



# WIRTSCHAFTS RECHT

## **VERBRAUCHERRECHTE: AUSSERGESCHÄFTSRAUMVERTRÄGE**

Stand: Oktober 2025

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>I.</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>Was ist unter einem „Außergeschäftsraumvertrag“ genau zu verstehen?.....</b>	<b>4</b>
	1) Abmessungen beim Kunden .....	4
	2) AGV oder FAV .....	5
<b>III.</b>	<b>Ausnahmen vom Anwendungsbereich .....</b>	<b>5</b>
<b>IV.</b>	<b>Umfassende vorvertragliche Informationspflichten für AGV .....</b>	<b>6</b>
<b>V.</b>	<b>Formale Anforderungen für AGV.....</b>	<b>8</b>
	1) Wie und wann sind diese vorvertraglichen Informationen zu erteilen? .....	8
	2) Bestätigung des geschlossenen Vertrages .....	8
<b>VI.</b>	<b>Rücktrittsrecht .....</b>	<b>8</b>
	1) Rücktrittsfrist (§ 11 FAGG) .....	8
	2) Wie muss die Belehrung über das Rücktrittsrecht aussehen? .....	9
<b>VII.</b>	<b>Das ausdrückliche Verlangen des Verbrauchers auf Beginn der Dienstleistung bzw der Lieferung im Rahmen von Versorgungsverträgen während der Rücktrittsfrist</b>	<b>10</b>
<b>VIII.</b>	<b>Ausnahmen vom Rücktrittsrecht:.....</b>	<b>10</b>
	1) Vollständig erbrachte Dienstleistungen (§ 18 Abs 1 Z 1 FAGG) .....	10
	2) Nach Kundenspezifikationen angefertigte Waren (§ 18 Abs 1 Z 3 FAGG) .....	11
	3) Verderbliche Waren (§ 18 Abs 1 Z 4 FAGG) .....	12
	4) Aus Hygiene- und Gesundheitsschutzgründen nicht zur Rückgabe geeignete Waren (§ 18 Abs 1 Z 5 FAGG).....	12
	5) Waren, die untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (§ 18 Abs 1 Z 6 FAGG) ....	12
	6) Dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten (§ 18 Abs 2 FAGG) .....	12
	7) Sonstige Ausnahmen vom Rücktrittsrecht .....	12
<b>IX.</b>	<b>Ausübung des Rücktrittsrechts durch den Verbraucher (§ 13 FAGG) .....</b>	<b>13</b>
<b>X.</b>	<b>Zurückzahlung bereits erhaltener Zahlungen im Rücktrittsfall .....</b>	<b>13</b>
<b>XI.</b>	<b>Rückgabe der Waren und allfällige Haftung des Verbrauchers für Wertverlust im Rücktrittsfall .....</b>	<b>14</b>
<b>XII.</b>	<b>Kostentragung für Dienstleistungs- und Versorgungsverträge im Rücktrittsfall ...</b>	<b>14</b>
<b>XIII.</b>	<b>Ausnahmen bzw. Erleichterungen für geringfügige Geschäfte und Sonderregelungen für Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten.....</b>	<b>15</b>
<b>XIV.</b>	<b>Rücktrittsrecht bei Haustürgeschäften nach § 3 KSchG .....</b>	<b>16</b>
	1) Rücktrittsregeln bei Haustürgeschäften (§ 3 Abs 1 KSchG) .....	16
	2) Bei welchen Geschäften ist § 3 KSchG zu beachten? .....	17

**Anhang: Muster-Widerrufsbelehrung inkl. Muster-Widerrufsformular (RV 89 BlgNR XXV.GP)**

## I. Allgemeines

Die Umsetzung der **Richtlinie über Verbraucherrechte** (RL 2011/83/EU, AB L 304/64 vom 22.11.2011), brachte entscheidende Änderungen für Unternehmen mit Geschäftskontakt zu Verbrauchern. Diese Umsetzung erfolgte im Konsumentenschutzgesetz (KSchG), aber insbesondere auch durch ein neues Gesetz, **das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)**. In diesem wurden **neue Regelungen für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden** (im Folgenden bezeichnet als „Außergeschäftsraumvertrag“ bzw. abgekürzt als „AGV“) vorgesehen, die im vorliegenden Merkblatt dargestellt werden. Zuletzt wurden die Regelungen durch das Modernisierungsrichtlinie-Umsetzungsgesetz (kurz: MoRUG) geändert.

Die ebenfalls im FAGG enthaltenen Bestimmungen über Fernabsatzverträge, Rücktrittsrecht und Buttonlösung finden Sie auf [wko.at](http://wko.at).

### **Achtung:**

Zur leichteren Nachvollziehbarkeit wird jeweils auf die Paragraphen des FAGG oder des KSchG und die Erläuternden Bemerkungen (EB) zur Regierungsvorlage und die Erwägungsgründe (EG) der Richtlinie verwiesen.

Unternehmen sollten sich mit diesen Vorgaben vertraut machen, denn für die unternehmerische Praxis ergibt sich Anpassungsbedarf z.B. bei Geschäftsabläufen, Formblätter und AGB.

### **Tipp:**

Prüfen Sie Ihre bisherigen Geschäftsfälle und -abläufe. Vertreiben Sie Ihre Produkte im Direktvertrieb? Werden Sie regelmäßig oder auch nur fallweise zu Kunden gerufen, z.B. wenn es um Maßanfertigungen von Möbeln, sonstige Einbauten, Reparaturleistungen im Bereich Elektro- oder Sanitärinstallationen oder von Elektrogeräten geht? Erbringen Sie z.B. als Friseur oder Fußpfleger Ihre Dienstleistungen außerhalb Ihrer Geschäftsräume? Dann sollten Sie sich jedenfalls mit den Vorgaben auseinandersetzen.

Es bestehen Regelungen im KSchG insbesondere für sogenannte „Haustürgeschäfte“ (siehe zu den diesbezüglichen Änderungen bei den Regelungen über Haustürgeschäfte unter Punkt XIV). Der Verbraucher hat danach ein Rücktrittsrecht, wenn er seine Vertragserklärung weder in den vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Geschäftsräumen noch bei einem von diesem dafür auf einer Messe oder Markt benutzten Stand abgegeben hat. Außerdem besteht ein Rücktrittsrecht u.a. auch, wenn der Unternehmer oder ein mit ihm zusammenwirkender Dritter den Verbraucher im Rahmen einer Werbefahrt, einer Ausflugsfahrt oder einer ähnlichen Veranstaltung oder durch persönliches Ansprechen auf der Straße in die vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke benützten Räume gebracht hat.

