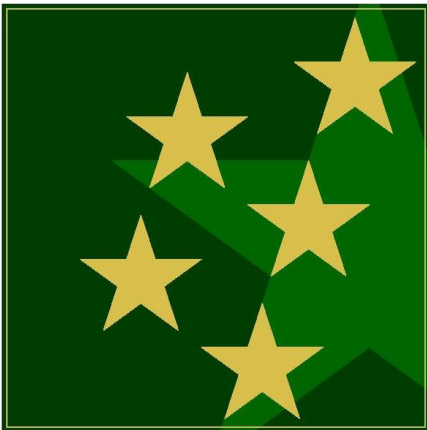


Fachverband Hotellerie

EU-Verbraucherrechte- Richtlinie



Information, 18. November 2013

EU-Verbraucherrechte-Richtlinie

Die EU-Verbraucherrichtlinie 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) von Bedeutung. Hierfür sind besondere Informationspflichten und Gestaltungsvorgaben („Button-Lösung“) zu beachten.

I. Allgemeines zur EU-Verbraucherrechte-Richtlinie¹

Die Verbraucherrechte-Richtlinie bringt wesentliche Änderungen für Verträge mit Konsumenten, insbesondere:

- Generelle Informationspflichten für alle Verträge
- Sonderbestimmungen für Außergeschäftsraumverträge und Fernabsatzverträge
- Neuregelung des Gefahrenüberganges im Versandkauf
- Unzulässigkeit von Mehrwertnummern für Kundenhotlines

Die Mitgliedstaaten haben die Richtlinie bis zum 13. Dezember 2013 in nationales Recht umzusetzen. Bislang sind in Österreich noch keine nationalen Umsetzungsgesetze in Kraft getreten. Die Richtlinie gilt jedoch unabhängig von einer nationalen Regelung für Verträge die nach dem 13. Juni 2014 geschlossen werden.

II. Allgemeine Bestimmungen und Informationspflichten für alle Verträge

Die Richtlinie beinhaltet neben den spezifischen Regelungen über Fernabsatzgeschäfte und über Außergeschäftsraumverträge auch allgemeine Bestimmungen und Informationspflichten des Unternehmers gegenüber dem Verbraucher sowie punktuelle Regelungen für Verbrauchergeschäfte.

1. Allgemeine Informationspflichten VOR Vertragsabschluss

- Wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
- Identität des Unternehmers (zB Firma, Anschrift, Telefonnummer)
- Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben bzw. die Art der Berechnung sofern der Preis nicht im Voraus berechnet werden kann
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen

¹ Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher

- Hinweis auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht für Waren, ggf. das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen nach dem Verkauf und gewerbliche Garantien
- Laufzeit des Vertrages oder Bedingungen der Kündigung
- Funktionsweise digitaler Inhalte bzw. ggf. Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software

Anwendungsbereich

Die allgemeinen Informationspflichten kommen bei allen von der Richtlinie erfassten Verbraucherverträgen, die keine Fernabsatz- oder Außergeschäftsraumverträge sind, zum Tragen. Diese Informationspflichten sind daher auch relevant, wenn der Vertrag zB in den Geschäftsräumen des Unternehmers geschlossen wird.

Bestimmte Verträge sind vom Anwendungsbereich ausgenommen (zB Verträge über soziale Dienstleistungen, Gesundheitsdienstleistungen, Glücksspiele mit geldwertem Einsatz, Finanzdienstleistungen, Lieferungen von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, Verträge unter Verwendung von Warenautomaten, Pauschalreiseverträge).

Verträge, die Geschäfte des täglichen Lebens zum Gegenstand haben und die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sofort erfüllt werden, sind von der Richtlinie grundsätzlich erfasst (zB Bäckereiwaren, Lebensmittel, Zeitungen, Drogeriewaren). Die Mitgliedstaaten haben jedoch die Möglichkeit nationale Ausnahmen vorzusehen.

Form der Informationserteilung

Die Informationen sind in klarer und verständlicher Form zu erteilen bevor der Verbraucher durch den Vertrag oder ein Vertragsangebot gebunden ist. Besondere Vorgaben hinsichtlich der Form bestehen nach der Richtlinie nicht. Die Nichteinhaltung der Informationspflichten kann wettbewerbsrechtliche Rechtsfolgen (Unterlassung, Schadenersatz) sowie verwaltungsstrafrechtliche Folgen nach sich ziehen.

- **Weiterführende Informationen in folgenden Servicedokumenten der WKÖ**
[Allgemeine Informationspflichten bei Verbrauchergeschäften im Überblick](#)
[Allgemeine Informationspflichten bei Verbrauchergeschäften im Detail](#)

2. Allgemeine Bestimmungen für Verbrauchergeschäfte

- **Risikoübergang beim Versendungskauf**
 Grundsätzlich geht das Risiko für Verlust oder Beschädigung der Waren beim Versendungskauf erst dann auf den Verbraucher über, wenn er oder ein von ihm benannter Dritter, die Waren in Besitz genommen hat. Diese neue Regelung weicht erheblich vom derzeit geltenden österreichischen Recht ab, wonach grundsätzlich bei der Verwendung einer verkehrsüblichen (zB Post oder Bahn) oder vertraglich vereinbarten Versendungsart die Gefahr mit der Übergabe an den Transporteur übergeht.

- **Nutzung von Kundenhotlines nach Vertragsabschluss nur zum Grundtarif**
Wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit dem Verbraucher im Zusammenhang mit dem abgeschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufzunehmen, dann soll der Verbraucher bei einer telefonischen Kontaktaufnahme nicht mehr als den Grundtarif zahlen.
- **Ausdrückliche Zustimmung für Extrazahlungen**
Bevor der Verbraucher durch den Vertrag gebunden ist, hat der Unternehmer die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zu jeder Extrazahlung einzuholen, die über das vereinbarte Entgelt für die Hauptvertragspflicht hinausgeht. Sogenannte „Voreinstellungen“, die vom Verbraucher aktiv abgelehnt werden, müssen nicht möglich. Der Verbraucher hat in diesem Fall Anspruch auf Erstattung dieser Zahlung.
- **Keine Entgelte für die Verwendung von Zahlungsmitteln**
Nach der Richtlinie ist es nicht zulässig von Verbrauchern für die Nutzung von Zahlungsmitteln Entgelte zu verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer für die Verwendung des Zahlungsmittels entstehen. Es dürfen zB keine Zahlscheingebühren oder keine Kosten für die Verwendung von Kreditkarten vereinbart werden.
- **Regelungen zu Liefertermin und Rücktritt bei Verzug**
Generell für Kaufverträge beinhaltet die Richtlinie Bestimmungen über den Zeitpunkt der Lieferung. Sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde, soll die Ware unverzüglich, nicht jedoch später als 30 Tage nach Vertragsabschluss geliefert werden.
- **Weiterführende Informationen im folgenden Servicedokumenten der WKÖ**
[Allgemeine Bestimmungen für Verbrauchergeschäfte im Überblick](#)

III. Sonderbestimmungen für Außergeschäftsraum- und Fernabsatzverträge

Über die allgemeinen Bestimmungen und Informationspflichten hinaus enthält die Richtlinie spezifische Anforderungen für Außergeschäftsraum- und Fernabsatzverträge, insbesondere:

- Neue Informationspflichten, die über die in Punkt II. angeführten allgemeinen Pflichten hinausgehen
- Pflichtangaben beim Bestell-Button („Button-Lösung“)
- Neues Widerrufsrecht (14 Kalendertage statt 7 Werktagen)
- Neue Kostentragungsregelungen,
- Gefahrenübergang beim Versandkauf
- **Weiterführende Informationen in folgenden Servicedokumenten der WKÖ**
[Die neuen Bestimmungen für E-Commerce und Webshop](#)

Im Folgenden werden die wesentlichen Bestimmungen für die Fernabsatzverträge dargestellt, die im Bereich der Hotellerie vor allem für die auf der Homepage integrierten Buchungstools von Bedeutung sind.

Definition Fernabsatzvertrag

Ein 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 sind insbesondere Webshops, Verträge über Internetplattformen, Apps, Spielkonsolen etc.

1. Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen

Bevor der Verbraucher durch einen Fernabsatzvertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, ist er vom Unternehmer in klarer und verständlicher Form zu informieren über:

- Die wesentlichen Merkmale der Waren und Dienstleistungen
- Identität und Kontaktdaten des Unternehmens inkl Kontaktdaten für Beschwerden
- Gesamtpreis inkl aller Nebenkosten
- Kosten der für den Vertragsabschluss eingesetzten Fernkommunikationstechnik, sofern diese nicht nach einem Grundtarif berechnet wird (kostenpflichtige Mehrwertnummern)
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, Liefertermin
- Belehrung über Bestehen und Nichtbestehen eines Widerrufsrechts inkl Muster-Widerrufsformular
- Hinweis, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat
- Hinweis für den Fall, dass der Verbraucher ausdrücklich gewünscht hat, dass mit einer bestellten Dienstleistung noch innerhalb der Widerrufsfrist begonnen wird, dass er für die erfolgte Dienstleistung im Widerrufsfall ein anteiliges Entgelt zu zahlen hat
- Hinweis auf das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts sowie auf allfälligen Kundendienst und Garantien
- Hinweis auf Verhaltenskodizes, falls der Unternehmer solchen unterliegt
- Gegebenenfalls Laufzeit des Vertrages oder Kündigungsbedingungen
- Gegebenenfalls Hinweis auf Kautions- oder sonstige Sicherheiten
- Gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte inkl Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software
- Gegebenenfalls der Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

2. Pflichtangaben beim Bestell-Button („Button-Lösung“)

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 die Richtlinie Vorgaben zur Gestaltung des Bestellbuttons vor.

Achtung!

Werden diese Vorgaben nicht erfüllt, ist der Verbraucher an den Vertrag nicht gebunden.

- **Vorvertragliche Informationspflichten UNMITTELBAR VOR einer endgültigen Bestellung:**
 - Die wesentlichen Merkmale der Waren oder Dienstleistungen
 - Gesamtpreis einschließlich Steuern und Abgaben, gegebenenfalls Fracht-, Liefer- und Versandkosten bzw. Art der Preisberechnung
 - Gegebenenfalls Laufzeit des Vertrages oder die Kündigungsbedingungen oder automatische Verlängerung des Vertrages
 - Gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher einget

- **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 (zB „kostenpflichtig bestellen“ oder „kaufen“) zu kennzeichnen.

- **Weiterführende Informationen im Servicedokument der WKÖ**
[Die neue Button-Lösung](#)

3. Bestätigung des abgeschlossenen Fernabsatzvertrages

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 samt sämtlicher vorvertraglicher Informationen auf einem dauerhaften Datenträger (zB Papier, E-Mail, USB-Stick, CD-Rom, DVD, Speicherkarten, Festplatten) zur Verfügung zu stellen.

4. Angaben über Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel

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

5. Widerrufsrecht

Die Richtlinie sieht ein Widerrufsrecht von 14 Tagen vor.
 Die Bestimmungen zum Widerrufsrecht sind gemäß Artikel 16 jedoch nicht auf Beherbergungsverträge anwendbar.

6. 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.

7. Darüber hinaus sind auch die allgemeinen - unter Punkt II genannten - Bestimmungen zu berücksichtigen

- **Regelungen zu Liefertermin und Rücktritt bei Verzug**
Generell für Kaufverträge beinhaltet die Richtlinie Bestimmungen über den Zeitpunkt der Lieferung. Sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde, soll die Ware unverzüglich, nicht jedoch später als 30 Tage nach Vertragsabschluss geliefert werden.
- **Risikoübergang beim Versendungskauf**
Grundsätzlich geht das Risiko für Verlust oder Beschädigung der Waren beim Versendungskauf erst dann auf den Verbraucher über, wenn er oder ein von ihm benannter Dritter, die Waren in Besitz genommen hat. Diese neue Regelung weicht erheblich vom derzeit geltenden österreichischen Recht ab, wonach grundsätzlich bei der Verwendung einer verkehrsüblichen (zB Post oder Bahn) oder vertraglich vereinbarten Versendungsart die Gefahr mit der Übergabe an den Transporteur übergeht.
- **Nutzung von Kundenhotlines nach Vertragsabschluss nur zum Grundtarif**
Wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, um mit dem Verbraucher im Zusammenhang mit dem abgeschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufzunehmen, dann soll der Verbraucher bei einer telefonischen Kontaktaufnahme nicht mehr als den Grundtarif zahlen.
- **Keine Entgelte für die Verwendung von Zahlungsmitteln**
Nach der Richtlinie ist es nicht zulässig von Verbrauchern für die Nutzung von Zahlungsmitteln Entgelte zu verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer für die Verwendung des Zahlungsmittels entstehen. Es dürfen zB keine Zahlscheingebühren oder keine Kosten für die Verwendung von Kreditkarten vereinbart werden.
- **Ausdrückliche Zustimmung für Extrazahlungen**
Bevor der Verbraucher durch den Vertrag gebunden ist, hat der Unternehmer die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zu jeder Extrazahlung einzuholen, die über das vereinbarte Entgelt für die Hauptvertragspflicht hinausgeht. Sogenannte „Voreinstellungen“, die vom Verbraucher aktiv abgelehnt werden müssen, sind nicht möglich. Der Verbraucher hat in diesem Fall Anspruch auf Erstattung dieser Zahlung.

Rückfragehinweis²:

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 18. November 2013

² Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.