
Fachverband Hotellerie

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 für die Hotellerie auch die Änderungen für Fernabsatzverträge (zB für auf der Homepage integrierte Buchungstools oder Vertragsabschlüsse via E-Mail/Telefon) von Bedeutung. Auch hierfür sind besondere Informationspflichten und Gestaltungsvorgaben („Button-Lösung“) sowie ein allfällig bestehendes Rücktrittsrecht zu beachten.¹

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

Das vorliegende Informationsblatt ist nicht abschließend sondern gibt einen 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

§ 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,

Anmerkung: Die Erläuterungen führen dazu ergänzend folgendes aus: „Wenn die Höhe der Abgaben im Vorhinein nicht exakt beziffert werden kann, wie zum Beispiel bei altersabhängigen Ortstaxen im Zusammenhang mit der Anbietung von Tourismusdienstleistungen, muss allenfalls mit der gesonderten Ausweisung der solcherart differenziert anfallenden Angaben das Auslangen gefunden 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 vorgesehenes Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden,
5. Hinweis auf das Bestehen eines **gesetzlichen Gewährleistungsrechtes bei 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 einsehbaren Aushang (z.B. an der Rezeption) erfüllt werden. Möglich ist grundsätzlich auch eine mündliche Informationserteilung. Hier kann sich jedoch die Frage der Beweisbarkeit stellen.

Die Nichteinhaltung der Informationspflichten kann wettbewerbsrechtliche u.a. (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

- Verträge unter Verwendung von Warenautomaten.

Anmerkung:

Nicht eindeutig geregelt ist, ob Restaurantbesuche „Geschäfte des täglichen Lebens“ darstellen. Die Rechtsansicht, wonach es sich bei gewöhnlichen Restaurantbestellungen, die vor Ort konsumiert werden (z.B. Schnitzel im Gasthaus um's Eck) um Geschäfte des täglichen Lebens handelt, erscheint grundsätzlich vertretbar. Bei der Bestellung einer Hochzeitstafel, einer Geburtstagsfeier oder einer Hotelbuchung vor Ort, sind die Informationen aber jedenfalls anzuführen.

Selbst wenn die Meinung vertreten wird, dass gewöhnliche Restaurantbesuche keine Geschäfte des täglichen Lebens darstellen, werden idR durch die Preisverzeichnisse - welche nach dem Preisauszeichnungsgesetz verpflichtend aufzulegen sind - die geforderten Informationen:

- wesentliche Eigenschaften der Ware/Dienstleistung
- Name/Firma/Telefonnummer/Anschrift
- Gesamtpreis der Ware/Dienstleistung
- Hinweis auf das Gewährleistungsrecht bei Waren

für den Konsumenten gegeben bzw. können dort angeführt werden.

Endgültige Klarheit zu dieser Fragestellung kann nur der EuGH schaffen.

➤ **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 Hauptleistungspflicht 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 ablehnen müsste (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.

Die nachfolgenden Ausführungen beschränken sich auf die Anforderungen im Fernabsatz, welche für die Hotellerie für alle Hotelbuchungen - mit Ausnahme von Buchungen vor Ort - maßgeblich sind. Jede Hotelbuchung/-reservierung per Telefon, Brief, E-Mail oder via Homepage führt zu einem Fernabsatzvertrag. Insbesondere auch Webshops und Onlineplattformen sind von den neuen Anforderungen bei Verbraucherverträgen betroffen.

Von der Hotellerie sind somit bei einem Großteil der Hotelbuchungen die spezifischen Informationspflichten und Gestaltungsvorgaben („Button-Lösung“) im Fernabsatz zu beachten. Wird die Gestaltung des „Bestell-Button“ nicht gesetzeskonform vorgenommen, kommt der Vertrag nicht rechtswirksam zustande und es obliegt in weiterer Folge dem Verbraucher zu entscheiden, ob er sich an den Vertrag gebunden fühlt.

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.

➤ **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 im Fernabsatz - §§ 11ff FAGG**

Bei Fernabsatzverträgen kann der Verbraucher künftig grundsätzlich innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Für Beherbergungsbetriebe konnte jedoch eine wichtige Ausnahme erreicht werden. Für diese Verträge ist das gesetzlich vorgesehene Rücktrittsrecht des Konsumenten nicht anwendbar.

Das Gesetz sieht u.a. folgende **Ausnahmen vom Rücktrittsrecht** vor²:

- 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.

Der Konsument hat somit beim Beherbergungsvertrag kein gesetzliches Rücktrittsrecht. Er ist jedoch durch den Unternehmer vor Vertragsabschluss darauf hinzuweisen, dass das 14tägige Rücktrittsrecht gemäß § 18 Abs 1 Z10 FAGG nicht besteht³.

➤ **Informationspflichten vor Vertragsabschluss im Fernabsatz - § 4 FAGG**

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,

² § 18 Abs 1 FAGG

³ § 4 Abs 1 Z 11 FAGG

Anmerkung: Die Erläuterungen⁴ führen dazu ergänzend folgendes aus: „Wenn die Höhe der Abgaben im Vorhinein nicht exakt beziffert werden kann, wie zum Beispiel bei altersabhängigen Ortstaxen im Zusammenhang mit der Anbietung von Tourismusdienstleistungen, muss allenfalls mit der gesonderten Ausweisung der solcherart differenziert anfallenden Angaben das Auslangen gefunden 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 (ein Rücktrittsrecht besteht z.B. nicht bei Beherbergungsdienstleistungen),
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,

⁴ Erläuterungen zu § 5a KSchG

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 - § 7 FAGG

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.

