

RECHTSUPDATE FÜR DEN ONLINEHANDEL

E-Commerce-Recht 2026

(Neue) rechtliche Anforderungen für den Onlinehandel.

01 Widerrufsbutton

Die neue Pflicht für den Onlinehandel - eine zusätzliche elektronische Möglichkeit, einen Onlinevertrag zu widerrufen.

01 — 02 — 03

Überblick Widerrufsrecht im Fernabsatz

- ▶ Grundsätzlich beträgt Frist für den Widerruf 14 Tage im Fernabsatz
 - ▶ Beginn Waren: Tag, an dem Verbraucher:innen die Ware erhalten
 - ▶ Beginn Dienstleistungen / Digitale Inhalte: Tag des Vertragsabschlusses
- ▶ Frist verlängert sich um ein Jahr bei fehlender/unrichtiger Widerrufsbelehrung bzw. Widerrufsbutton
- ▶ Informationen über
 - ▶ Bestehen des Widerrufsrechts
 - ▶ Bedingungen und Fristen für Widerruf
 - ▶ Vorgehensweise bei Geltendmachung des Widerrufsrechts
 - ▶ Bestehen und Platzierung des Widerrufsbuttons

Widerrufsbutton im Überblick

► Worum geht es?

Verbraucher:innen können einen online geschlossenen Vertrag einfach und schnell widerrufen - ohne Anruf oder Brief.

► Was ist neu?

Zusätzlich zu bestehenden Widerrufsmöglichkeiten muss der Widerrufsbutton angeboten werden.

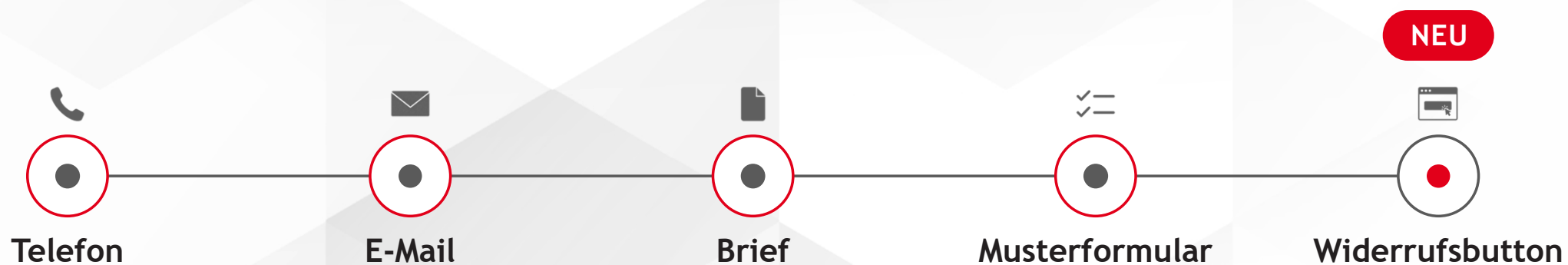
► Wen betrifft es?

Unternehmen mit widerrufsfähigen B2C-Verträgen, die über eine Online-Benutzeroberfläche (z.B. Webshop, App) abgeschlossen werden.

► Ab wann gilt die Pflicht?

Der Widerrufsbutton ist in Österreich seit dem 01. Oktober 2026 in Kraft.

Kein Ersatz für bestehende Möglichkeiten



Kurzer Check: Brauchen Sie einen Widerrufsbutton?

01 Vertrag mit Verbraucher:in?

Reine B2B-Geschäfte bleiben von der Pflicht unberührt.

JA

02 Abschluss über eine Online-Oberfläche?

Dazu zählen etwa Onlineshops, Websites oder Apps.

JA

03 Fernabsatzvertrag mit gesetzlichem Widerrufsrecht?

Gesetzliche Ausnahmen, etwa Sonderanfertigungen, bleiben unberührt.

JA

Ergebnis: 3 × JA = Widerrufsbutton erforderlich

SCHRITT 1

Button „Vertrag widerrufen“

BEISPIEL

„Vertrag widerrufen“

*oder eine gleichwertige, eindeutige
Formulierung*

Vertrag widerrufen

- ▶ **Gut lesbar & sichtbar**
Optisch hervorgehoben, nicht im Kleingedruckten versteckt.
- ▶ **Leicht zugänglich**
Auf der Online-Oberfläche erreichbar - auch in der mobilen Ansicht.
- ▶ **Während gesamter Frist verfügbar**
Keine individuelle Aus- und Einblendung notwendig.
Pauschale Bereitstellung der Widerrufsfunktion ist ausreichend.

SCHRITT 2

Elektronisches Formular

Pflichtangaben

- ▶ Name der Kundin / des Kunden
- ▶ Angaben zur Identifizierung des Vertrages (z.B. Bestell- oder Rechnungsnummer)
- ▶ Angaben zum elektronischen Kommunikationsmittel, mit welchem Verbraucher:innen die Eingangsbestätigung für den Widerruf übermittelt werden soll (z.B. E-Mail-Adresse).

Nicht verlangt werden darf

- ▶ Grund für den Widerruf
- ▶ Einloggen in das Kundenkonto

BEISPIELFORMULAR

Widerruf erklären

Bitte geben Sie in die folgenden Felder Ihre Daten ein, um Ihre Bestellung zu finden. Möchten Sie nur einzelne Artikel Ihrer Bestellung zurückschicken, geben Sie bitte die genauen Artikelnummern an.

Email-Adresse *

deine@email.de

Vorname *

Max

Nachname *

Mustermann

Bestellnummer *

#1001

Artikelnummer(n)

z. B. 12345, 67890

Widerruf bestätigen

SCHRITT 3

Widerruf bestätigen

BEISPIEL

Widerruf erklären

Bitte geben Sie in die folgenden Felder Ihre Daten ein, um Ihre Bestellung zu finden. Möchten Sie nur einzelne Artikel Ihrer Bestellung zurückschicken, geben Sie bitte die genauen Artikelnummern an.

Email-Adresse *

deine@email.de

Vorname *

Max

Nachname *

Mustermann

Bestellnummer *

#1001

Artikelnummer(n)

z. B. 12345, 67890

Widerruf bestätigen

Button „Widerruf bestätigen“

Widerrufsformular mit Button „Widerruf bestätigen“ oder einer gleichwertigen Formulierung.

Was passiert beim Klick auf den Button?

Übermittlung der Widerrufserklärung und der Formulardaten an den Händler.

Widerruf bestätigen

Eingangsbestätigung

► Unverzügliche Rückmeldung

Der Eingang der Erklärung muss unverzüglich bestätigt werden - am besten mit automatischem E-Mail-Versand.

► Dauerhafter Datenträger

Übermittlung auf dauerhaftem Datenträger - mit Inhalt der Erklärung sowie Datum und Uhrzeit des Eingangs.

► Versand auch bei Nichtbestehen des Widerrufsrechts

Die Wirksamkeit des Widerrufs wird erst im Anschluss geprüft. Ein bereits erloschenes oder nie vorhandenes Widerrufsrecht lebt durch das Versenden einer Eingangsbestätigung nicht wieder auf.



Formulierungstipp: Weisen Sie darauf hin, dass der Widerruf noch geprüft wird. So wird klargestellt, dass lediglich der Eingang der Erklärung bestätigt wurde, nicht aber die Wirksamkeit des Widerrufs.

Praxisfälle Widerrufsbutton

1

Gastbestellung

Auch ohne Kundenkonto
möglich

Der Widerrufsbutton
muss auch ohne
Benutzerkonto erreichbar
sein.

2

Mehrere Artikel

Teilwiderruf ermöglichen

Bei mehreren Artikeln
sollte eindeutig
erkennbar sein, welcher
Artikel widerrufen
werden soll.

3

Gemischter Katalog

Produkte mit & ohne
Widerrufsrecht

Der Button darf nur
entfallen, wenn
ausschließlich Produkte
ohne Widerrufsrecht
angeboten werden.

4

Digitale Inhalte

Widerrufsrecht kann
vorzeitig erlöschen

Erlischt das
Widerrufsrecht - z.B. bei
E-Books - vorzeitig, lebt
es nicht durch den Button
wieder auf.

Widerrufsbutton auf Plattformen

► Verantwortung bleibt beim Händler

Auch bei einem Verkauf über eine Plattform bleibt der Händler Vertragspartner und haftet gegenüber Verbraucher:innen.

