

WEBSHOP: IN 7 SCHRITTEN ZUR BESTELLUNG

Muster für einen möglichen Ablauf einer Bestellung im Webshop

In diesem Dokument finden Sie einen auf Basis des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) entwickelten Vorschlag für einen möglichen Ablauf einer Bestellung im Webshop. Dabei wurde versucht, alle gesetzlichen Voraussetzungen des FAGG so zu erfüllen, dass einerseits möglichst wenige Schritte notwendig werden, andererseits die gesetzlichen Informationen beim Verbraucher sinnvoll ankommen.

Achtung!

Wenn AGB verwendet werden (dies ist jedoch nicht Pflicht), müssen diese ebenfalls in den Bestellvorgang eingebaut werden! Dieser Vorschlag berücksichtigt nur die gesetzlichen Vorgaben des FAGG.

Es handelt sich um einen nicht verbindlichen Vorschlag zur Gestaltung des Ablaufs einer Webshop-Bestellung, dessen primärer Zweck es ist, das Zusammenspiel der gesetzlichen Bestimmungen darzustellen.

Vorvertragliche Informationen auf der Website (§ 4 Abs 1 FAGG)

Dem Verbraucher sind auf der Website vor Vertragsabschluss umfangreiche Informationen zu erteilen, darunter auch

- eine Belehrung über sein Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht (dafür gibt es eine gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung, die verwendet werden kann),
- das Widerrufsformular (auch dafür gibt es ein gesetzliches Muster-Widerrufsformular, das verwendet werden muss) und
- Informationen, falls und unter welchen Voraussetzungen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) verliert.

Wird über das Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) nicht korrekt informiert, verlängert es sich um 12 Monate (§ 12 Abs 1 FAGG).

Tipp:

Da der Unternehmer bezüglich der korrekten Informationserteilung beweispflichtig ist, wird empfohlen, sich im Bestellvorgang die Kenntnisnahme der Widerrufsbelehrung zB durch eine Checkbox bestätigen zu lassen.

Nähere Informationen inkl. Muster-Widerrufsbelehrung, Widerrufsformular und Belehrung über den Entfall des Rücktrittsrechts (Widerrufsrechts) finden Sie im Dokument:

[Rücktrittsrecht bei Warenkauf im Internet B2C - im Detail](#) auf wko.at

Diese Informationen sind dem Verbraucher im Zuge des Bestellvorganges, spätestens zusammen mit der Warenlieferung, auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail, Papier) zur Verfügung zu stellen (§ 7 Abs 3 FAGG).

Zusätzliche vorvertragliche Informationen spätestens am Beginn des Bestellvorganges (§ 8 Abs 3 FAGG)

Zusätzlich ist spätestens beim Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben,

- ob Lieferbeschränkungen bestehen und
- welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Nähere Informationen zu allen Informationspflichten (§ 4 und § 8 FAGG) finden Sie im Dokument:

[Spezielle Informationspflichten im Fernabsatz B2C](#) - im Detail auf wko.at

Der Bestellvorgang

1. Optionaler Schritt: E-Mail-Adresse

Der Verbraucher füllt beim Bestellvorgang ein Feld mit seiner E-Mail-Adresse aus, an die er später sämtliche Informationen des § 4 FAGG sowie die Vertragsbestätigung auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail) zugestellt erhält:

Formulierungsvorschlag:

„Ich möchte alle für den Vertragsabschluss gesetzlich vorgeschriebenen Informationen und die Vertragsbestätigung an folgende E-Mailadresse zugestellt erhalten“

Dieser Schritt ist nur notwendig, wenn die Informationen des § 4 FAGG und die Vertragsbestätigung nicht oder nicht nur in Papierform (zB zusammen mit der Warenlieferung) übermittelt werden.

Achtung!

- Sollen AGB in den Vertrag miteingebunden werden, so muss dies vor Schritt 2 erfolgen.
- Dasselbe gilt für sonstige vertragliche Erklärungen des Verbrauchers (zB Zahlungsart, Versandart, Datenschutzerklärung) und
- seine empfohlene Kenntnisnahme von der Widerrufsbelehrung.

2. Wiederholung einiger vorvertraglicher Informationen unmittelbar vor dem Bestellbutton (§ 8 Abs 1 FAGG)

Achtung!