Allerdings gibt es - neben anderen - eine besonders wichtige Ausnahme für das Rücktrittsrecht bei diesen „Haustürgeschäften“: Ein Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher für Haustürgeschäfte nämlich nicht zu, wenn er selbst die geschäftliche Verbindung mit dem Unternehmer zwecks Schließung des Vertrages angebahnt hat.

### **Achtung:**

Nach den Regelungen über Außergeschäftsraumverträge kommt es **auf die Anbahnung durch den Verbraucher nicht an**. Die Vorgaben kommen grundsätzlich auch dann zum Tragen, wenn der Verbraucher selbst das Geschäft angebahnt hat!

## II. Was ist unter einem „Außergeschäftsraumvertrag“ genau zu verstehen?

Ein Außergeschäftsraumvertrag (§ 3 Z 1 FAGG) umfasst jeden Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher,

- a) der bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers an einem Ort geschlossen wird, der kein Geschäftsraum des Unternehmers ist,
- b) für den der Verbraucher unter den in lit. a genannten Umständen ein Angebot gemacht hat,
- c) 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
- d) 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.

Geschäftsräume sind **unbewegliche Gewerberäume**, in denen der Unternehmer seine **Tätigkeit dauerhaft ausübt**, oder **bewegliche Gewerberäume**, in denen der Unternehmer seine **Tätigkeit für gewöhnlich ausübt** (§ 3 Z 3 FAGG). „**Messen und Märkte**“ gelten dann als Geschäftsräume, wenn sie die Bedingungen für das Vorliegen von Geschäftsräumen erfüllen (EG 22). Ein Messestand ist ein Geschäftsraum, wenn der Unternehmer für die Dauer der Messe dort seine Verkaufstätigkeit ausübt (OGH 26.1.2017, 3 Ob 237/16y).

### Beispiele:

Eine Kundin bittet einen Tischler, in ihre Wohnung zu kommen, weil sie gerne einen Halbschrank für ihr TV-Set maßgefertigt hätte, der genau zu ihren anderen Wohnzimmermöbeln passt und erteilt gleich den Auftrag. Der Abfluss ist verstopft und ein Kunde ruft einen Installateur in die Wohnung und möchte selbstverständlich die umgehende Behebung des Gebrechens. Mitarbeiter eines Direktvertriebsunternehmens suchen Kunden direkt in der Wohnung auf und sammeln Bestellungen z.B. für Haushaltsreinigungsgeräte.

### 1) Abmessungen beim Kunden

Die Definition soll aber nicht Situationen umfassen, in denen der Unternehmer z.B. in die Wohnung kommt, um lediglich Maß zu nehmen oder eine Schätzung vorzunehmen, und der Vertrag danach erst zu einem späteren Zeitpunkt in den Geschäftsräumen des Unternehmers oder mittels Fernkommunikationsmittel (z.B. per E-Mail) geschlossen wird (vgl. EG 21 und EB S. 25).

Keine „Außergeschäftsraumverträge“ sind z.B.: Eine Kundin bittet einen Tischler, in ihre Wohnung zu kommen, weil sie gerne einen Halbschrank für ihr TV-Set maßgefertigt hätte, der genau zu ihren anderen Wohnzimmermöbeln passt. Sie besprechen eine erste Ausgestaltung und Kosteneinschätzung, die Kundin kommt dann aber zu einem späteren Zeitpunkt in die Geschäftsräume des Tischlers, weil vielleicht noch das Holz ausgesucht werden soll. Der Vertrag wird daher erst dort geschlossen.

Der Tischler könnte in diesem Fall aber auch auf Grundlage der vor Ort genommenen Maße und der Besprechungen mit der Kundin in den folgenden Tagen ein entsprechendes Angebot per Post oder E-Mail schicken, das diese dann z.B. per E-Mail annimmt.

## 2) AGV oder FAV?

Liegt aber wegen des Vertragsabschlusses per E-Mail ein Fernabsatzvertrag (FAV) vor, für den auch besondere Pflichten gelten?

Ein FAV (§ 3 Z 2 FAGG) liegt dann vor, wenn der Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher

- ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers
- im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems geschlossen wird,
- wobei bis einschließlich des Zustandekommens des Vertrags ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet werden.

Im Beispiel mit dem Vertragsabschluss per E-Mail kann nicht vom Vorliegen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystems ausgegangen werden. Außerdem würden auch nicht „bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet“, wenn zuvor beim Besuch des Tischlers bei der Kundin die Details des möglichen Auftrages persönlich besprochen werden.

### **Achtung:**

Auch wenn kein AGV oder FAV vorliegt, sind allerdings die allgemeinen Informationspflichten für sonstige Verbrauchergeschäfte zu beachten. Siehe dazu „Verbraucherrechte: [Allgemeine Informationspflichten bei Verbrauchergeschäften](#)“.

## III. Ausnahmen vom Anwendungsbereich

Die für Außergeschäftsraumverträge relevanten Ausnahmen sind insbesondere folgende Verträge (§ 1 Abs 2 FAGG):

- bei denen das zu zahlende Entgelt den Betrag von 50 EUR nicht überschreitet;
- über soziale Dienstleistungen (einschließlich z.B. Kinderbetreuung oder Langzeitpflege;
- über Gesundheitsdienstleistungen (gemäß Artikel 3 lit a RL 2011/24/EU über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung;
- über Glücksspiele (mit geldwerten Einsatz einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten);
- über Finanzdienstleistungen;
- über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an unbeweglichen Sachen;
- über den Bau von neuen Gebäuden, erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden oder die Vermietung von Wohnraum;

**Achtung:** Ein zwischen einem Architekten und einem Verbraucher geschlossener Vertrag über die Planung eines neu zu errichtenden Einfamilienhauses (Architekt schuldet die Herstellung von Plänen) stellt keinen Vertrag über den Bau eines neuen Gebäudes dar.

- die in den Geltungsbereich der RL 90/314/EWG über Pauschalreisen fallen;
- Verträge, die in den Geltungsbereich der RL 2008/122/EG über Teilzeitnutzungsverträge fallen;

- über die **Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs**, die vom Unternehmer **im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten** am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers geliefert werden;
  - über die **Beförderung von Personen**;
  - die unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden
- (siehe zu weiteren Ausnahmen § 1 Abs 2 FAGG).

#### **IV. Umfassende vorvertragliche Informationspflichten für AGV**

Nach den früheren Regelungen für Haustürgeschäfte waren die Pflichten des Unternehmers im Rahmen des Vertragsabschlusses überschaubar. Dem Verbraucher ist anlässlich der Entgegennahme seiner Vertragserklärung vom Unternehmer eine Urkunde auszufolgen, die zumindest Namen und Anschrift des Unternehmers, zur Identifizierung des Vertrages notwendige Angaben und eine Belehrung über das Rücktrittsrecht enthält.

##### **Achtung:**

Jetzt gelten für AGV **sehr umfassende vorvertragliche Informationspflichten**.

**Bevor der Verbraucher durch** einen Außergeschäftsraumvertrag oder ein **entsprechendes Vertragsangebot gebunden** ist, hat ihn der Unternehmer über folgende Punkte zu informieren (§ 4 Abs 1 FAGG):

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 des Unternehmers, die Anschrift seiner Niederlassung sowie seine Telefonnummer und E-Mail-Adresse, unter denen der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung treten kann,
3.
  - a) andere vom Unternehmer bereitgestellte Online-Kommunikationsmittel, die gewährleisten, dass der Verbraucher etwaige schriftliche Korrespondenz mit dem Unternehmer, einschließlich des Datums und der Uhrzeit dieser Korrespondenz, auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann, und mit denen der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung treten kann,
  - b) die von der Niederlassung des Unternehmers abweichende Geschäftsanschrift, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, und
  - c) 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, wenn aber der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung und gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstigen Kosten oder, wenn diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, das allfällige Anfallen solcher zusätzlichen Kosten,

4a gegebenenfalls den Hinweis, dass der Preis auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert worden ist,

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,

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 des Unternehmers mit Beschwerden,

8. bei Bestehen eines Rücktrittsrechts die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts, dies unter Zurverfügungstellung des Muster-Widerrufsformulars gemäß Anhang I Teil B (siehe dazu unter Punkt VI. 2),

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 seines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 16 treffende Pflicht zur Zahlung eines anteiligen Betrags für die bereits erbrachten Leistungen (siehe dazu unter Punkt XII),

11. gegebenenfalls über das Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts nach § 18 oder über die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert (siehe dazu unter Punkt VIII),

12. zusätzlich zu dem Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Ware oder die digitale Leistung 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 Funktionalität von Waren mit digitalen Elementen und von digitalen Leistungen einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen,

18. gegebenenfalls - soweit wesentlich - die Kompatibilität und Interoperabilität von Waren mit digitalen Elementen und von digitalen Leistungen, soweit sie dem Unternehmer bekannt sind oder vernünftigerweise bekannt sein müssen, und

19. gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang.

## V. Formale Anforderungen für AGV

### 1) Wie und wann sind diese vorvertraglichen Informationen zu erteilen?

Die vorvertraglichen Informationen sind grundsätzlich **auf Papier** (lesbar und in klarer und verständlicher Sprache) **bereit zu stellen, bevor (!)** der Verbraucher seine Vertragserklärung abgibt (§ 4 Abs 1 FAGG, § 5 Abs 1 FAGG). Eine Bereitstellung auf einem anderen dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) wäre nur möglich, wenn der Verbraucher **vor** seiner Vertragserklärung dem zustimmt. Die Beweislast für die Erfüllung der Informationspflichten obliegt dem Unternehmer.

**Tipp:** Es wird sich somit häufig die Verwendung eines Formulars mit Durchschriftsblatt oder die Verwendung eines in zweifacher Ausfertigung auszufüllenden Musters empfehlen, das die immer gleich bleibenden Standardinformationen enthält. Die für den individuellen Vertrag relevanten Punkte können vor Ort handschriftlich ergänzt werden. Siehe dazu „Verbraucherrechte: Leitfaden samt Muster für Außergeschäftsraumverträge mit Fallbeispielen“ (Die Bereitstellung dieses Leitfadens erfolgt direkt über Ihre Landeskammer).

### 2) Bestätigung des geschlossenen Vertrages

Nach Abschluss des Vertrages ist dem Verbraucher vom Unternehmer eine **Ausfertigung des unterzeichneten Vertrages** oder eine **Bestätigung** des geschlossenen Vertrages grundsätzlich **auf Papier zur Verfügung zu stellen**. Eine Bestätigung auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier (z.B. E-Mail) wäre nur dann möglich, wenn der Verbraucher dem zustimmt (§ 5 Abs 2 FAGG).

## VI. Rücktrittsrecht

### 1) Rücktrittsfrist (§ 11 FAGG)

Grundsätzlich - sofern nicht eine Ausnahme greift (siehe dazu weiter unten) - hat der Verbraucher im Falle eines **Außergeschäftsraumvertrages** eine **Frist von 14 Kalendertagen, um vom Vertrag ohne Angabe von Gründen zurückzutreten**. Die Frist beginnt

1. bei **Dienstleistungsverträgen** mit dem Tag des Vertragsabschlusses;

2. bei **Kaufverträgen** und sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen:

a) mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der Ware erlangt,



b) wenn der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat, die getrennt geliefert werden, mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der zuletzt gelieferten Ware erlangt,

c) bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der letzten Teilsendung erlangt,

d) bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der zuerst gelieferten Ware erlangt;

3. bei einem Vertrag, der die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene **Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, die Lieferung von Fernwärme** oder die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten **digitalen Inhalten** zum Gegenstand hat, mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Der Verbraucher könnte den Rücktritt aber auch erklären, bevor er die Ware erhalten hat.

Gerade auch für die Frage des Beginns der Rücktrittsfrist ist zu beachten, dass auch dann ein **Kaufvertrag** vorliegt, wenn der Vertrag sowohl Waren als auch Dienstleistungen zum Gegenstand hat (Art 2 Z 5). Wenn also z.B. ein Autoradio gekauft wird und dieses nach dem Vertrag aber auch eingebaut werden soll, liegt dennoch ein Kaufvertrag vor.

**Achtung:**

Für den Fall, dass der Verbraucher **nicht** entsprechend den Vorgaben **über das Rücktrittsrecht belehrt wurde**, verlängert sich die Rücktrittsfrist. Sie läuft in diesem Fall jedenfalls **12 Monate** nach Ablauf der ursprünglichen Rücktrittsfrist ab. Die verlängerte und absolute Rücktrittsfrist beträgt also 12 Monate und 14 Tage. Wenn die Belehrung innerhalb von 12 Monaten nachgeholt wird, endet die Frist 14 Tage nach Erhalt dieser Information (§ 12 FAGG).

## 2) Wie muss die Belehrung über das Rücktrittsrecht aussehen?

Im Falle des Bestehens eines Rücktrittsrechts ist der Verbraucher **vorvertraglich, d.h. bevor er seine Vertragserklärung abgibt**, darüber zu informieren. Es reicht aber nicht, dem Verbraucher nur mitzuteilen, dass ihm ein Rücktrittsrecht zusteht, sondern er ist **auch über die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts** gem § 11 FAGG aufzuklären und es ist ihm **auch ein Muster-Widerrufsformular**, das im Anhang I Teil B des Gesetzes vorgegeben ist, **zur Verfügung zu stellen** (§ 4 Abs 1 Z 8 FAGG).

**Tipp:**

Das Gesetz beinhaltet im Anhang I Teil A für die Belehrung über das Rücktrittsrecht ein Muster mit verschiedenen für den jeweiligen Fall zu verwendenden Bausteinen, das für die Information der Verbraucher verwendet werden kann, aber nicht zwingend verwendet werden muss. Wenn dieses Informationsformular zutreffend ausgefüllt dem Verbraucher übermittelt wird, gilt die Informationspflicht betreffend das Rücktrittsrecht als erfüllt (§ 4 Abs 3 FAGG). Sie finden das Muster für die Rücktrittsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular als Anhang zur Broschüre. Siehe dazu auch "Verbraucherrechte: Leitfaden samt Muster für Außergeschäftsraumverträge mit Fallbeispielen".

**Achtung:**

Das Unterlassen der Information über das Rücktrittsrecht oder auch die nicht korrekte Information ist auch damit sanktioniert, dass der Verbraucher im Rücktrittsfall nicht für Dienstleistungen, die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom oder von Fernwärme, die während der Rücktrittsfrist ganz oder teilweise erbracht wurden, aufzukommen hat (§ 16 Abs 2 FAGG). Er erhält die Leistungen also gratis.

**VII. Das ausdrückliche Verlangen des Verbrauchers auf Beginn der Dienstleistung bzw. der Lieferung im Rahmen von Versorgungsverträgen während der Rücktrittsfrist**

Bei Außergeschäftsraumverträgen, gerade dann, wenn die Initiative vom Kunden ausgeht (er ruft den Installateur, Elektriker zu sich), entspricht es in der Regel dem Wunsch des Kunden, dass die Leistung möglichst rasch erbracht wird und er nicht länger als 14 Tage auf diese warten muss.

**Was gilt es in diesem Fall besonders zu beachten?**

Wenn ein AGV gegen Zahlung geschlossen wurde und entweder eine Dienstleistung oder die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene Lieferung von Wasser, Gas oder Strom oder die Lieferung von Fernwärme beinhaltet und wenn der Verbraucher wünscht, dass der Unternehmer noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Vertragserfüllung beginnt, muss der Unternehmer den Verbraucher dazu auffordern, ihm ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen bei AGV auf einem dauerhaften Datenträger (d.h. also in der Praxis in der Regel auf Papier) zu erklären, und vom Verbraucher die Bestätigung verlangen, dass dieser den bei vollständiger Vertragserfüllung eintretenden Verlust seines Rücktrittsrechts zur Kenntnis genommen hat (§ 10 FAGG).

**Achtung:** Selbst wenn mit der Dienstleistung oder der Lieferung der genannten Versorgungsleistungen aufgrund eines solchen „ausdrücklichen Verlangens“ des Verbrauchers begonnen wurde, besteht grundsätzlich ein Rücktrittsrecht.

**Achtung:** Fehlt dieses ausdrückliche Verlangen, ist die erbrachte Leistung im Rücktrittsfall sogar gratis!

**VIII. Ausnahmen vom Rücktrittsrecht:****1) Vollständig erbrachte Dienstleistungen (§ 18 Abs 1 Z 1 FAGG)**

Ein Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich auch dann, wenn mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen wurde. Es steht - sofern nicht eine andere Ausnahme vom Rücktrittsrecht greift (siehe dazu unten) - nur dann nicht mehr zu (§ 18 Abs 1 Z 1 FAGG):

- wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat
- wenn der Verbraucher nach dem Vertrag zu einer Zahlung verpflichtet ist,
- wenn überdies der Unternehmer mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers mit der Vertragserfüllung begonnen hat und
- wenn der Verbraucher
  - o entweder vor Beginn der Dienstleistungserbringung bestätigt hat, zur Kenntnis genommen zu haben, dass er sein Rücktrittsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung verliert oder

- den Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert hat, um Reparaturarbeiten vornehmen zu lassen.

Die Ausnahme für den Fall, dass der Verbraucher vor Beginn der Dienstleistung bestätigt hat, zur Kenntnis genommen zu haben, dass er sein Rücktrittsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung verliert, besteht nicht bei Verträgen, die anlässlich eines unerbetenen Besuchs des Unternehmers in der Wohnung des Verbrauchers oder bei einem Vertrag, der auf einem Ausflug geschlossen wird, der von einem Unternehmer in der Absicht oder mit dem Ergebnis organisiert wurde, für den Verkauf von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen beim Verbraucher zu werben und Verträge diesbezüglich abzuschließen wenn

- der Unternehmer den Verbraucher besucht, obwohl der Verbraucher, etwa durch einen Aufkleber, zu erkennen gegeben hat, dass er keine unerbetenen Besuche von Unternehmern wünscht,
- der unerbetene Besuch zwischen 20 und 7 Uhr beginnt oder an einem Sonn- oder Feiertag stattfindet,
- der Verbraucher am Tag des Vertragsabschlusses im Beisein des Unternehmers ein Entgelt von mehr als 250 Euro zahlt oder
- der Unternehmer mit dem Besuch oder dem Ausflug gegen die Gewerbeordnung verstößt.

**Achtung:** Der Entfall des Rücktrittsrechts entbindet aber nicht von der Verpflichtung, sämtliche vorvertragliche Informationspflichten zu erfüllen (siehe Punkt IV.).

## 2) Nach Kundenspezifikationen angefertigte Waren (§ 18 Abs 1 Z 3 FAGG)

Kein Rücktrittsrecht besteht für nach Kundenspezifikation angefertigte Waren oder solche, die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (z.B. ein maßgefertigter Schrank, maßgefertigte Vorhänge).

**Achtung:** Ein zwischen einem Architekten und einem Verbraucher geschlossener Vertrag über die Planung eines neu zu errichtenden Einfamilienhauses nach Vorgaben und Wünsche des Verbrauchers stellt keinen Vertrag über die Lieferung von Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, dar.

Die Ausnahme besteht nicht bei Verträgen, die anlässlich eines unerbetenen Besuchs des Unternehmers in der Wohnung des Verbrauchers oder bei einem Vertrag, der auf einem Ausflug geschlossen wird, der von einem Unternehmer in der Absicht oder mit dem Ergebnis organisiert wurde, für den Verkauf von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen beim Verbraucher zu werben und Verträge diesbezüglich abzuschließen wenn

- der Unternehmer den Verbraucher besucht, obwohl der Verbraucher, etwa durch einen Aufkleber, zu erkennen gegeben hat, dass er keine unerbetenen Besuche von Unternehmern wünscht,
- der unerbetene Besuch zwischen 20 und 7 Uhr beginnt oder an einem Sonn- oder Feiertag stattfindet,
- der Verbraucher am Tag des Vertragsabschlusses im Beisein des Unternehmers ein Entgelt von mehr als 250 Euro zahlt oder
- der Unternehmer mit dem Besuch oder dem Ausflug gegen die Gewerbeordnung verstößt.

### 3) Verderbliche Waren (§ 18 Abs 1 Z 4 FAGG)

Für **schnell verderbliche Waren** oder solche, deren **Verfallsdatum** schnell überschritten wird, steht ebenfalls kein Rücktrittsrecht zu.

### 4) Aus Hygiene- und Gesundheitsschutzgründen nicht zur Rückgabe geeignete Waren (§ 18 Abs 1 Z 5 FAGG)

Eine **Ausnahme vom Rücktrittsrecht** besteht auch für **versiegelte Waren**, die aus Gründen des **Gesundheitsschutzes** oder aus **Hygienegründen** nicht zur Rückgabe geeignet sind und **die nach der Lieferung entsiegelt wurden**. Unter diese Ausnahme können auch z.B. Lebensmittel fallen. Die EB (S. 41) nennen als Beispiel im Tetrapak gelieferten Fruchtsaft, abgepackte Salami, im Glas gelieferten Kaviar nach Öffnung.

Die Ausnahme besteht nicht bei Verträgen, die anlässlich eines unerbetenen Besuchs des Unternehmers in der Wohnung des Verbrauchers oder bei einem Vertrag, der auf einem Ausflug geschlossen wird, der von einem Unternehmer in der Absicht oder mit dem Ergebnis organisiert wurde, für den Verkauf von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen beim Verbraucher zu werben und Verträge diesbezüglich abzuschließen wenn

- der Unternehmer den Verbraucher besucht, obwohl der Verbraucher, etwa durch einen Aufkleber, zu erkennen gegeben hat, dass er keine unerbetenen Besuche von Unternehmern wünscht,
- der unerbetene Besuch zwischen 20 und 7 Uhr beginnt oder an einem Sonn- oder Feiertag stattfindet,
- der Verbraucher am Tag des Vertragsabschlusses im Beisein des Unternehmers ein Entgelt von mehr als 250 Euro zahlt oder
- der Unternehmer mit dem Besuch oder dem Ausflug gegen die Gewerbeordnung verstößt.

### 5) Waren, die untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (§ 18 Abs 1 Z 6 FAGG)

Für Waren, die nach der **Lieferung aufgrund ihrer Eigenart untrennbar mit anderen Gütern vermischt** werden, besteht ebenfalls kein Rücktrittsrecht. Erwägungsgrund 49 der Richtlinie und die EB S. 41 nennen als Beispiel die Lieferung von Brennstoff wie Heizöl.

### 6) Dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten (§ 18 Abs 2 FAGG)

Kein Rücktrittsrecht besteht bei Verträgen, bei denen der **Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich zu sich gerufen hat, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten** vorzunehmen. Das oben erwähnte Beispiel eines Abflussgebrechens wird in der Regel wohl unter diese Ausnahme fallen. Erbringt der Unternehmer bei einem solchen Besuch aber **weitere Dienstleistungen**, die der Verbraucher **nicht ausdrücklich verlangt** hat, oder liefert er Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur **nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt** werden, dann steht dem Verbraucher hinsichtlich **dieser zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren** ein Rücktrittsrecht zu.

### 7) Sonstige Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

Kein Rücktrittsrecht steht für **versiegelt gelieferte Ton- und Videoaufnahmen oder Computersoftware** zu, wenn die **Versiegelung entfernt** wurde (§ 18 Abs 1 Z 8 FAGG) und

für Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte, außer es handelt sich um Aboverträge (§ 18 Abs 1 Z 9 FAGG).

Eine Ausnahme vom Rücktrittsrecht besteht z.B. auch für Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung (zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken), Mietwagen, **Lieferung von Speisen und Getränken** sowie **Freizeitbetätigungen**, wenn der **Vertrag einen spezifischen Termin oder Zeitraum für die Leistung vorsieht**. Auch für die **Beförderung von Waren** ist in diesem Sinne eine Ausnahme vom Rücktrittsrecht vorgesehen (§ 18 Abs 1 Z 10 FAGG). Für Personenbeförderungsverträge besteht nach dem Gesetz eine weitergehende Ausnahme vom Anwendungsbereich.

Für die Bereitstellung von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden sollen (z.B. Downloads) ist das Rücktrittsrecht ausgeschlossen, wenn die **Ausführung bereits begonnen**, der Verbraucher dieser **Ausführung zuvor ausdrücklich zugestimmt** und zur **Kenntnis genommen** hat, dass er hierdurch **sein Rücktrittsrecht verliert**. **Zusätzlich muss eine Ausfertigung oder Bestätigung (§ 5 Abs 2 FAGG oder § 7 Abs 3 FAGG) zur Verfügung gestellt werden, damit bei derartigen Verträge die Ausnahme greift (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG).**

#### **IX. Ausübung des Rücktrittsrechts durch den Verbraucher (§ 13 FAGG)**

Verbraucher können den Rücktritt unter Verwendung eines Musterwiderrufsformulars nach Anhang I Teil B des FAGG (das der Unternehmer dem Verbraucher im Rahmen der vorvertraglichen Belehrung über das Rücktrittsrecht auch zur Verfügung stellen muss!) oder mit entsprechender eindeutiger Erklärung in beliebiger anderer Form erklären. Die Rücktrittserklärung ist rechtzeitig, wenn sie innerhalb der Frist abgesendet wird.

Der Unternehmer kann zusätzlich - wenn dies auch im Falle von AGV eher weniger relevant sein dürfte - auch die Möglichkeit einräumen, das Musterwiderrufsformular oder eine entsprechende eindeutige Erklärung in anderer Form auf seiner Website elektronisch auszufüllen. In diesem Fall muss der Unternehmer unverzüglich den Eingang eines solcher Art erklärten Rücktritts auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per E-Mail) bestätigen.

Die Beweislast für die Erklärung des Rücktritts obliegt dem Verbraucher.

#### **X. Zurückzahlung bereits erhaltener Zahlungen im Rücktrittsfall**

Im Falle des Rücktritts hat der Unternehmer **bereits erhaltene Zahlungen**, gegebenenfalls einschließlich der Lieferkosten, unverzüglich und jedenfalls **spätestens binnen 14 Tagen** ab dem Zugang der Rücktrittserklärung zurückzuzahlen. Dabei ist grundsätzlich (außer es wurde mit dem Verbraucher ausdrücklich etwas anderes vereinbart und vorausgesetzt, es fallen infolge einer solchen Rückzahlung für den Verbraucher keine Kosten an) **dasselbe Zahlungsmittel** zu verwenden, wie jenes, das der Verbraucher verwendet hat (§ 14 Abs 1 FAGG).

Zusätzliche Kosten, die dadurch entstanden sind, dass sich der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich für eine andere Lieferung als die vom Unternehmer angebotene, günstige Standardlieferung entschieden hat, sind vom Unternehmer nicht zu erstatten (§ 14 Abs 2 FAGG). D.h. **die Standardkosten der Hinsendung trägt im Rücktrittsfall der Unternehmer, nicht aber die zusätzlichen Kosten** (für z.B. Expresslieferungen), wenn sich der Verbraucher ausdrücklich für eine andere Lieferart als die günstigste Standardlieferung entschieden hat (siehe zu den Kosten der Rücksendung unter Punkt XI).

Bei Kaufverträgen kann der **Unternehmer die Rückzahlung aber verweigern**, bis er die **Waren wieder erhalten** hat bzw. bis der **Verbraucher den Nachweis erbracht** hat, dass er die Waren **zurückgeschickt** hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist (§ 14 Abs 3 FAGG).

#### **XI. Rückgabe der Waren und allfällige Haftung des Verbrauchers für Wertverlust im Rücktrittsfall**

Macht der Verbraucher von seinem Rücktrittsrecht Gebrauch, dann hat er die erhaltenen Waren unverzüglich und jedenfalls spätestens nach 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung zurückzusenden. Die **unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren hat grundsätzlich der Verbraucher zu tragen**. Dies gilt aber nur dann, wenn er vom Unternehmer über diese **Kostentragungspflicht** vor Abgabe seiner Vertragserklärung **informiert wurde** (§ 15 Abs 1 FAGG, siehe auch oben unter Punkt IV zu den Informationspflichten § 4 Abs 1 Z 9 FAGG). Der Unternehmer könnte sich aber auch bereit erklären, die Rücksendekosten zu tragen.

Bei AGV sind aber Waren **vom Unternehmer auf dessen Kosten abzuholen**, wenn die Waren **zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert** wurden und so beschaffen sind, dass sie normalerweise nicht per Post zurückgeschickt werden können.

##### **Tipp:**

Die Musterwiderrufsbelehrung (siehe Anhang) beinhaltet für die Information über die Verpflichtung zur Rückgabe der Waren und über die Tragung der Rücksendekosten entsprechende Textbausteine.

Der Verbraucher hat eine Entschädigung für eine Minderung des Verkehrswerts der Waren zu zahlen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren **nicht notwendigen Umgang** mit ihnen zurückzuführen ist (§ 15 Abs 4 FAGG). Der Verbraucher kann so mit den Waren umgehen, wie er das in einem Geschäft tun dürfte, er soll z.B. ein Kleidungsstück nicht tragen, sondern nur anprobieren dürfen (EG 47 der RL und die EB (S. 37)).

##### **Achtung:**

Die Haftung des Verbrauchers für einen allfälligen Wertverlust entfällt, wenn nicht den rechtlichen Vorgaben entsprechend über das Rücktrittsrecht informiert wurde (§ 15 Abs 4 FAGG).

#### **XII. Kostentragung für Dienstleistungs- und Versorgungsverträge im Rücktrittsfall**

Wie oben dargestellt, ist bei **Dienstleistungsverträgen** und **Verträgen über die Lieferung von Wasser, Strom, Gas und Fernwärme** dann, wenn der Verbraucher wünscht, dass mit der Ausführung der Dienstleistung bzw. der Lieferung innerhalb der Rücktrittsfrist (diese endet bei diesen Verträgen 14 Tage ab Vertragsabschluss) begonnen wird („vorzeitige Ausführung“), ein entsprechendes **ausdrückliches „Verlangen“** des Verbrauchers erforderlich. Allein der Umstand, dass mit der Ausführung der Dienstleistung innerhalb der Rücktrittsfrist „begonnen“ wird, führt nicht zum Entfall des Rücktrittsrechts.

Wenn nun der Verbraucher einen Rücktritt z.B. im Falle einer bereits begonnenen Dienstleistung erklärt, stellt sich natürlich die Frage, wer die bis zu diesem Zeitpunkt entstandenen Kosten zu tragen hat (§ 16 Abs 1 FAGG).

**Macht der Verbraucher** von seinem **Rücktrittsrecht Gebrauch**, nachdem er das ausdrückliche Verlangen auf Beginn der Ausführung der Dienstleistung oder Lieferung der genannten Versorgungsleistungen gestellt hat, trifft ihn auch **für die bis zum Zeitpunkt der Ausübung des Rücktrittsrechts bereits erbrachten Leistungen eine anteilige Kostentragungspflicht**. Er hat jenen Betrag zu zahlen, der im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Gesamtpreis verhältnismäßig den vom Unternehmer bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen entspricht. Sollte der Gesamtpreis überhöht sein, ist der anteilig zu zahlende Betrag auf Grundlage des Marktwertes der erbrachten Leistungen zu berechnen.

Oben wurde bereits darauf hingewiesen, dass der Verbraucher im Rücktrittsfall nicht (!) für die anteiligen oder gesamten Kosten der Dienstleistung oder Leistungen der erwähnten Versorgungsverträge aufzukommen hat, wenn er kein ausdrückliches Verlangen auf „vorzeitige“ Erbringung gestellt hat oder wenn er vorvertraglich nicht ordnungsgemäß über das Rücktrittsrecht informiert wurde.

**Achtung:**

Über diese Kostentragungsregelung ist der Verbraucher vorvertraglich zu informieren (siehe IV zu den Informationspflichten Z 10). **Das Unterlassen der Information über die oben dargestellte anteilige Kostentragungspflicht** führt ebenfalls dazu, dass **der Verbraucher im Rücktrittsfall nicht (!) für die Dienstleistungen oder die Leistungen aus den genannten Versorgungsverträgen aufzukommen hat** (§ 16 Abs 2 FAGG), er diese also „gratis“ erhält.

**Tipp:**

Die Musterwiderrufsbelehrung (siehe Anhang) enthält einen Textbaustein für die Belehrung über diese anteilige Kostentragung.

Eine ähnliche Regelung des Entfalls der Kostentragung wird auch im Falle der bereitgestellten digitalen Leistung vorgesehen (§ 16 Abs 3 FAGG).

Bei Verträgen, die **sowohl Waren als auch Dienstleistungen** zum Gegenstand haben, gelten hinsichtlich der Waren die Vorschriften für die Rücksendung der Waren und hinsichtlich der Dienstleistungen die Regelungen für die Erstattung von Dienstleistungen (EG 50).

### **XIII. Ausnahmen bzw. Erleichterungen für geringfügige Geschäfte und Sonderregelungen für Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten**

Bei AGV über Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten gilt unter **bestimmten Voraussetzungen** eine **etwas einfachere Regelung für die Erfüllung der vorvertraglichen Informationspflichten** (§ 6 FAGG). Die Voraussetzungen sind folgende:

- Der Verbraucher hat **ausdrücklich das Kommen und die Dienste des Unternehmers zur Ausführung von Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten angefordert**,
- beide **erfüllen ihre Verpflichtungen sofort und**
- das Entgelt für die Leistung beträgt **nicht mehr als 200 EUR**.

Unter diesen Umständen müsste der Unternehmer zunächst (nur) die **Informationen über seine Identität, Anschrift und Kontaktdaten** (siehe IV zu den Informationspflichten Z 2 und 3 lit a und c) sowie über die **Höhe des Preises oder die Art der Preisberechnung zusammen mit einem Kostenvoranschlag auf Papier** (oder bei Zustimmung des Verbraucher auf einem anderen dauerhaften Datenträger) zur Verfügung stellen.

Die Informationen über die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistung (siehe IV zu den Informationspflichten Z 1), über das Rücktrittsrecht (siehe oben Punkt IV zu den Informationspflichten Z 8) und gegebenenfalls über das Nichtbestehen oder die Umstände des Entfalls des Rücktrittsrechts (siehe IV zu den Informationspflichten Z 11) muss der Unternehmer zwar erteilen, er muss sie aber nicht auf Papier, sondern könnte sie z.B. auch mündlich geben, wenn sich der Verbraucher damit ausdrücklich einverstanden erklärt (§ 6 Abs 2 FAGG).

**Achtung:** Die dem Verbraucher auszuhändigende **Bestätigung des Vertrages muss aber alle für das konkrete Geschäft relevanten Informationen** (siehe IV den Katalog von Z 1-19) enthalten (§ 6 Abs 2 FAGG). Auch gibt es **nach diesen Regelungen keine Ausnahme, dass der Verbraucher ein ausdrückliches Verlangen auf Erbringung der Dienstleistung** innerhalb der Rücktrittsfrist auf einem dauerhaften Datenträger erklärt! Auch obliegt es bei diesen Regelungen dem Unternehmer zu beweisen, dass er die vorvertraglichen Informationen erteilt hat.

#### **XIV. Rücktrittsrecht bei Haustürgeschäften nach § 3 KSchG**

Wie einleitend erwähnt, gab es schon bisher ein Rücktrittsrecht bei sogenannten Haustürgeschäften (§ 3 KSchG). Der Verbraucher hat danach ein Rücktrittsrecht, wenn er seine Vertragserklärung weder in den vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Geschäftsräumen noch bei einem von diesem dafür auf einer Messe oder Markt benutzten Stand abgegeben hat. Außerdem besteht ein Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG u.a. auch, wenn der Unternehmer oder ein mit ihm zusammenwirkender Dritter den Verbraucher im Rahmen einer Werbefahrt, einer Ausflugsfahrt oder einer ähnlichen Veranstaltung oder durch persönliches Ansprechen auf der Straße in die vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke benützten Räume gebracht hat.

Dieser Rücktritt konnte bis zum Zustandekommen des Vertrages oder danach binnen einer Woche erklärt werden und die Frist begann mit der Ausfolgung einer Urkunde an den Verbraucher, die zumindest den Namen und die Anschrift des Unternehmers, die zur Identifizierung des Vertrages notwendigen Angaben sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht enthält, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrages zu laufen. Sofern diese Urkunde gar nicht oder nicht ordnungsgemäß (z.B. Fehler bei der Belehrung über das Rücktrittsrecht) ausgefolgt wurde, blieb das Rücktrittsrecht zeitlich unbefristet aufrecht, weil es keine absolute Frist dafür gab. Lediglich bei Versicherungsverträgen erlosch das Rücktrittsrecht spätestens einen Monat nach Zustandekommen des Vertrages.