► Abmahnrisiko bleibt bestehen

Auch ohne eigenes Verschulden haftet der Händler, wenn die Plattform den Widerrufsbutton nicht rechtzeitig umsetzt.

► Technik kommt von der Plattform

Die Widerrufsfunktion muss vom Marktplatz bereitgestellt werden, da Händler dessen Gestaltung nicht beeinflussen können.

► Frühzeitig schriftlich nachfragen

Liefert der Plattformbetreiber keine konkrete Umsetzung, fragen Sie schriftlich nach - das dokumentiert zugleich Ihre eigene Sorgfalt.

Widerrufsbutton - Was jetzt zu tun ist

01 Widerrufsfähige Produkte

Prüfen Sie, welche Produkte und Dienstleistungen dem Widerrufsrecht unterliegen und welche Ausnahmen gelten. Nicht widerruffähige Produkte sollten im Widerrufsformular gar nicht erst auswählbar sein.

02 Widerrufsbutton und -formular integrieren

Setzen Sie die Widerrufsfunktion technisch um - inklusive elektronischem Formular und Eingangsbestätigung.

03 Plugin-Optionen des Shopsystems prüfen

Viele Shopsysteme bieten bereits passende Plugins an - prüfen Sie diese und wählen Sie ein für Sie passendes Plugin.

04 Widerrufsbelehrung anpassen

Ergänzen Sie den Hinweis auf Bestehen und Platzierung der neuen Widerrufsfunktion.

02 Gewährleistungs- & Garantielabel

EU-weit einheitliche Labels, die Verbraucher:innen vor dem Kauf über Gewährleistung und Herstellergarantie informieren.

01 — 02 — 03

Gewährleistungs- und Garantielabel im Überblick

GEWÄHRLEISTUNGSLABEL

„Harmonisierte Mitteilung“

Eine standardisierte, nicht personalisierbare Grafik, die Verbraucher:innen über die wesentlichen Voraussetzungen und Fristen der gesetzlichen Gewährleistung informiert. Sie enthält zusätzlich einen QR-Code mit weiterführenden Informationen.

Immer verpflichtend (bei B2C-Geschäften)

GARANTIELABEL

„Harmonisierte Kennzeichnung“

Nur verpflichtend, wenn der Hersteller für das gesamte Produkt eine kostenlose Haltbarkeitsgarantie von mehr als zwei Jahren gewährt und diese Information dem Händler zur Verfügung stellt. Ohne eine solche Garantie entfällt auch die Pflicht zum Label.

Nur bei Herstellergarantie (bei B2C-Geschäften)

Anwendungsbereich der Label

- ▶ Das Gewährleistungs- und Garantielabel gilt für den **Verkauf von beweglichen Waren**, einschließlich Waren mit digitalen Elementen, **an Verbraucher:innen**.
- ▶ Regelungen gelten sowohl im Onlinehandel, bei individueller Fernkommunikation (z.B E-Mail) als auch im stationären Handel.
- ▶ Umgesetzt in
 - ▶ § 4 Abs 1 Z 12 und 12a FAGG für den Onlinehandel
 - ▶ § 5a Abs 1 Z 5 und 5a KSchG für den stationären Handel
- ▶ Ausgenommen sind reine B2B-Geschäfte.

Gewährleistung: Allgemeiner Überblick

Gewährleistung = die verschuldensunabhängige Haftung des Vertragspartners für Mängel, die bereits bei der Übergabe der Ware vorhanden waren.

► Frist von 2 Jahren

Für neue bewegliche Waren, die Sie an Verbraucher:innen verkaufen, gilt eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren.

► Beweislastumkehr

Zeigt sich ein Mangel innerhalb der ersten 12 Monate, wird vermutet, dass er schon bei Übergabe vorlag.

► Verbesserung / Austausch

Im ersten Schritt kommt es zur Reparatur oder zum Austausch. Preisminderung oder Wandlung erst, wenn beides scheitert oder unzumutbar ist.

► Verkürzung bei Gebrauchtware

Eine Verkürzung auf mindestens 1 Jahr ist nur bei gebrauchten Waren zulässig - nicht bei Neuware.

Gewährleistungslabel: Gestaltung

► Grafische Darstellung

Das Label muss unmittelbar als Grafik eingebunden und darf optisch nicht verändert werden.

► Keine verschachtelte Anzeige

Keine Anzeige per Klick, Mouseover oder Ausklappen. Auch Text-Links, Icons oder Vorschaubilder reichen nicht aus.

► Kein Produktbild

Die Einbindung als Produktbild ist nicht erlaubt, da das Label dort nicht auf Anhieb erkennbar ist.

► Sprache

Maßgeblich ist die Sprache des Shops, nicht das Lieferland. Bei mehrsprachigen Shops ist je Sprachversion das passende Label zu verwenden.

ORIGINALGRAFIK

**GESETZLICHE
GEWÄHRLEISTUNG**

Mindestens zwei Jahre gesetzliche Gewährleistung der Vertragsmäßigkeit für Waren, die in der Europäischen Union verkauft werden.

Verbraucherinnen und Verbraucher können ihre Rechte im Rahmen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts geltend machen, z. B. wenn die Waren

- ☑ nicht der Beschreibung entsprechen,
- ☑ nicht bestimmungsgemäß funktionieren.

Verkäufer haften für jede Vertragswidrigkeit, die zum Zeitpunkt der Lieferung der Waren bestand und innerhalb des Zeitraums der gesetzlichen Gewährleistung erkennbar wird. Verkäufer müssen in solchen Fällen Folgendes anbieten:

- ☑ kostenlose Nachbesserung oder kostenlose Ersatzlieferung,
- ☑ in bestimmten Fällen eine Preisminderung oder eine vollständige Erstattung des Kaufpreises.

In einigen Ländern gilt ein längerer Zeitraum für die gesetzliche Gewährleistung. Für gebrauchte Waren kann ein kürzerer Zeitraum gelten, jedoch nicht weniger als ein Jahr.

Für weitere Informationen zu Ihren Rechten in einem bestimmten Land scannen Sie den nachstehenden QR-Code oder fragen Sie den Verkäufer.



europa.eu/your-europei/garantien

Was ist zu tun, wenn Sie vertragswidrige Waren erhalten?

- 1 Melden Sie dem Verkäufer das Problem so bald wie möglich.
- 2 Legen Sie einen Kaufnachweis vor, z. B. die Quittung, Rechnung oder einen Kontoauszug.

GARAN 

Verkäufer und Hersteller können auch gewerbliche Garantien gewähren, die unabhängig von der gesetzlichen Gewährleistung gelten. Diese GARAN-Kennzeichnung zeigt beispielsweise, dass der Hersteller eine gewerbliche Haltbarkeitsgarantie ohne zusätzliche Kosten gewährt, die die gesamte Ware abdeckt.

© Europäische Union, [Practical guidelines and High Resolution Vector files of the EU notice and label on product guarantees](#) - European Commission

Gewährleistungslabel: Platzierung im Onlineshop

▶ Zeitpunkt

Vor Vertragsabschluss muss klar und verständlich über das Gewährleistungsrecht informiert werden.

▶ Zentrale Stelle

Platzierung nicht zwingend auf jeder Produktdetailseite, sondern an zentraler Stelle im Onlineshop (z.B. im Checkout).

▶ Größe

Vorgegebene Größe von A4 besteht nur bei individueller Fernkommunikation (z.B. E-Mail-Anhang) - nicht im Onlineshop.

▶ Dauerhafter Datenträger

Nach dem Kauf - zusätzlich zu den vorvertraglichen Informationen - auf einem dauerhaften Datenträger (= E-Mail) bereitzustellen.

Garantie: Allgemeiner Überblick

Garantie = freiwillig vereinbarte Haftungsübernahme durch den Hersteller. Ohne entsprechende Garantieerklärung besteht daher kein Garantieanspruch.

► Freiwillige Zusatzleistung

Anders als die Gewährleistung ist die Garantie rechtlich nicht verpflichtend.

► Inhalt frei gestaltbar

Dauer, Umfang und Bedingungen legt der Garantiegeber (meist Hersteller) selbst fest.

► Produktbezogen

Die Garantie knüpft an die jeweilige Ware an und gilt daher immer für das jeweilige Produkt.

► Kein Ersatz der Gewährleistung

Die gesetzliche Gewährleistung bleibt neben der freiwillig gewährten Garantie unverändert bestehen.

Garantielabel: Voraussetzungen

- ▶ **Zusage des Herstellers**
Hersteller gewährt eine Garantie und stellt die Informationen bereit.
- ▶ **Ohne Zusatzkosten**
Die Garantie wird vom Hersteller kostenlos angeboten.
- ▶ **Für das gesamte Produkt**
Der Hersteller bietet die Garantie für das gesamte Produkt an.
- ▶ **Mehr als zwei Jahre**
Der Hersteller gewährt die Garantie für mehr als zwei Jahre.

PRODUKTSPEZIFISCHE GRAFIK

GARAN  

Brand/Trademark Model identifier

XX  **365** 

BG Гаранция от производителя в години | CS Záruka výrobce v letech |
DA Producentgarantiens varighed i år | DE Herstellergarantie in Jahren |
EL Εγγύηση παραγωγού σε έτη | EN Producer guarantee in years | ES Garantía
del productor en años | ET Tootja garantii aastates | FI Tuottajan takuu vuosina
| FR Garantie du producteur en années | GA Ráthaocht an táirgeora de réir
blianta | HR Jamstvo proizvođača u godinama | HU Gyártói jótállás években |
IT Garanzia del produttore in anni | LT Gamintojo garantija metais | LV Ražotāja
garantija gados | MT Garanzija tal-produttur fi snin | NL Producentengarantie in
jaren | PL Gwarancja producenta w latach | PT Garantia do produtor em anos |
RO Garanția producătorului în ani | SK Záruka výrobcu v rokoch | SL Garancija
proizvajalca v letih | SV Tillverkarens garanti i antal år

© Europäische Union, [Practical guidelines and High Resolution Vector files of the EU notice and label on product guarantees - European Commission](#)

Ergänzt werden: Dauer, Hersteller oder Marke und Modell.

Garantie: Platzierung im Onlineshop (1)

► Produktbezogenheit

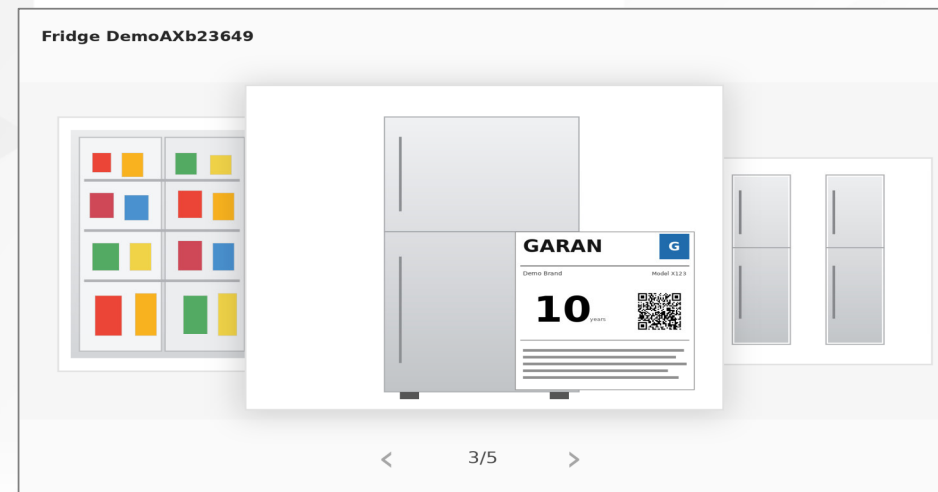
Das Label muss auf der jeweiligen Produktdetailseite in Farbe ausgewiesen werden.

► Bildergalerie

Garantielabel kann zusätzlich in der Bildergalerie hochgeladen werden.



© Europäische Union Leitlinien, [Practical guidelines and High Resolution Vector files of the EU notice and label on product guarantees - European Commission](#)



© Europäische Union Leitlinien, [Practical guidelines and High Resolution Vector files of the EU notice and label on product guarantees - European Commission](#)

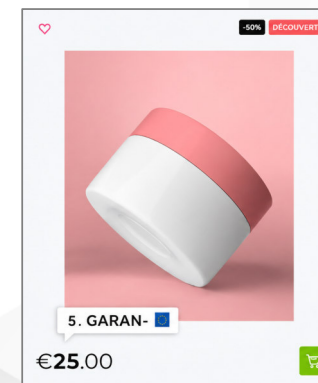
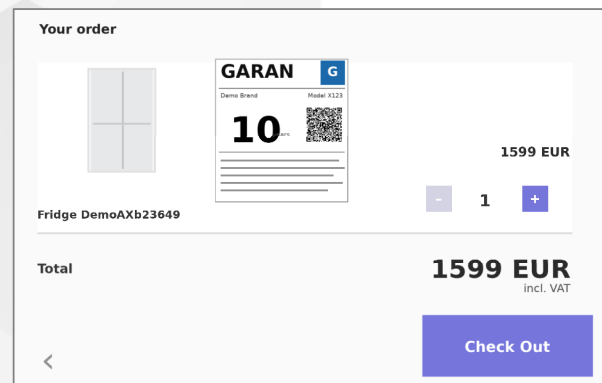
Garantie: Platzierung im Onlineshop (2)

► Größe

Vorgegebene Größe von 95x100 mm besteht nur bei individueller Fernkommunikation - nicht im Onlineshop.

► Checkout

Verbraucher:in muss im Checkout-Bereich auf die Garantie hingewiesen werden.



Abbildungen: © Europäische Union Leitlinien, [Practical guidelines and High Resolution Vector files of the EU notice and label on product guarantees](#) - European Commission

► Dauerhafter Datenträger

Nach dem Kauf - zusätzlich zu den vorvertraglichen Informationen - auf einem dauerhaften Datenträger bereitzustellen.

Garantie: Verschachtelte Version

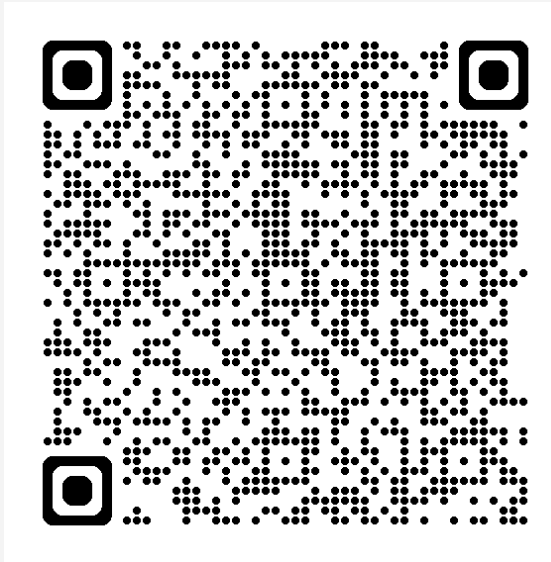
- ▶ Garantielabel darf als verschachtelte Version zur Verfügung gestellt werden.
- ▶ Verkleinertes Label muss beim ersten Mausklick bzw. beim ersten Berühren in der farbigen Version vollständig erscheinen.
- ▶ XX - hier ist die entsprechende Dauer der vom Hersteller gewährten gewerblichen Garantie in Jahren einzutragen.



© Europäische Union, [Practical guidelines and High Resolution Vector files of the EU notice and label on product guarantees](#) - European Commission

Download des Gewährleistungs- und Garantielabels

EU-KOMMISSION · LABEL UND ANLEITUNG



Scannen und direkt
zur Downloadseite gelangen.

03 Produktinformationen

Was Verbraucher:innen vor dem Kauf im Onlineshop wissen müssen - klar, vollständig und leicht auffindbar.

01 — 02 — 03

Wesentliche Eigenschaften - Allgemein

Wesentlich = Eigenschaft, die bei typischer Betrachtung die Entscheidung der Verbraucher:innen beeinflusst.

- ▶ Angabe aller kaufentscheidenden Merkmale
- ▶ Wesentlich können folgende Angaben sein
 - ▶ Genaue Bezeichnung des Produktes bzw. der Dienstleistung
 - ▶ Lieferumfang und Zubehör
 - ▶ Farbe und Größe
 - ▶ Technische Details



Beispiel Kleidung - Größe, Farben, Material, Waschbarkeit

Wesentliche Eigenschaften - Platzierung

Klare und verständliche Weise = ein durchschnittlich informierter und verständiger Verbraucher kann die wesentlichen Informationen bei gehöriger Aufmerksamkeit wahrnehmen.

- ▶ Wesentliche Merkmale müssen in klarer und verständlicher Weise erteilt werden.
- ▶ Platzierung gut sichtbar auf der jeweiligen Produktdetailseite.
- ▶ Erneute Darstellung der Merkmale auf finaler Bestellseite (Checkout-Bereich).
 - ▶ Angaben müssen in Textform platziert werden
 - ▶ Nicht ausreichend sind Verlinkungen auf die Produktdetailseite
 - ▶ Informationen müssen optisch hervorgehoben werden

Produktkennzeichnungsvorschriften

Produktkennzeichnung = Kennzeichnung von bestimmten Produkten - sowohl am Produkt oder der Verpackung selbst, als auch im Onlineshop.

- ▶ Informationen müssen gut sichtbar (in der Produktbeschreibung) wahrnehmbar sein (Genauere Regelungen finden sich im jeweiligen Gesetz).
- ▶ Information kann auch durch Produktbilder bereitgestellt werden, wenn diese leicht wahrnehmbar und lesbar ist.
- ▶ Beispiele für Produkte mit Kennzeichnungspflicht
 - ▶ Onlineverkauf von Lebensmitteln (Zutatenliste, Nährwertdeklaration und weitere verpflichtende Angaben nach der Lebensmittelinformationsverordnung (LMIV))
 - ▶ Spielzeuge (bestimmte Warnhinweise)
 - ▶ Kosmetikprodukte (Inhaltsstoffe)
 - ▶ Haushaltskühlgeräte (Energieeffizienzlabel)

Garantien und deren Bedingungen

Eigene Garantie des Unternehmers

- ▶ Garantiebedingungen auf der Website veröffentlichen
- ▶ Hinweis auf gesetzliches Gewährleistungsrecht sowie Klarstellung, dass Gewährleistung durch Garantie nicht eingeschränkt wird

Herstellergarantie

- ▶ Informationspflicht, wenn die Garantie ein entscheidendes Merkmal des Angebots ist.
 - ▶ Inhalt und Gestaltung des Angebots
 - ▶ Bedeutung der Erwähnung der Herstellergarantie als Verkaufs- oder Werbeargument
 - ▶ Positionierung dieser Erwähnung der Garantie im Produktangebot



Hinweis: Über das Bestehen und die Bedingungen der Garantie ist bei **jeder** gewerblichen Garantie zu informieren, wenn diese **entscheidendes Merkmal** des Angebots ist.

Die Einschränkung beim **Garantietag** auf kostenlose Haltbarkeitsgarantien des Herstellers, die sich auf das gesamte Produkt beziehen und länger als zwei Jahre gelten, greift hier **nicht**.

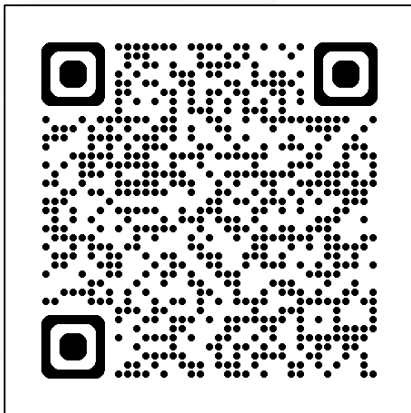
Produktsicherheit (GPSR)

Werden Produkte im Fernabsatz vertrieben, müssen im Onlineshop gemäß **Art 19 Produktsicherheitsverordnung** bestimmte Informationen angeführt werden.

- ▶ Informationen über den Hersteller (Name, eingetragenen Handelsnamen / eingetragene Handelsmarke des Herstellers sowie Adresse und E-Mail-Adresse)
- ▶ Informationen über den Verantwortlichen (falls Hersteller keinen Sitz in der EU hat)
- ▶ Informationen über das Produkt (Produktbilder, Art des Produktes)
- ▶ Warn- und Sicherheitshinweise
- ▶ Angabe eines Produktidentifikators (z.B. Typen-, Chargen- oder Seriennummer oder anderes Element, das eine Identifizierung ermöglicht)



Informationen müssen **eindeutig und gut sichtbar** im Produktangebot enthalten sein (z.B. auf der Produktdetailseite unter dem Reiter „Produktsicherheit“).



VIELEN DANK!



e-service@wknoe.at



+43 2742 851-18330



www.wko.at/noe/e-commerce



© David Schreiber

Jacqueline Eder, LL.B. (WU) &
Mag. Stefanie Kosmata