Die Informationspflichten des § 8 Abs 1 FAGG (Wiederholung bestimmter Informationen des § 4 FAGG) sind auf der Bestellseite unmittelbar VOR dem Bestellbutton zu platzieren.

3. Klick auf den Bestellbutton

Am Ende des Bestellvorganges erfolgt die endgültige Bestellung des Kunden mittels Bestellbutton:

„zahlungspflichtig bestellen“

Nähere Informationen zur Gestaltung der zu wiederholenden Informationen und zur Gestaltung des Bestellbuttons finden Sie im Dokument

[Der Bestellbutton im Webshop](#) auf wko.at

4. Empfangsbestätigung

Der Verbraucher erhält jetzt die im E-Commerce-Gesetz (ECG) vorgeschriebene Empfangsbestätigung seiner Bestellung (§ 10 Abs 2 ECG).

Formulierungsvorschlag:

„Empfangsbestätigung“

Hiermit bestätigen wir, dass Ihre Bestellung über bei uns eingegangen ist.“

5. Optionaler Schritt: E-Mail mit Vertragsbestätigung (in Ausführung von Schritt 1)

- a) Die Empfangsbestätigung kann verbunden werden mit der Übermittlung der Informationen des § 4 FAGG. Diese Übermittlung hat auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail) zu erfolgen.

Die Vertragsbestätigung folgt dann später per E-Mail oder auf Papier (siehe Schritt 7).

- b) Die Empfangsbestätigung kann zusätzlich verbunden werden mit der Bestätigung des Vertrages. Dies ist aber nicht zu empfehlen, da dann in diesem Fall der Vertrag bereits geschlossen wäre. Dies hätte folgende Konsequenz: Der Unternehmer könnte (auch wenn die Ware zB nicht mehr lagernd ist) nicht mehr vom Vertrag zurücktreten. Deswegen sollte am Bestellbutton zur Sicherheit nicht der Begriff „kaufen“ sondern besser der (auch im Gesetz verwendete) Begriff „zahlungspflichtig bestellen“ verwendet und die Empfangsbestätigung von der Vertragsbestätigung getrennt werden.

Der Unternehmer kann in diesem Fall die Bestellung noch ablehnen, sodass kein Vertrag zustande kommt.

Der Verbraucher erhält jetzt (zugleich mit oder zusätzlich zu der Empfangsbestätigung) ein E-Mail mit allen gesetzlichen Informationen des § 4 FAGG (siehe oben), unter anderem:

- Widerrufsbelehrung
- Widerrufsformular
- Belehrung über einen allfälligen Entfall des Rücktrittsrechts (Widerrufsrechts)

Mit diesem E-Mail werden die Informationspflichten auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail reicht aus) zur Verfügung gestellt (§ 7 Abs 3 FAGG).

Die Informationen müssen aber direkt im E-Mail enthalten sein; ein Link auf die Informationen auf der Website wäre kein dauerhafter Datenträger.

6. Zahlung des Verbrauchers

7. Vertragsbestätigung

Wurde von den optionalen Schritten 1 und 5 (Informationserteilung per E-Mail) nicht Gebrauch gemacht, so sind sämtliche Informationen des § 4 FAGG (siehe oben) sowie eine Bestätigung des geschlossenen Vertrages spätestens im Zeitpunkt der Lieferung auf dauerhaftem Datenträger zur Verfügung zu stellen (§ 7 Abs 3 FAGG). Praktischerweise erfolgt dies auf einem Papier, das der Warenlieferung beigelegt wird.

Stand: März 2015

Dieses Merkblatt ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

Burgenland, Tel. Nr.: 05 90907, Kärnten, Tel. Nr.: 05 90904, Niederösterreich Tel. Nr.: (02742) 851-0,
Oberösterreich, Tel. Nr.: 05 90909, Salzburg, Tel. Nr.: (0662) 8888-0, Steiermark, Tel. Nr.: (0316) 601-0,
Tirol, Tel. Nr.: 05 90905-1111, Vorarlberg, Tel. Nr.: (05522) 305-0, Wien, Tel. Nr.: (01) 51450-1615,

Hinweis! Diese Information finden Sie auch im Internet unter <https://wko.at/>. Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr und eine Haftung des Autors oder der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter!