § 5a KSchG**

Mit dieser Bestimmung werden allgemeine Informationspflichten des Unternehmers im Zusammenhang mit Verbraucherverträgen festgelegt.

Nach § 5a Abs 2 gelten diese Informationspflichten nicht für Verträge, die in den Geltungsbereich der Pauschalreise-Richtlinie 90/314/EWG fallen (Z 9), die dem FAGG unterliegen (Z 2), sowie für Beförderungsverträge von Personen (Z 13).

**Für Pauschalreisen gelten also weiterhin die detaillierteren Informationspflichten der Pauschalreise-Richtlinie. Aufgrund der weiteren Ausnahmen sind die Auswirkungen für die Reisebürobranche gering.**

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

Hat der Unternehmer einen Telefonanschluss eingerichtet, um im Zusammenhang mit geschlossenen Verbraucherverträgen seinem Vertragspartner eine telefonische Kontaktaufnahme zu ermöglichen, so darf der Unternehmer dem Verbraucher dafür kein Entgelt verrechnen.

**Dem Verbraucher muss keine gebührenfreie Telefonverbindung bereitgestellt werden (d.h. der „Grundtarif“ an der Telekommunikationsdienstleister ist vom Verbraucher zu entrichten). Es ist aber nicht zulässig, vom Verbraucher ein darüber hinausgehendes Entgelt für den Anruf zu verlangen, beispielsweise in Form einer Mehrwertnummer. Mit dieser Bestimmung ist die Verwendung von Rufnummern, die mit „09“ beginnen, daher künftig ausgeschlossen.**

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

Nach dieser Bestimmung bedarf jede Extrazahlung, die über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistungspflicht des Unternehmers hinausgeht, einer ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers. Der Unternehmer muss diese ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers einholen, bevor dieser an den Vertrag gebunden wird.

Eine derartige ausdrückliche Zustimmung liegt dann nicht vor, wenn der Verbraucher eine vom Unternehmer vorgenommene Voreinstellung ablehnen müsste (etwa durch Wegklicken eines voreingestellten Kästchens für z.B. eine voreingestellte Reiseversicherung).

**Derart voreingestellte Zusatzleistungen müssen daher unterlassen werden.**

Die Bestimmungen treten mit **13. Juni 2014** in Kraft und sind auf Verträge anzuwenden, die ab diesem Zeitpunkt geschlossen werden.

## Neuerungen im Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)

Das neue FAGG gilt grundsätzlich für Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern. Der Unterschied zum Haustürgeschäft im Sinn des § 3 KSchG besteht darin, dass es im FAGG nicht mehr darauf ankommt, ob die geschäftliche Verbindung vom Verbraucher angebahnt wurde.

### • Pauschalreiseverträge

Pauschalreiseverträge sind zwar grundsätzlich vom Geltungsbereich des neuen FAGG ausgenommen (§ 1 Abs 2 Z 8 FAGG), die **besonderen Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen** kommen **ab 1. Juli 2015** aber auch bei Pauschalreiseverträgen zur Anwendung (§ 8 Abs 4 iVm § 20 Abs 1 FAGG).

Die Formulierung „elektronisch geschlossene Verträge“ ist insofern missverständlich, als sie einen sehr weiten sachlichen Anwendungsumfang vermuten lässt. Aus dem Erwägungsgrund 39 der Richtlinie geht jedoch hervor, dass nur solche Fernabsatzverträge erfasst werden, die über Webseiten abgeschlossen werden (d.h. keine Verträge, die nur durch individuelle Kommunikation zustande kommen, wie z.B. Buchungen per Telefon, E-Mail oder SMS).

Für Bestellvorgänge über Webseiten (z.B. Webshops, Buchungsmasken) sieht das FAGG eine **hervorgehobene Information des Verbrauchers** über die zentralen Punkte des Vertrages, wie etwa über den Preis (§ 4 Abs 1 Z 1) und die wesentlichen Merkmale der Leistung (§ 4 Abs 1 Z 4) vor.

Die Auswirkungen dieser Informationspflicht halten sich insofern in Grenzen, als die **Ausübungsvorschriften für das Reisebürogewerbe bereits jetzt weit umfangreichere Informationspflichten für detaillierte Werbeunterlagen (darunter auch Webshops) vorsehen.**

Der Unternehmer hat auch dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung **ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung** verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder eine ähnliche Funktion umfasst, ist diese Schaltfläche oder entsprechende Funktion gut leserlich ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer entsprechenden eindeutigen gleichartigen Formulierung (z.B. „zahlungspflichtig buchen“) zu kennzeichnen (sogenannte „Buttonlösung“). Wenn der Unternehmer diese Vorgabe nicht einhält, ist der Verbraucher nicht an den Vertrag oder die Bestellung gebunden.

**Die Button-Lösung ist nicht problematisch, aber mit Kosten für das Umprogrammieren von Buchungsmasken/Webshops verbunden, soweit dies nicht bereits erfolgt ist.**

*Zur Info: Deutschland hat die Button-Lösung bereits im August 2012 umgesetzt. Streng genommen hätten österreichische Webshops, die auch nach Deutschland liefern, die deutschen Bestimmungen bereits jetzt zu beachten (§ 312g BGB).*

- **Beförderungsverträge**

Auch auf Beförderungsverträge finden nur die besonderen Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen des § 8 FAGG Anwendung (siehe die Ausführungen zu den Pauschalreiseverträgen oben).

Im Unterschied zu den Pauschalreiseverträgen **treten diese Bestimmungen bereits mit dem 13. Juni 2014 in Kraft.**

- **Sonstige Vermittlungsverträge (Unterkunft, Mietwagen, sonstige touristische Leistungen...)**

Sonstige Vermittlungsverträge, die im Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen wurden, unterliegen dem FAGG.

Die oben dargestellte hervorgehobene Information des Verbrauchers über die zentralen Punkte des Vertrages, sowie die Buttonlösung bei Bestellvorgängen über Webseiten kommen selbstverständlich auch hier zur Anwendung.

Vom Rücktrittsrecht des FAGG sind **Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung, Vermietung von Kraftfahrzeugen und Freizeitbetätigungen** nach § 18 Abs 1 Z 10 jedoch ausdrücklich ausgenommen, sofern für die Vertragserfüllung ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vorgesehen ist.

Herzliche Grüße  
Fachverband der Reisebüros



Komm.-Rat. Dkfm. Edward Gordon  
Obmann



Mag. Gernot Liska  
Geschäftsführer-Stv.