

CORONAVIRUS INFO-SERVICE FÜR BETRIEBE



Werbung und Marktkommunikation - Oberösterreich

Verbraucherrechte „Neu“: Was gilt beim Einsatz von Internet, Telefon, Fax oder postalischen Bestellungen?

Wichtige Bestimmungen für den Fernabsatz

Was ist das VRUG?

Das VRUG dient der Umsetzung der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher¹ in österreichisches Recht. Dadurch kommt es zu folgenden Anpassungen:

¹ RL 2011/83/EU, ABL L 304 vom 22.11.2011, S. 64

- Änderungen im Konsumentenschutzgesetz - KSchG: allgemeine Informationspflichten des Unternehmers, Regelungen über zusätzliche Zahlungen und Kosten,...
- Änderungen im Allgemeinen bürgerlichen Gesetzbuch - ABGB: Risikoübergang bei Versendung einer Ware, Gefahrenübergang
- Einführung eines Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz – FAGG: Verbraucherschutzrecht für Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen

In weiterer Folge werden einige für den Fernabsatz (Versandhandel und Onlinehandel, Webshops) relevante Bestimmungen betrachtet, die großteils im FAGG umgesetzt sind.

Gibt es noch verschiedene nationale Regelungen?

Grundsätzlich sind die Regelungen der Richtlinie vollharmonisiert, d.h. die einzelnen Mitgliedstaaten können weder strengere noch weniger strenge Regelungen festlegen. In einigen Bestimmungen ist aber vorgesehen, dass die Mitgliedstaaten eigene Regelungen erlassen können. Daher sollte auch in Zukunft bei Lieferungen an Verbraucher in anderen Mitgliedstaaten auf die jeweilige nationale Umsetzung geachtet werden.

Für welche Verträge gilt das FAGG?

Das FAGG gilt grundsätzlich für alle Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern. Es sind aber auch einige Ausnahmen vom Geltungsbereich vorgesehen. Das FAGG gilt daher z.B. nicht für folgende Verträge:

- soziale Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen
- Glücksspiele
- Finanzdienstleistungen
- Pauschalreisen
- die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs

Was ist ein Fernabsatzvertrag?

Ein Fernabsatzvertrag liegt vor, wenn ein Vertrag geschlossen wird und folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher
- keine gleichzeitige körperliche Anwesenheit
- im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems und
- es werden ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet (bis einschließlich des Vertragsabschlusses selbst)

Ein Fernabsatzvertrag kommt somit beim Einsatz von Internet, Telefon, Fax oder Brief (postalische Bestellung) zustande, es können auch verschiedene Kommunikationsmittel eingesetzt werden. Wenn sich der Kunde vorab im Internet über eine Ware informiert und sie anschließend in einem Geschäftslokal kauft, kommt kein Fernabsatzvertrag zustande.

Welche vorvertraglichen Informationspflichten gibt es für Fernabsatzverträge?

Eine erhebliche Ausdehnung haben die vorvertraglichen Informationspflichten erfahren. Bevor der Verbraucher durch einen Fernabsatzvertrag gebunden ist, muss ein Unternehmer z. B. über Folgendes **in klarer und verständlicher Form** informieren:

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware
- den Namen oder die Firma des Unternehmers sowie die Anschrift und Kontaktdaten
- den Gesamtpreis der Ware (inkl. Steuern und Liefer-, Versand- und sonstiger Kosten,...)
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie den Zeitraum, innerhalb dessen die Ware geliefert wird
- Rücktrittsrecht („Widerrufsrecht“²):
 - a) bei Bestehen eines Rücktrittsrechts
 - die Bedingungen, Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktritts (mittels Muster-Widerrufsformular)
 - Kosten der Rücksendung der Waren (wenn solche für den Kunden anfallen)
 - b) Hinweis, falls kein Rücktrittsrecht besteht (Ausnahmen vom Widerrufsrecht siehe unten) oder über die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert
- Hinweis auf Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts und ggf. ein Hinweis auf das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien (inkl. Herstellergarantien)
- ev. die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahrens,...

Zu beachten ist auch, dass die Richtlinie den Mitgliedstaaten die Möglichkeit gibt, sprachliche Anforderungen in Bezug auf die vorvertraglichen Informationen einzuführen. Hier sind also allenfalls die nationalen Umsetzungen (z.B. Informationspflichten in der Amtssprache eines Mitgliedstaates,...) zu beachten.

Darüber hinaus sind auch Informationspflichten aus anderen Gesetzen wie etwa auf Grund des E-Commerce-Gesetzes oder der Gewerbeordnung zu berücksichtigen.

Was ist eine Muster-Widerrufsbelehrung?

In Anhang I Teil A des FAGG ist ein Muster-Formular für die Widerrufsbelehrung³ (=Rücktrittsbelehrung) enthalten. Dieses kann vom Unternehmer ausgefüllt und dem Verbraucher übermittelt werden. Wenn dieses Formular vom Unternehmer zutreffend ausgefüllt wird, gelten folgende Informationspflichten als erfüllt:

- die Bedingungen, Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktritts
- ggf. Kosten der Rücksendung der Waren im Falle des Rücktritts
- Hinweis auf ev. Kostenerstattungspflichten (betrifft Verträge über Dienstleistungen, Energie- und Wasserlieferungen oder digitale Inhalte)

Wie lange kann ein Verbraucher vom Vertrag zurücktreten – Rücktrittsrecht?

Grundsätzlich hat der Verbraucher bei Fernabsatzverträgen eine Frist von **14 Tagen** um vom Vertrag zurückzutreten (statt bisher innerhalb von sieben Werktagen). Diese Frist gilt nun einheitlich für den gesamten EU-Raum. Wie bisher ist keine Angabe von Gründen erforderlich.

Die Frist beginnt bei Kaufverträgen

- mit dem Tag, an dem der Verbraucher den Besitz an der Ware erlangt hat oder
- wenn der Verbraucher mehrere Waren gleichzeitig bestellt hat, die getrennt geliefert werden, mit dem Tag, an dem der Verbraucher den Besitz an der zuletzt gelieferten Ware erlangt,
- bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen mit dem Tag, an dem der Verbraucher Besitz der letzten Teilsendung erlangt,
- bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Waren über einen bestimmten Zeitraum hinweg mit dem Tag, an dem der Verbraucher den Besitz der ersten Ware erlangt.

Wenn der Verbraucher nicht entsprechend über das Rücktrittsrecht belehrt wurde, verlängert sich die Frist um **12 Monate**. Diese Frist läuft ab Ablauf der 14-tägigen Rücktrittsfrist.

Achtung!

Vorsicht: Die fehlende Belehrung kann auch weitere Folgen nach sich ziehen (siehe Rücksendekosten Seite 4, „Was muss der Verbraucher im Fall des Rücktritts tun?“).

Wird der Verbraucher **nachträglich** über sein Rücktrittsrecht informiert, endet die „neue“ Rücktrittsfrist nach 14 Tagen.

Wie kann der Verbraucher sein Rücktrittsrecht ausüben?

Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Der Verbraucher kann auch das Muster-Widerrufsformular verwenden. Ausschlaggebend ist dabei die Absendung innerhalb der 14-tägigen Frist.

Das Muster-Widerrufsformular⁴ ist in Anhang I Teil B des FAGG enthalten. Es ist aber auch möglich, dass der Unternehmer auf seiner Webseite ein entsprechendes elektronisches Formular anbietet. In diesem Fall muss der Unternehmer unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang der Rücktrittserklärung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln.

Bisher konnte der Verbraucher durch bloßes Rücksenden der Ware vom Vertrag zurücktreten. Nun ist zusätzlich eine entsprechende eindeutige Erklärung des Rücktritts erforderlich.

Welche Pflichten hat ein Unternehmer im Fall des Rücktritts?

Vom Verbraucher bereits erhaltene Zahlungen (ev. einschließlich der Lieferkosten) sind unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zu erstatten. Grundsätzlich ist dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, das der Verbraucher bei seiner Zahlung verwendet hat.

Soll ein anderes Zahlungsmittel verwendet werden, muss dies ausdrücklich vereinbart werden und dem Verbraucher dürfen keine Kosten anfallen. Eine Rückzahlung in Form von Gutscheinen kommt daher nur in Frage, wenn der Verbraucher mit Gutscheinen gezahlt hat oder wenn es ausdrücklich vereinbart wurde.

Bei Kaufverträgen kann der Unternehmer solange die Rückzahlung verweigern, bis er die Waren erhalten hat oder bis der Verbraucher einen Nachweis über die Rücksendung erbracht hat. Hier ist der jeweils frühere Zeitpunkt ausschlaggebend.

Was muss der Verbraucher im Fall des Rücktritts tun?

Der Verbraucher hat die Waren unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung zurückzusenden. Wenn er vom Unternehmer entsprechend informiert wurde, muss der Verbraucher die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren (Transportkosten) tragen. Der Unternehmer kann aber die Kosten der Rücksendung freiwillig übernehmen. Wenn der Verbraucher **NICHT** über dessen Kostentragungspflicht informiert wurde, muss der Unternehmer die Kosten der Rücksendung tragen.

Für eine etwaige Minderung des Verkehrswertes der Waren haftet der Verbraucher nur dann, wenn sich der Wertverlust aus einem zur Prüfung der Art, Beschaffenheit und Funktionstüchtigkeit der Waren nicht notwendigen Umgang ergibt. Das heißt, dass der Verbraucher so mit der Ware umgehen soll, wie er das in einem Geschäft tun dürfte. Er darf z.B. Kleidung anprobieren, diese aber nicht tragen. Laut den Erläuterungen zum FAGG kann bei elektrischen Geräten auch ein Funktionstauglichkeitstest im Betrieb durchgeführt werden. Allgemein sind die Waren durch den Verbraucher mit der gebührenden Sorgfalt zu behandeln.

Ganz ausgeschlossen ist die Haftung des Verbrauchers für einen allfälligen Wertverlust der Ware, wenn nicht (oder nicht ordnungsgemäß) über das Rücktrittsrecht informiert wurde. Ein Benützungsentgelt für den Gebrauch der Sache kann nicht gefordert werden.

Wann steht dem Verbraucher kein Rücktrittsrecht zu?

Es gibt eine Liste von Ausnahmen vom Rücktrittsrecht bei Fernabsatzverträgen wie zum Beispiel:

- Waren, deren Preis von den Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt
- Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind
- schnell verderbliche Waren oder solche, deren Verfallsdatum schnell überschritten wird
- Waren die versiegelt geliefert werden und die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
- Ton- und Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung entfernt wurde
- Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte
- Verträge, die auf öffentlichen Versteigerungen geschlossen wurden (bei privaten Versteigerungen durch Internetplattformen besteht allerdings das Rücktrittsrecht)

Wie müssen die Informationen bei Fernabsatzverträgen erteilt werden (Formvorschriften)?

Die oben erwähnten vorvertraglichen Informationen sind dem Verbraucher **klar und verständlich** in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise bereitzustellen. Wenn dafür ein dauerhafter Datenträger verwendet wird, müssen die Informationen lesbar sein.

Als dauerhafter Datenträger gilt jedes Medium, das es dem Verbraucher oder dem Unternehmer gestattet, an ihn persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass er sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht.

Beispiele: Papier, USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten oder Festplatten von Computern sowie E-Mails.

Für jene Fernabsatzverträge, die mittels Fernkommunikationsmittel mit nur begrenzt verfügbarem Raum oder nur begrenzt verfügbarer Zeit geschlossen werden, gibt es Sonderbestimmungen.

Was bedeutet die sogenannte "Button"-Lösung?

Beim Abschluss von Fernabsatzverträgen auf elektronischem Weg kommt es zu erheblichen Änderungen.

Bei einem Fernabsatzvertrag, der auf elektronischem Weg geschlossen wird und der zu einer Zahlungspflicht des Verbrauchers führt, hat der Unternehmer den Verbraucher **unmittelbar bevor** der Verbraucher seine **Vertragserklärung** abgibt, klar und in hervorgehobener Weise und auf bestimmte vorvertragliche Informationen hinzuweisen.

Es handelt sich dabei um folgende Informationen:

- wesentliche Eigenschaften der Ware
- Gesamtpreis einschließlich Steuern und Abgaben sowie ggf. alle zusätzlichen Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstigen Kosten
- bei unbefristeten Verträgen oder Abonnementverträgen die Gesamtkosten
- die Laufzeit, die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
- ggf. Mindestdauer der Verpflichtungen

Diese Verpflichtung gilt nur für Verträge, die über Webseiten abgeschlossen werden. Ein auf individuellem Kommunikationsweg abgeschlossener Vertrag soll davon nicht erfasst sein (z.B. individuelle Bestellung per E-Mail).

Der Unternehmer hat außerdem dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung **ausdrücklich bestätigt**, dass die Bestellung mit einer **Zahlungsverpflichtung** verbunden ist.

Beispiel: Kästchen zum Anhaken

Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer **Schaltfläche** oder eine ähnliche Funktion umfasst, ist diese Schaltfläche oder entsprechende Funktion gut lesbar ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung zu kennzeichnen.

Beispiel: zahlungspflichtig bestellen

Tipp!

Wenn diese Vorgaben nicht erfüllt werden, ist der Verbraucher an den Vertrag/seine Vertragserklärung nicht gebunden.

Muss eine Bestellbestätigung ausgestellt werden?

Innerhalb einer angemessenen Frist nach Abschluss des Fernabsatzvertrages, aber spätestens bei Lieferung der Waren, ist dem Verbraucher eine Bestätigung über den abgeschlossenen Vertrag (inklusive aller vorvertraglicher Informationen) auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. So kann die Bestätigung etwa per E-Mail erfolgen oder bei Zustellung der Ware in Papierform.

Muss in alle Mitgliedstaaten der EU geliefert werden? Welche Zahlungsmittel müssen akzeptiert werden?

Auf ihren Webseiten haben Unternehmer spätestens bei Beginn des Bestellvorganges klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

So kann die Lieferung in bestimmte Mitgliedstaaten der EU ausgeschlossen werden.

Die ursprünglich geforderte Verpflichtung der Unternehmen zur Lieferung in alle Staaten der EU ist letztlich entfallen.

Gibt es Sonderregelungen für Fernabsatzverträge, die telefonisch geschlossen werden?

Wenn ein Unternehmer einen Verbraucher in Hinblick auf den Abschluss eines Vertrages anruft, muss der Unternehmer zu Beginn des Gespräches seinen Namen oder seine Firma (ggf. den Namen des Auftraggebers) sowie den geschäftlichen Zweck des Gesprächs offenlegen.

Spezielle Bestimmungen gibt es auch für die Kosten telefonischer Kontaktaufnahme nach einem Vertragsabschluss. Dabei ist vorgesehen, dass bei der Einrichtung von Kunden-Hotlines oder Servicetelefonen dem Verbraucher nur die Kosten der eigentlichen Kommunikationsdienstleistung angelastet werden dürfen. Es ist somit unzulässig, dass der Unternehmer selbst ein Entgelt für den Anruf verlangt (Mehrwertnummern).

Wann muss die Ware geliefert werden?

Grundsätzlich kann der Lieferzeitpunkt frei vereinbart werden. Sofern nichts vereinbart wurde, soll die Ware ohne unnötigen Aufschub, jedoch nicht später als 30 Tage nach Vertragsabschluss bereitgestellt oder beim Verbraucher abgeliefert werden. Der Verbraucher muss zu diesem Zeitpunkt den Besitz an der Ware oder die Kontrolle über die Ware (z. B. Schlüssel) haben.

Wer trägt das Risiko, wenn die Ware beim Versand beschädigt wird?

Bei Übersendung der Ware geht das Risiko für den Verlust oder die Beschädigung der Waren erst dann auf den Verbraucher über, sobald die Ware an den Verbraucher abgeliefert wurde. Wenn allerdings der Verbraucher einen Beförderer beauftragt hat und es sich dabei nicht um einen Vorschlag des Unternehmers handelt, geht das Risiko mit der Übergabe an den Beförderer auf den Verbraucher über.

Ab wann gelten die Bestimmungen?

Diese Bestimmungen des VRUG gelten ab 13. Juni 2014. Zu diesem Stichtag müssen die neuen Vorgaben bereits umgesetzt sein.

In den Downloads finden Sie weitere informative und praxinahe Merkblätter zum Bereich Versand- und Internethandel.

Diese Zusammenstellung dient ausschließlich der Information. Es wird darauf hingewiesen, dass nicht alle anzuwendenden Rechtsvorschriften aufgeführt wurden. Trotz sorgfältiger Prüfung aller Inhalte sind Fehler nicht auszuschließen und sämtliche Angaben erfolgen ohne Gewähr.

Die aktuelle Version aller zitierten Rechtsvorschriften finden Sie auf <http://eur-lex.europa.eu/de/index.htm> bzw. auf www.ris.bka.gv.at

Quelle:

Bundesgremium des Versand-, Internet und allgemeinen Handels
Mag. Christina Zwinger
Wiedner Hauptstraße 63, 1045 Wien
T 05 90 900-3001
E h18@wko.at
W <http://wko.at/versandhandel>

Stand: Juni 2014

Stand: 02.07.2018