

CORONAVIRUS

INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE



Gärtner und Floristen - Burgenland

Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz

Was man bei Kundenverträgen beachten muss

Das Gesetz ([BGBl. 33/2014, Anhang](#)) bringt neue rechtliche Rahmenbedingungen, insbesondere

- **generelle Informationspflichten** für alle Verträge
- **umfassende Sonderbestimmungen für Außergeschäftsraumverträge und Fernabsatzverträge** (weitreichende vorvertragliche Informationspflichten, verlängertes Rücktrittsrecht, Formularpflichten für den Unternehmer, gravierende Sanktionen bei Verstoß gegen Informationspflichten)
- **Neuregelung des Gefahrenübergangs** im Verkauf
- **Unzulässigkeit von Mehrwertnummern für Kundenhotlines**

Detaillierte Informationen sowie Musterformulare und Ausfüllhilfen finden Sie [hier](#).

Achtung!

Bitte lesen Sie das Merkblatt "MUSTER FÜR VERTRÄGE ZWISCHEN UNTERNEHMERN UND VERBRAUCHERN AUSSERHALB VON GESCHÄFTSRÄUMEN" vor Vertragsabschlüssen mit Konsumenten sehr genau!

Außergeschäftsraumverträge im Überblick

Das VRUG bringt neue Regelungen für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden, das bedeutet für die unternehmerische Praxis, dass mit diesem Zeitpunkt zB die Geschäftsabläufe, Formblätter und AGB an die neuen Bedingungen angepasst sein müssen.

Die Vorgaben für Außergeschäftsraumverträge kommen nicht zur Anwendung für Verträge von Betrieben des Gewerbes und Handwerks (Auszug aus § 1 Abs 2 FAGG),

1. die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden (§ 3 Z 1) und bei denen das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt den Betrag von 50 Euro nicht überschreitet,
2. über **Gesundheitsdienstleistungen** gemäß Artikel 3 Buchstabe a der Richtlinie 2011/24/EU über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung, ABl. Nr. L 88 vom 4.4.2011 S. 45, unabhängig davon, ob sie von einer Einrichtung des Gesundheitswesens erbracht werden, dies mit Ausnahme des Vertriebs von Arzneimitteln und Medizinprodukten im Fernabsatz, über den Bau von neuen Gebäuden, erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden oder die Vermietung von Wohnraum
3. 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

Außerdem sind die Vorgaben für Außergeschäftsraumverträge dann nicht anzuwenden, wenn 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.

Geschäftsräume sind definiert als **unbewegliche Gewerberäume**, in denen der Unternehmer seine **Tätigkeit dauerhaft ausübt**, oder **bewegliche Gewerberäume**, in denen der Unternehmer seine **Tätigkeit für gewöhnlich ausübt**.

Wenn der Vertrag nicht in den Geschäftsräumlichkeiten des Unternehmens (d.h. zum Beispiel in der Wohnung, auf der Baustelle, etc.) geschlossen wird,

- gelten **umfassende vorvertragliche Informationspflichten** und **Bestätigungserfordernisse für den Vertrag** grundsätzlich jeweils auf **Papier** oder einem anderen dauerhaften Datenträger,
- ist dem Verbraucher nach Abschluss des Vertrages eine Ausfertigung **des unterzeichneten Vertrages** oder eine **Bestätigung** des geschlossenen Vertrages grundsätzlich **auf Papier zur Verfügung zu stellen**,
- hat der Verbraucher eine **Frist von 14 Kalendertagen**, um vom **Vertrag ohne Angabe von Gründen zurückzutreten**, sofern nicht eine Ausnahme greift (siehe unten). Für den Fall, dass der Verbraucher **nicht** entsprechend den Vorgaben **über das Rücktrittsrecht belehrt wurde**, verlängert sich die Rücktrittsfrist. Die verlängerte Frist beträgt 12 Monate und 14 Tage. Wenn die Belehrung innerhalb von 12 Monaten nachgeholt wird, endet die Frist 14 Tage nach Erhalt dieser Information.

Muster für Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern außerhalb von Geschäftsräumen

- neutral
- ausdruckbar auf Firmenpapier
- Vertragsmuster Gartengestalter – Rücktrittsrecht besteht

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht bestehen zB für während der Rücktrittsfrist **vollständig erbrachte Dienstleistungen**, allerdings nur, wenn zusätzlich die Erbringung mit der **vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers** und dessen **Kenntnisnahme**, dass er **das Rücktrittsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung** durch den Unternehmer verliert, begonnen wurde. Kein Rücktrittsrecht besteht ua auch für Waren, die nach **Kundenspezifikationen** angefertigt werden oder bei Verträgen, bei denen der **Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert wurde**, um **dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten** vorzunehmen.

Muster für Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern außerhalb von Geschäftsräumen

- **Rücktrittsrecht besteht nicht, da dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten**
 - neutral
 - ausdruckbar auf Firmenpapier
 - Vertragsmuster Gartengestalter – Rücktrittsrecht besteht nicht da Reparaturarbeit
- **Rücktrittsrecht besteht nicht, da Waren nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind**
 - neutral
 - ausdruckbar auf Firmenpapier
 - Vertragsmuster Gartengestalter – Rücktrittsrecht besteht nicht Kundenspezifikation

Wenn der **Verbraucher** möchte, dass eine **Dienstleistung während der Rücktrittsfrist beginnt**, dann hat der Unternehmer den Verbraucher **aufzufordern**, ein entsprechendes „**ausdrückliches Verlangen**“ auf einem dauerhaften Datenträger (dh also in der Praxis bei Außergeschäftsraumverträgen meist auf Papier) zu erklären.

Muster für Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern außerhalb von Geschäftsräumen

- **Rücktrittsrecht besteht zunächst, entfällt jedoch, da Unternehmer mit Dienstleistungen auf ausdrückliches Verlangen des Verbrauchers und dessen Kenntnisnahme, dass er sein Rücktrittsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verliert, noch *vor* Ablauf der Rücktrittsfrist begonnen und diese in der Folge vollständig erbracht hat.**
 - neutral

- ausdruckbar auf Firmenpapier

Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr.

Eine Haftung der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen.

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

Stand: 06.07.2018