##### **1) Rücktrittsregeln bei Haustürgeschäften (§ 3 Abs 1 KSchG)**

Das Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG) bringt auch eine Änderung dieser Bestimmungen über das Haustürrücktrittsrecht. Die Umsetzung der Richtlinie wurde zum Anlass genommen, einen gewissen Gleichklang mit den Bestimmungen im FAGG herzustellen und auch bei dieser Bestimmung insbesondere eine absolute Frist für den Rücktritt und für die „normale“ Rücktrittsfrist eine solche von 14 Tagen vorzusehen.

Nach § 3 Abs 1 KSchG kann der Rücktritt also bis zum Zustandekommen des Vertrages oder danach **binnen 14 Tagen** erklärt werden, wobei der **Lauf der Frist mit Ausfolgung** der genannten **Urkunde** beginnt, die neben den genannten Punkten eine **Belehrung über das Rücktrittsrecht, die Rücktrittsfrist und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrecht** enthalten muss, **frühestens jedoch mit Zustandekommen des Vertrages** oder bei Kaufverträgen über Waren mit dem Tag, an dem der Verbraucher die Ware



**erhält.** Ist die Ausfolgung der Urkunde unterblieben, dann steht dem Verbraucher das Rücktrittsrecht im Sinne einer **absoluten Frist für 12 Monate und 14 Tage ab Vertragsabschluss bzw Warenlieferung** zu. Wird die Urkundenausfolgung innerhalb der 12 Monate nachgeholt, dann endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nach diesem Zeitpunkt. Bei Versicherungsverträgen endet die Rücktrittsfrist wie bisher spätestens einen Monat nach Zustandekommen des Vertrages.

Während bisher die Rücktrittserklärung der Schriftform bedurfte, ist nun die Rücktrittserklärung des Verbrauchers, wie auch jene nach dem FAGG an keine Form gebunden.

## **2) Bei welchen Geschäften ist § 3 KSchG zu beachten?**

Alle Verträge, die dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) unterliegen, sind vom Anwendungsbereich des § 3 KSchG ausgenommen. Relevant sind die Vorgaben des § 3 KSchG aber jedenfalls für jene Verträge, die nicht dem FAGG unterliegen, also insbesondere für die von diesem Gesetz ausgenommenen Verträge, die oben unter Punkt III genannt werden (z.B. Gesundheitsdienstleistungen, soziale Dienstleistungen einschließlich Langzeitpflege, erhebliche Umbaumaßnahmen, Finanzdienstleistungen).

Wie bisher bleibt aber eine - neben anderen - besonders wichtige Ausnahme für das Rücktrittsrecht bei diesen „Haustürgeschäften“ erhalten: Ein **Rücktrittsrecht** steht dem Verbraucher **bei Haustürgeschäften** nämlich **nicht zu**, wenn **er selbst die geschäftliche Verbindung** mit dem Unternehmer zwecks Schließung des Vertrages **angebaut hat** (§ 3 Abs 3 Z 1 KSchG).

Der Tatbestand des § 3 Abs 1 KSchG stellt darauf ab, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung weder in den Geschäftsräumen des Unternehmers noch auf einem von diesem benutzten Markt- oder Messestand abgegeben hat. Wenn nun der Verbraucher ein Anbot z.B. per Mail annimmt, gibt er seine Vertragserklärung eben gerade nicht in den Geschäftsräumen ab, sondern z.B. in seinem Wohnzimmer. Dass derartige Konstellationen eben gerade nicht vom Haustürrücktrittsrecht erfasst werden sollen, das ja insbesondere auf Fälle einer Überrumpelung zugeschnitten ist, wird nunmehr durch eine neue Ausnahme klargestellt. Das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG steht grundsätzlich nicht zu, wenn der Verbraucher seine Vertragserklärung „in körperlicher Abwesenheit des Unternehmers“ abgegeben hat. Allerdings darf der Verbraucher auch in diesem Fall vom Unternehmer nicht zur Abgabe der Vertragserklärung gedrängt worden sein (§ 3 Abs 3 Z 5 KSchG).

Dies 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) 51450-1010.

**Hinweis!** Diese Information finden Sie auch im Internet unter [wko.at](http://wko.at). Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen.

Dieses Dokument verwendet vorwiegend Fachbegriffe. Diese werden nicht gegendert!

Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für alle Geschlechter!

## ANHANG I

## Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts

## A. Muster-Widerrufsbelehrung

## Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag [1].

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns [2] mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. [3]

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

## Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet. [4]

[5]

[6]

## Gestaltungshinweise:

[1.] Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein:

- a) im Falle eines Dienstleistungsvertrags oder eines Vertrags über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, von Fernwärme oder von digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden: „des Vertragsabschlusses“;
- b) im Falle eines Kaufvertrags: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat“;
- c) im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die der Verbraucher im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat und die getrennt geliefert werden: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat“;
- d) im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat“;
- e) im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg: „, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.“

[2.] Fügen Sie Ihren Namen, Ihre Anschrift und, soweit verfügbar, Ihre Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse ein.

[3.] Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrags auf Ihrer Webseite elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein: „Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite [Internet-Adresse einfügen] elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.“

[4.] Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen, fügen Sie Folgendes ein: „Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.“

5. Wenn der Verbraucher Waren im Zusammenhang mit dem Vertrag erhalten hat:

a) Fügen Sie ein:

- „Wir holen die Waren ab.“ oder
- „Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an ... uns oder an [hier sind gegebenenfalls der Name und die Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen] zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.“

b) Fügen Sie ein:

- „Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.“;
- „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.“;
- Wenn Sie bei einem Fernabsatzvertrag nicht anbieten, die Kosten der Rücksendung der Waren zu tragen und die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ... EUR [Betrag einfügen].“, oder wenn die Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können: „Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ... EUR [Betrag einfügen] geschätzt.“ oder
- wenn die Waren bei einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht normal mit der Post zurückgesandt werden können und zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert worden sind: „Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.“ und

c) Fügen Sie ein: „Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.“

6. Im Falle eines Vertrags zur Erbringung von Dienstleistungen oder der Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, wenn sie nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten werden, oder von Fernwärme fügen Sie Folgendes ein: „Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen oder Lieferung von Wasser/Gas/Strom/Fernwärme [Unzutreffendes streichen] während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.“

B. Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) den von mir/uns (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*)/ die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen.