

# Vertragsgestaltung - Was erfordert das neue Verbraucherrecht?

**Cable Days 2014 - Salzburg - 7. November 2014**

Andreas Ney

Geschäftsführer-Stv.  
Fachverband Telekom/Rundfunk

# Rechtliche Grundlagen

- Verbraucherrechterichtlinie 2011/83/EU vom 25. Oktober 2011:
  - fasst Fernabsatz-RL und Haustürgeschäfte-RL zusammen
  - Maßnahmen seit 13. Juni 2014 in Kraft zu setzen
  - gilt für alle ab diesem Zeitpunkt geschlossenen Verträge
  - Ziel: weitgehende Vollharmonisierung (!)
- Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie durch das **Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG)**
  - Änderungen im Konsumentenschutzgesetz und ABGB:  
allgemeine Informationspflichten, Risikoübergang beim Fernkauf
  - Schaffung des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG):  
gilt für Fernabsatzverträge und für Verträge außerhalb von Geschäftsräumen

# Geschäftsbedingungen und Entgelte I

- Erst-Anzeige, § 25 Abs. 1 TKG
  - Geschäftsbedingungen und Entgelte
  - vor Aufnahme des Dienstes
  - Kundmachung in geeigneter Form z.B. Website
  - Mindestinhalte
- Änderungs-Anzeige, § 25 Abs. 2 und 3 TKG
  - Anzeige vor Inkrafttreten
  - Zweimonatsfrist bei nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen
  - und Monatsfrist ggü. Teilnehmer
    - schriftlich
    - Hinweis auf kostenloses Kündigungsrecht
- Verstoß gegen § 25 Abs. 1 oder 2 ist eine Verwaltungsübertretung
  - bis EUR 58.000 bei nicht rechtzeitiger Anzeige (§ 109 Abs. 4 Z 3 TKG)

# Geschäftsbedingungen und Entgelte II

- Optionen der Regulierungsbehörde
  - kein Widerspruch: AGB können so verwendet werden
  - Widerspruch innerhalb von acht Wochen aufgrund Verstoßes gegen TKG, TKG-VO, § 879 (Verstoß gegen gute Sitten, gröbl. Benachteiligung) und § 864a (ungewöhnliche Klauseln) sowie § 6 (Konkretisierung von § 879) oder § 9 KSchG (Ausschluss und Verkürzung von Gewährleistungsrechten)  
Folge: Untersagung der weiteren Verwendung
  
- Beschränkungen
  - kein Widerspruch bzgl. Höhe der nominellen Entgelte
  - Widerspruchsrecht gilt nicht ggü. KNB, soweit diese Rundfunksignale übertragen

# Allgemeine Informationspflichten des Unternehmers, § 5a KSchG

- nur für Verträge, die nicht im Fernabsatz oder als Haustürgeschäft zustande kommen (§ 5a Abs. 2 Z 2); erfasst sind daher Geschäfte auf Messen und Märkten; fahrbare Verkaufsstände, wenn gewöhnlich dort Tätigkeit ausgeübt wird
- betrifft Verbraucherverträge über den Erwerb von Waren und die Erbringung von Dienstleistungen
- Regelung im KSchG: erweiterter Verbraucherbegriff, § 1 KSchG
- keine Formvorschrift für die Erteilung: mündlich, Aushang etc. möglich
- einzelne Aspekte
  - Gesamtpreis
  - funktionsweise digitaler Inhalte
  - Interoperabilität digitaler Inhalte

# Weitere Bestimmungen im KSchG I

- gelten für alle Arten des Zustandekommens
- Telefonische Vertragsabschlüsse im Zusammenhang mit Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen, § 5b
  - bei Anruf des Unternehmers: Nichtigkeit
  - nur der Verbraucher kann sich darauf berufen
  - keine Rückforderung des Unternehmers, kein bereicherungsrechtlicher Ausgleich
- Kosten telefonischer Kontaktaufnahme nach Vertragsabschluss, § 6b
  - unbestimmter Terminus in der RL
  - Mehrwertnummern unzulässig
  - 0800, 05 jedenfalls zulässig
- Zusätzliche Zahlungen, § 6c
  - Vertrag über Zusatzleistungen erfordert ausdrückliche Zustimmung
  - keine ausdr. Zustimmung, wenn der Verbraucher Voreinstellungen ablehnen müsste
  - bei Verstoß schwebende Unwirksamkeit
  - Erstattungsanspruch des Verbrauchers

# Weitere Bestimmungen im KSchG II

- **Leistungsfrist bei Verträgen über Waren, § 7a**
  - grds. ohne unnötigen Aufschub
  - längstens 30 Tage nach Vertragsabschluss
  - dispositiv
  
- **Gefahrenübergang bei Übersendung der Ware, § 7b**
  - Gefahrübergang erst bei Ablieferung an den Verbraucher = Inbesitznahme
  - Sonderbestimmung, die § 429 ABGB vorgeht
  - auch bei nachträglich vereinbarter Versendung
  - Ausnahme: Verbraucher schließt selbst den Beförderungsvertrag
  - Auswahl zwischen versch. Lieferarten unbeachtlich
  - Regelungen zum Gefahrübergang bei Annahmeverzug bestehen weiter
  
- **Zusätzliche Zahlungen, § 6c**
  - Vertrag über Zusatzleistungen erfordert ausdrückliche Zustimmung
  - keine ausdr. Zustimmung, wenn der Verbraucher Voreinstellungen ablehnen müsste
  - bei Verstoß schwebende Unwirksamkeit
  - Erstattungsanspruch des Verbrauchers

# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) I

- Sonderregeln für Fernabsatz- (FAV) und Außer-Geschäftsverträge (AGV)
- gilt für Verträge, die ab dem 13.6.2014 geschlossen wurden
- Verbraucherbegriff des KSchG
- Ausnahmen wie im KSchG beschrieben (§ 5a Abs. 2 Z 3 bis 15)
- Kollisionsregel, § 1 Abs. 4
  - Vorrang sektorspezifischer Regelungen
  - enger Kollisionsbegriff: unlösbarer inhaltlicher Widerspruch einzelner Bestimmungen
  - § 25 TKG einseitige Vertragsänderung geht vor
  - sektorspezifisches Konsumentenschutzrecht der TKG besteht daneben



# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) II

- zwingendes Recht, d.h. kein Abweichen zum Nachteil des Verbrauchers, § 2
- § 3 Definitionen
  - außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (AGV)
    - anders als Haustürgeschäft des alten § 3 KSchG auch bei Anbahnung durch den Verbraucher
    - erst bei > 50 Euro (Option der RL)
  - Fernabsatzvertrag (FAV)
    - wie bisher § 5a Abs. 1 KSchG
  - dauerhafter Datenträger
    - auch E-Mail (nicht wörtlich, aber in den EB Hinweis auf EG 23 der RL)
  - digitale Inhalte
    - Waren, wenn auf Datenträger => Kaufvertrag
    - sonst eigene Regelungen im FAGG

# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) III

- § 4 Abs. 1 Informationspflichten
  - Gesamtpreis (Z 4 - wie § 5a KSchG)
  - Informationen über das Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) und zugleich Zurverfügungstellung des Musterformulars (Z 8)
  - Funktionsweise digitaler Inhalte und technische Schutzmaßnahmen (Z 17)
  
- § 4 Abs. 3 Musterwiderrufsbelehrung
  - optional
  - Vermutung einer richtigen Belehrung bei Verwendung
  - umfasst nur Abs. 1 Z 8 bis 10
  
- § 4 Abs. 4 Informationspflichten sind Vertragsbestandteil
  
- § 4 Abs. 5 Sanktion bei fehlerhafter Information über Kosten

# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) IV

- Art und Weise der Informationsbereitstellung bei FAV, § 7
  - klar und verständlich in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise
    - bei telefonisch geschlossenen Verträgen daher auch mündlich möglich
  - bei begrenztem Raum oder begrenzter Zeit, z.B. Handydisplay, Telefon
    - Mindestangaben: § 4 Abs. 1 Z 1, 2, 4, 5, 8 und 14
    - ABER: die andere Angaben sind in geeigneter Weise vor Vertragsschluss mitzuteilen
  - nach Vertragsschluss
    - Bestätigung des geschlossenen Vertrages
    - spätestens mit Lieferung/ vor Leistungserbringung
    - auf dauerhaftem Datenträger
    - inkl. allfälliger Bestätigung der Zustimmung und Kenntnisnahme des Verbrauchers nach § 18 Abs. 1 Z 11 (Ausnahme vom Rücktrittsrecht)

# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) V

- Besondere Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen, § 8
  - Verträge über Websites
  - nicht erfasst sind also Verträge per E-Mailaustausch; allerdings erfasst sind wiederum automatisch generierte E-Mails
  - hervorgehobene Information über Informationen nach § 4 Abs. 1 Z 1, 4, 5, 14 und 15 unmittelbar vor der Bestellung
  - ausdrückliche Bestätigung des Verbrauchers, dass Bestellung zahlungspflichtig ist
  - Bei Verwendung einer Schaltfläche muss diese mit „zahlungspflichtig bestellen“ oder gleichartig beschriftet sein (Button-Lösung)
- Rechtsfolge bei Verstößen gegen diese Erfordernisse, § 8 Abs. 2
  - Verbraucher ist an Vertrags(erklärung) nicht gebunden: schwebende Unwirksamkeit
- weitere Erfordernisse, § 8 Abs. 3
  - Angabe von Lieferbeschränkungen und Zahlungsmethoden bei Bestellbeginn

# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) VI

- Besondere Erfordernisse bei telefonisch geschlossenen Verträgen, § 9
  - Informationspflichten zu Beginn des Gesprächs
    - Name oder Firma
    - gegebenenfalls Name der Person, in deren Auftrag er handelt
    - geschäftlicher Zweck des Gesprächs
  
- Bindung des Verbrauchers, § 9 Abs. 2
  - generell bei einem vom Unternehmer eingeleiteten Anruf zum Abschluss eines Dienstleistungsvertrages: nicht bloß bei Verstoß gegen § 107 TKG
  - Unternehmer muss dem Verbraucher eine Bestätigung seines Vertragsanbots auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellen
  - der Verbraucher muss dem Unternehmer hierauf eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Anbots auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (Option nach der RL): E-Mail reicht auch hier
  
- Rechtsfolge bei Verstößen gegen diese Erfordernisse
  - Verbraucher ist an Vertrags(erklärung) nicht gebunden: schwebende Unwirksamkeit
  - keine bereicherungsrechtlichen Ansprüche ggü. Verbraucher

# Exkurs Cold Calling

- Regelung im TKG, § 107
  - Anrufe zu Werbezwecken ohne Vorherige Einwilligung sind unzulässig
  - Verwaltungsstrafbestimmung, § 109 Abs. 4 Z 8 (bis 58.000 Euro)
- KSchG zu Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen
  - alt, § 5e Abs. 4: „Verträge, die **während eines gemäß § 107 Abs. 1 TKG 2003 unzulässigen Anrufs** im Zusammenhang mit Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen ausgehandelt werden, sind nichtig.“
  - alt, § 5f Abs. 2: Erweitertes Rücktrittsrecht bei § 107-Anrufen auf:  
früher Dienstleistungsbeginn, Zeitschriften, Hauslieferungen
  - neu, § 5b „Verträge, die **während eines vom Unternehmer eingeleiteten Anrufs** im Zusammenhang mit Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen ausgehandelt werden, sind nichtig.“
- § 9 Abs. 2 FAGG ersetzt die Schutzfunktion der alten Regelungen im KSchG zu Cold Calling

# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) VII

- Rücktrittsrecht, § 11
  - Frist 14 Tage
  - Fristbeginn
    - Dienstleistungen: Tag des Vertragsschlusses
    - Kaufvertrag: Besitzerlangung
    - Fristberechnung: Tag des Ereignisses nicht einberechnet (§ 902 ABGB)
  - Rücktrittserklärung unmittelbar nach Vertragserklärung möglich
  - Rücktrittsrecht auch bei Vertragsverlängerung und inhaltlicher Änderung bestehender Verträge (in EB klargelegt)
- Rücktrittsfrist verlängert sich um 12 Monate bei unterlassener Informationspflicht, § 12
- Ausübung des Rücktrittsrechts formfrei, § 13: Beweisfrage
- Rückerstattung unverzüglich, längstens binnen 14 Tagen und gleiches Zahlungsmittel, nur günstigste Sendungskosten, § 14

# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) VIII

- Pflichten des Verbrauchers, § 15
  - Rücksendung unverzüglich, längstens binnen 14 Tagen
  - Tragung der unmittelbaren Rücksendekosten
    - Porto
    - keine administrativen Kosten
    - nicht bei fehlender Information über Kostentragungspflicht
  - Fristbeginn
    - Dienstleistungen: Tag des Vertragsschlusses
    - Kaufvertrag: Besitzerlangung
    - Fristberechnung: Tag des Ereignisses nicht einberechnet (§ 902 ABGB)
  - Entschädigung für eine Minderung des Verkehrswerts der Ware, nur dann, wenn:
    - der Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang mit derselben zurückzuführen ist
    - Haftung generell ausgeschlossen, wenn vorvertraglich nicht über das Rücktrittsrecht informiert wurde
  - keine Benützungsentgelte (anders § 5g Abs. 1 Z 2 KSchG alt)



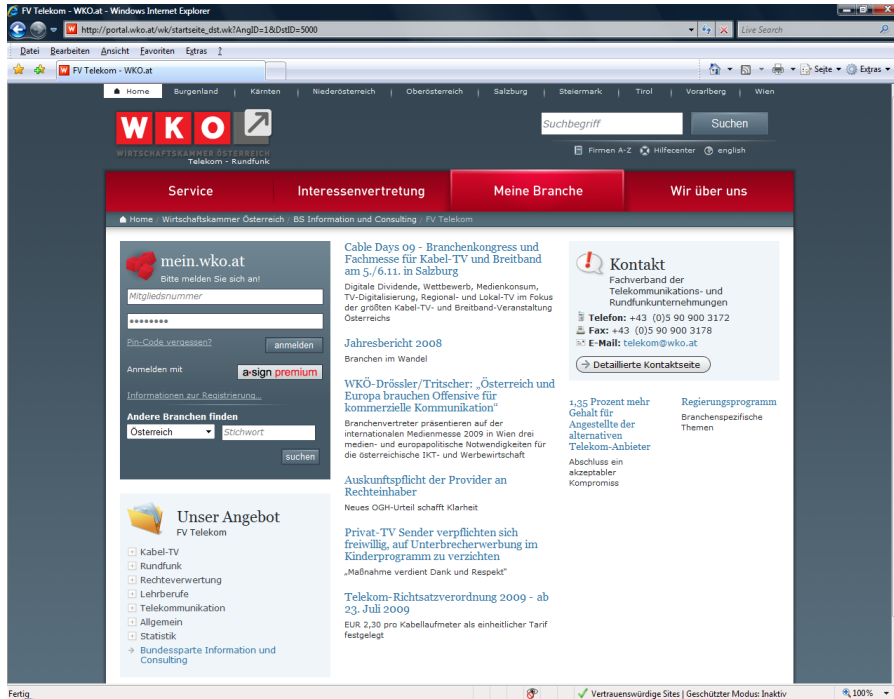
# Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) IX

- Rücktritt bei digitalen Inhalten, § 16
  - Problematik, dass bei „Lieferung“ digitaler Inhalte die Leistung zumeist schon konsumierbar ist und im engen Wortsinne nicht zurückgewährt oder von ihr Abstand genommen werden kann
  - Rücktritt möglich und keine Zahlungspflicht für bereits erbrachte Leistungen, § 16 Abs. 3
  - Ausnahmsweise kein Rücktrittsrecht (§ 18 Abs. 1 Z 11), wenn
    - der Unternehmer vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit Lieferung begonnen hat und
    - Zurverfügungstellung einer Bestätigung nach § 7 Abs. 3 und
    - Zustimmung des Verbrauchers, verbunden mit dessen Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vorzeitigem Beginn mit der Vertragserfüllung
  - kurzum:  
Der Verbraucher kann immer dann ohne Zahlungspflicht vom Vertrag zurücktreten, wenn eine Voraussetzung für den Ausschluss des Rücktrittsrechts nach § 18 Abs. 1 Z11 fehlt!

---

# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

# Kontakt



Obmann: Mag. Günther Singer  
GF: Mag. Philipp Graf

Wiedner Hauptstraße 63, A-1045 Wien  
T: +43 (0)5 90 900-3172  
F: +43 (0)5 90 900-3178  
E: [telekom@wko.at](mailto:telekom@wko.at)  
W: <http://wko.at/telekom>



Telekom · Rundfunk

<http://wko.at/telekom>



Konferenz für Kabel-TV

<http://www.cable-days.at>

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



Telekom · Rundfunk