So können die Informationen z.B. für Online-Buchungen auf der Homepage angebracht werden. Bei telefonischen Buchungen sind die Informationen mündlich zu erteilen. Erfolgt die Kontaktaufnahme in schriftlicher Form (E-Mail, Fax, Brief) empfiehlt sich - auch wenn eine Darstellung auf der Homepage erfolgt - auch die Zurverfügungstellung der geforderten Informationen im Angebot.

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 Lieferverträgen
- bei Bestehen eines Rücktrittsrechts die Bedingungen, Fristen und Voraussetzungen
- Laufzeit und Kündigungsbedingungen bei unbefristeten Lieferverträgen

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 in der Hotellerie 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 - § 8 Abs 3 FAGG

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 - § 9 FAGG

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. Eine Vertragsbindung liegt erst dann vor, wenn der Unternehmer dem Verbraucher das Vertragsangebot

Rechtsfolgen - § 19 FAGG

Die Nichteinhaltung der Informations- und Gestaltungspflichten kann u.a. wettbewerbsrechtliche (Unterlassung, Schadenersatz) sowie verwaltungsstrafrechtliche Folgen nach sich ziehen⁵.

⁵ § 19 FAGG

➤ **Besondere Informations- und Gestaltungsanforderungen bei Buchungen über die Hotel-Website - § 8 FAGG (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 **Beherbergungsverträge direkt über die Website des Hoteliers (z.B. integriertes Buchungstool, Bestellmaske) oder Onlineplattformen abgewickelt werden.**

Achtung!

Bei Verletzung der Gestaltungsanforderungen an den „Bestell-Button“ kommt der Vertrag nicht rechtswirksam zustande⁶. 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 werden⁷. 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 aber 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 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 - § 8 Abs 1 FAGG:

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.

*Anmerkung: Die Erläuterungen⁸ führen dazu ergänzend folgendes aus:
„Wenn die Höhe der Abgaben im Vorhinein nicht exakt beziffert werden kann, wie zum Beispiel bei altersabhängigen Ortstaxen im Zusammenhang*

⁶ § 8 Abs 2 FAGG

⁷ Erläuterungen zu § 8 FAGG

⁸ Erläuterungen zu § 5a KSchG

mit der Anbietung von Tourismusedienstleistungen, muss allenfalls mit der gesonderten Ausweisung der solcherart differenziert anfallenden Angaben das Auslangen gefunden 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“ - § 8 Abs 2 FAGG

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. **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.

III. Anhang

In § 8 Abs 1 und Abs 2 FAGG sind besondere Erfordernisse für „elektronisch geschlossene“ Verträge vorgesehen (z.B. Buchungstools). Demnach ist der Verbraucher auf bestimmte Informationen unmittelbar bevor dieser seine Vertragserklärung abgibt in klarer und hervorgehobener (z.B. farblich gekennzeichnet) Weise hinzuweisen. Darüber hinaus muss der Verbraucher ausdrücklich bestätigen, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Details dazu entnehmen Sie bitte dem Informationspapier zum Punkt „Besondere Informations- und Gestaltungsanforderungen bei Buchungen über die Hotel-Website“.

Das auf der folgenden Seite dargestellte unverbindliche Muster soll Orientierung bei der Gestaltung der Buchungsseite geben. Die im Muster angeführte gesonderte Ausweisung der Ortstaxe ist dann möglich, wenn die Ortstaxe nicht von allen Gästen zu leisten ist (z.B. altersabhängige Ortstaxe). Ist das nicht der Fall, ist die Ortstaxe im Gesamtpreis einzurechnen. Darüber hinaus sind die Vorgaben des Preisauszeichnungsgesetzes maßgeblich.

1. Verfügbarkeit

2. Zimmer und Raten

3. Gästedaten

4. Buchung

Daten des Gastes:

Herr Max Mustermann

Mustergasse 1/23

1234 Musterstadt

- Ich habe die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Link zu den AGB) zur Kenntnis genommen und bin mit deren Geltung einverstanden.

<u>Leistung</u>	<u>Einzelpreis</u>	<u>Anzahl</u>	<u>Preis</u>
Zimmer (Aufenthaltsdaten und Aufzahlung der wesentlichen Merkmale)	123,00 Euro	1	123,00 Euro
Zusatzleistung (Aufzählung der wesentlichen Merkmale) 12,30 Euro		3	36,90 Euro
Zimmer (Aufenthaltsdaten und Aufzahlung der wesentlichen Merkmale)	234,00 Euro	1	234,00 Euro
Zusatzleistung (Aufzählung der wesentlichen Merkmale) 12,30 Euro		1	12,30 Euro
Zu zahlender Gesamtpreis			406,20 Euro

Preis enthält alle Steuern und Gebühren.

Die Kur-/Ortstaxe in Höhe von xy Euro (Betrag einsetzen) pro Person und Nacht ist - sofern gesetzlich vorgesehen (Hinweis für welche Personen Ortstaxenpflicht besteht oder ggf. Link zur Ortstaxenregelung im Landesgesetz) - für jeden Gast separat vor Ort zu entrichten.

**zahlungspflichtig
buchen**

Rückfragehinweis⁹:

Für Rückfragen steht die jeweilige [Fachgruppe Hotellerie](#) Ihres Bundeslandes gerne zur Verfügung.

Autor:
Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, am 25. Juni 2014

⁹ Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.