

Verbraucherrechte: Allgemeine Informationspflichten bei Verbrauchergeschäften im Detail

Entscheidende Änderungen für Unternehmen mit Geschäftskontakt zu Verbrauchern (VRUG)

Die Umsetzung der **Richtlinie über Verbraucherrechte** (RL 2011/83/EU, ABl L 304/64 vom 22.11.2011) brachte entscheidende Änderungen für Unternehmen mit Geschäftskontakt zu Verbrauchern. Diese Umsetzung erfolgte mit dem Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG), das Änderungen im Konsumentenschutzgesetz (KSchG) beinhaltet, aber insbesondere auch ein neues Gesetz, das **Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)** schuf. Die Bestimmungen des KSchG sehen für Verbraucherverträge auch **allgemeine Informationspflichten** des Unternehmers gegenüber dem Verbraucher vor.

Diese allgemeinen Informationspflichten werden im vorliegenden Merkblatt dargestellt. Zur leichteren Nachvollziehbarkeit wird jeweils auf die Paragraphen des KSchG und fallweise auch auf die Erläuterungen zur Regierungsvorlage (EB) bzw auch auf Erwägungsgründe (EG) der Richtlinie verwiesen.

1. Bei welchen Geschäften kommen diese allgemeinen Informationspflichten zum Tragen?

Die allgemeinen Informationspflichten kommen grundsätzlich, sofern nicht eine Ausnahme greift, bei allen Verbraucherverträgen, die keine Fernabsatz- oder Außergeschäftsraumverträge sind (für diese gelten besondere und umfangreichere Informationspflichten), zum Tragen. Dh diese Informationspflichten sind auch dann relevant, wenn der Vertrag z.B. in den Geschäftsräumen des Unternehmers (typisches Ladengeschäft) oder auf einem Messe- oder Marktstand geschlossen wird.

Beispiele:

Geschäfte eines Elektro Einzelhändlers, eines Elektromarktes, eines Autohändlers, eines Juweliers, der Verkauf einer Wohnzimmergarnitur durch einen Möbeldhändler auf einem Messestand oder z.B. der Abschluss eines Werkvertrages über Malerarbeiten oder über die Maßanfertigung eines Hochzeitskleides in den Geschäftsräumen des jeweiligen Unternehmers.

Achtung!

Die Mitgliedstaaten können nach der Richtlinie zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten einführen oder aufrechterhalten (Art 5 Abs 4). Das bedeutet, dass bestehende Informations- bzw Offenlegungspflichten, die nach anderen gesetzlichen Regelungen gelten, wie z.B. nach dem Dienstleistungsgesetz, der Gewerbeordnung oder dem Unternehmensgesetzbuch weiterhin ebenfalls relevant sind. Auf diese bereits bestehenden Informationspflichten wird im Rahmen dieses Merkblattes nur in bestimmten Fällen hingewiesen.

2. Welche Ausnahmen gibt es?

Generelle Ausnahmen (§ 5a Abs 2 KSchG):

Das Gesetz nimmt bestimmte Verträge insgesamt vom Anwendungsbereich aus, sodass diese allgemeinen Informationspflichten auch nicht für diese Verträge gelten. Ausgenommen sind in diesem Sinne **insbesondere Verträge**

- 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;
- 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 § 5a Abs 2 KSchG).

Sofort zu erfüllende Geschäfte des täglichen Lebens:

Für Verträge, die zwar unter keine Ausnahmebestimmung fallen, kommen die allgemeinen Informationspflichten aufgrund einer entsprechenden Ausnahme (§ 5a Abs 2 Z 1 KSchG) dann nicht zum Tragen, wenn es sich um Geschäfte des täglichen Lebens handelt, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sofort erfüllt werden.

Allerdings ist weder im Gesetz noch in der Richtlinie definiert, was unter „Geschäften des täglichen Lebens“ zu verstehen ist. Man wird aber davon ausgehen können, dass der Erwerb von z.B. Bäckereiwaren und Lebensmitteln, Drogerieartikeln des täglichen Bedarfs, von Zeitungen, Zeitschriften und Büchern als Geschäfte des täglichen Lebens gelten werden. Unter Umständen wird auch der Kauf von geringwertigen Investitionsgütern (z.B. einfache Elektrogeräte oder Sportartikel) als solches Geschäft gesehen. Der Kauf einer Waschmaschine oder eines PCs wird wahrscheinlich eher nicht dazu zählen.

Die Höhe des Preises dürfte ebenso für die Beurteilung von Relevanz sein, wie die Häufigkeit solcher Geschäfte. Ein Besuch beim Friseur für ein übliches Haarservice mit Waschen, Schneiden und Föhnen, der regelmäßig nur alle paar Wochen erfolgt, würde in der Regel ein Geschäft des täglichen Lebens darstellen. Geht es aber z.B. um eine Haarverlängerung, die doch nicht so häufig vorgenommen wird, wäre es schon eher fraglich, ob noch ein Geschäft des täglichen Lebens vorliegt oder nicht.

Auch für Kleidung lässt sich wohl keine generelle Aussage treffen. Die Maßanfertigung eines Hochzeitskleides wird wohl nicht als Geschäft des täglichen Lebens zu werten sein. Da dieser beispielhafte Vertrag wahrscheinlich auch nicht sofort erfüllt werden wird, liegt auch die zweite Voraussetzung für den Wegfall der allgemeinen Informationen nicht vor. Das Kriterium der sofortigen Erfüllung sollte zwar nicht überspannt werden, aber es wird wohl eine relativ enge zeitliche Nähe zwischen Vertragsabschluss und Erfüllung des Vertrages gegeben sein müssen, damit die Ausnahme greift.

Tipp:

Gerade dann, wenn ein Unternehmen (z.B. ein Handelsunternehmen mit breiter Produktpalette) einerseits Waren oder Dienstleistungen anbietet, die als Geschäfte des täglichen Lebens unter sofortiger beidseitiger Erfüllung anzusehen sind, andererseits aber auch Verträge abschließt, die nicht von der Ausnahme erfasst sind, sollten zur Sicherheit die Informationspflichten generell erfüllt werden, weil die Abgrenzung im Einzelfall schwierig sein wird.

3. Worüber muss informiert werden?

Der Unternehmer hat den Verbraucher – bevor dieser durch den Vertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist – jedenfalls über folgende Punkte zu informieren, sofern sich diese Informationen nicht bereits unmittelbar aus den Umständen ergeben (§ 5a Abs 1 KSchG):

Z 1) Die **wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung** in dem für den Datenträger und die Waren oder Dienstleistungen angemessenen Umfang.

Nachdem die Informationspflichten grundsätzlich für alle vom Gesetz erfassten Verträge gelten, wird nur in allgemeiner Form festgelegt, dass über die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und die Waren und Dienstleistungen angemessenen Umfang zu informieren ist. Der Inhalt und der Umfang der Information sind ohne Zweifel von Produkt zu Produkt unterschiedlich. Beim Kauf eines Diamantringes oder eines Wohnzimmerschranks werden andere und wahrscheinlich weniger Eigenschaften wesentlich sein, als beim Kauf eines Autos.

Häufig werden sich gerade die Informationen über die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung – und auf diesen Aspekt wird im Gesetz auch ausdrücklich abgestellt – „aus den Umständen ergeben“, wenn z.B. im Geschäftslokal das Produkt bzw. auch die Angaben auf dem Produkt oder der Verpackung vom Kunden in Augenschein genommen werden können.

Z 2)

- den **Namen** oder die **Firma**
- die **Anschrift seiner Niederlassung**, sowie
- seine **Telefonnummer**.

- **Name oder die Firma:** Gewerbetreibende sind nach der Gewerbeordnung bereits derzeit verpflichtet, ihre Betriebsstätten mit einer äußeren Geschäftsbezeichnung zu versehen. Die äußere Geschäftsbezeichnung hat zumindest den Namen des Gewerbetreibenden und einen im Rahmen der Gewerbeberechtigung gehaltenen unmissverständlichen Hinweis auf den Gegenstand des Gewerbes in gut sichtbarer Schrift zu enthalten. Nicht ins Firmenbuch eingetragene Einzelunternehmer haben bei der äußeren Bezeichnung und bei den Geschäftsurkunden (z.B. Bestellscheinen, Geschäftsbriefen) ihren (vollständigen) Namen zu verwenden. Für Gewerbetreibende, die in das Firmenbuch eingetragen sind, ergeben sich die Angaben aus dem Unternehmensgesetzbuch, dh es ist jedenfalls die Firma laut Firmenbucheintrag anzugeben (siehe zu den Details das Merkblatt: „Angaben auf Geschäftspapieren“).
- **Die Niederlassungsanschrift des Unternehmers:** Auch wenn man annehmen könnte, dass häufig gerade bei Geschäften, die in den Geschäftsräumen des Unternehmers geschlossen werden, die Adresse des Unternehmens bekannt sein dürfte oder zumindest erkennbar ist, ist dies doch nicht immer der Fall. Es besteht daher die Verpflichtung, den Kunden über die geografische Anschrift der tatsächlichen Niederlassung zu informieren.

Hinzuweisen ist darauf, dass nach der Gewerbeordnung bzw. dem Unternehmensgesetzbuch auf Geschäftsbriefen und Bestellscheinen, die an bestimmte Empfänger gerichtet sind und auf Websites auch weiterhin der Standort der Gewerbeberechtigung bzw. für im Firmenbuch eingetragene Unternehmen der Unternehmenssitz laut Firmenbuch anzugeben ist.

- **Die Telefonnummer:** Auch die Telefonnummer des Unternehmers ist anzugeben. Dass sich diese aus den Umständen ergibt, wird wohl in der Regel bei einem Ladengeschäft nicht anzunehmen sein.

Tipp:

Es empfiehlt sich – auch wenn durch die Verpflichtung zur äußeren Bezeichnung der Betriebsstätte nach der Gewerbeordnung der Name bzw. die Firma des Unternehmens bereits erkennbar ist und sich die Niederlassungsanschrift vielleicht mitunter aus den Umständen ergibt - die Identitäts- bzw. Kontaktdaten sowie insbesondere die Telefonnummer gut sichtbar, z.B. als Aushang im Geschäftslokal, bereit zu stellen.

Z 3)

- Den **Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben** oder in den Fällen, in denen der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder der Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, **die Art der Preisberechnung** sowie
- gegebenenfalls alle **zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten** oder in den Fällen, in denen diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, **die Tatsache, dass solche zusätzlichen Kosten anfallen können**.

Verpflichtungen über die Angabe des Preises sind schon früher in verschiedenen preisauszeichnungsrechtlichen Vorschriften vorgesehen. Die zentralen Regelungen für die allgemeine Preisauszeichnung finden sich im Preisauszeichnungsgesetz. Dieses gilt prinzipiell für die Auszeichnung des Verkaufs- und Grundpreises von Sachgütern und Dienstleistungen, die gewerbsmäßig angeboten werden. (Siehe zu den Details z.B. die Merkblätter: „Allgemeine Grundsätze der Preisauszeichnung“, „Preisauszeichnung bei Dienstleistungen“). Auch nach dem Preisauszeichnungsgesetz ist grundsätzlich – so wie nach § 5a KSchG - der **Bruttopreis, dh der Preis einschließlich aller Steuern und Abgaben** anzugeben.

Neben dem Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen bzw. der Art der Preisberechnung ist aber – gegebenenfalls – auch **über zusätzliche Liefer- bzw. Versandkosten** zu informieren bzw, wenn diese im Voraus nicht berechnet werden können, über die Tatsache, dass solche anfallen können

Z 4) Gegebenenfalls

- die **Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen**
- den **Zeitraum**, innerhalb dessen nach der Zusage des Unternehmers **die Ware geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird**
- das **Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden**.

- **Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen:** Vorvertraglich ist – gegebenenfalls – auch über die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen zu informieren. Wenn es sich z.B. um ein typisches Ladengeschäft handelt, bei dem die beiderseitigen Leistungen sofort erbracht werden, wird diese vorvertragliche Informationspflicht wohl nicht besonders relevant sein. Wenn der Kunde in einem Elektromarkt einen Laptop kauft, ergibt sich wohl aus den Umständen, dass dieser sofort an der Kassa zu zahlen ist.

In anderen Fällen, z.B. wenn ein Möbelstück erst bestellt werden muss, wird vorvertraglich zu informieren sein, ob z.B. die Ware abzuholen ist, ob sie geliefert wird, ob die Bezahlung bar anlässlich der Lieferung zu erfolgen hat oder mittels Zahlschein erfolgen kann. In der Regel wird schon derzeit bei der Aufnahme derartiger Bestellungen über diese Modalitäten verhandelt bzw. mit dem Kunden z.B. die möglichen Lieferarten und Zahlungsmodalitäten besprochen. Auch sind in der Regel in den entsprechenden Bestellformularen und Allgemeine Geschäftsbedingungen diesbezügliche Angaben enthalten. Es wird darauf zu achten sein, dass der Verbraucher diese Informationen auch vor Vertragsschluss lesen kann bzw. ist er auf diese besonders hinzuweisen.

- **Lieferfrist:** Gegebenenfalls ist auch über den Zeitraum zu informieren, innerhalb dessen die Waren geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird.

Bei einem Ladengeschäft, bei dem die beiderseitigen Leistungen sofort erfüllt werden, wird auch diese Informationspflicht keine Rolle spielen. Sie greift aber dann, wenn z.B. die betreffende Ware erst bestellt oder überhaupt erst hergestellt werden muss.

- **Das Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden:** Die Informationspflicht über das „Verfahren zum Umgang mit Beschwerden“ hat nur dann Relevanz, wenn ein Unternehmen über ein derartiges spezielles „Verfahren“ zum Umgang mit Beschwerden verfügt („complaint handling policy“). Eine Verpflichtung zur Schaffung eines solchen kann aus dieser Informationspflicht nicht abgeleitet werden.

Z 5) Zusätzlich zu dem

- **Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts** für die Waren
- gegebenenfalls das **Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen** nach dem Verkauf und **gewerblichen Garantien**.
- **Hinweis auf gesetzliches Gewährleistungsrecht:** Es ist nach dieser Informationspflicht nicht über die Gewährleistungsrechte im Detail zu informieren, sondern der Hinweis zu geben, dass ein gesetzliches Gewährleistungsrecht für die Waren besteht. Die Richtlinie definiert Waren als bewegliche körperliche Gegenstände – egal, ob bloß verkauft oder extra hergestellt (z.B. Maßanfertigung eines TV-Regals). Nicht dazu zählen bloße Dienstleistungen (z.B. Auswechseln eines Schrankscharnieres). Dass der Hersteller in seiner Garantieerklärung aufgrund des § 9 b KSchG auf die gesetzliche Gewährleistungspflicht hinweisen muss, entbindet den Unternehmer nicht von der oben genannten Informationspflicht.
- **Das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen nach dem Verkauf und von gewerblichen Garantien:** Gegebenenfalls, dh wenn solche angeboten werden, ist sowohl **über das Bestehen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien** zu informieren, als **auch über deren Bedingungen**. Dabei ist zu beachten, dass unter gewerblichen Garantien nicht nur solche verstanden werden, die ein Händler selbst gewährt, sondern auch solche, die von Herstellern angeboten werden.

Tipp:

Es empfiehlt sich in den Geschäftsräumen bzw. im Nahebereich der betreffenden Produkte ein gut sichtbarer Aushang, dass gesetzliche Gewährleistungsrechte bestehen und dass z.B. hinsichtlich allfälliger von Herstellern angebotener Garantien diese vor Vertragsschluss eingesehen werden können. Entsprechende Hinweise auf die gesetzliche Gewährleistung könnten, wenn die Ware nicht lagernd ist oder überhaupt erst anzufertigen ist, auch in entsprechende Bestellformulare bzw. in das Anbot aufgenommen werden.

Z 6) Gegebenenfalls die **Laufzeit des Vertrages** oder die **Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge** oder sich automatisch verlängernder Verträge.

Diese Informationspflicht bezieht sich auf Dauerschuldverhältnisse (z.B. Wartungsverträge).

Es sind die für den Vertrag geltenden Kündigungsbedingungen (Frist und Termin) anzugeben.

Z 7) Gegebenenfalls die **Funktionsweise digitaler Inhalte**, einschließlich **anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen** für solche Inhalte.

Digitale Inhalte sind Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden, wie etwa Computerprogramme, Anwendungen, Spiele, Musik, Videos oder Texte, unabhängig davon, ob auf sie durch Herunterladen oder von einem körperlichen Datenträger zugegriffen werden kann. Die Funktionsweise bezieht sich darauf, wie digitale Inhalte verwendet werden können.

Es geht aber offenbar nach der Richtlinie nicht nur darum, den Verbraucher darüber zu informieren, wofür er selbst die digitalen Inhalte verwenden kann, was sich ja z.B. bei einem Spiel oder einem Video häufig selbst erklärt, oder um eine Gebrauchsanweisung für die Nutzung derselben, sondern auch darum, ob z.B. mit einem Programm eine Nachverfolgung des Nutzerverhaltens möglich ist (EG 19, EB S. 26).

Bei den Informationen über anwendbare Schutzmaßnahmen geht es um Maßnahmen zur Verhinderung von Verletzung von Urheberrechten. Die Informationen beziehen sich auch auf das Vorhandensein oder Nichtvorhandensein von technischen Beschränkungen wie den Schutz mittels digitaler Rechteverwaltung und Regionalcodierung (EG 19 und die EB S. 27).

Z 8) Gegebenenfalls – **soweit wesentlich** – die **Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software**, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein muss.

Darunter sind Informationen in Bezug auf die standardmäßige Umgebung an Hard- und Software, mit der die digitalen Inhalte kompatibel sind, zu verstehen, wie etwa das Betriebssystem, die notwendige Version und bestimmte Eigenschaften der Hardware (EG 19; EB S. 15).

4. Wann und wie müssen die Informationen erteilt werden?

Die Informationen sind - wie oben bereits erwähnt - zu erteilen bzw. zur Verfügung zu stellen, **bevor (!) der Verbraucher** durch den Vertrag oder seine Vertragserklärung **gebunden ist** (z.B. bevor er den Werkauftrag für die Malerarbeiten erteilt, bevor er an der Kassa des Elektromarktes zahlt, bevor er die Bestellung für eine neue Küche unterschreibt). **Aufdrucke auf der Rechnung genügen nicht**, denn diese erhält der Kunde ja erst, nachdem der Vertrag bereits geschlossen wurde.

Die Informationen haben **in klarer und verständlicher Form** zu erfolgen, sofern sie sich – wie oben bereits ausgeführt - nicht unmittelbar aus den Umständen ergeben. **Besondere Vorgaben**, in **welcher Form** die Informationen zu geben sind, bestehen **nicht**, insbesondere gibt es auch keine Vorgabe, dass diese schriftlich zu erteilen wären. Sie können somit z.B. auch durch Aushang im Geschäftslokal, durch Aufdruck am Produkt bzw. der Verpackung oder – grundsätzlich - auch mündlich erfolgen.

Achtung!

Die Nichteinhaltung der Informationspflichten führt nicht dazu, dass der Vertrag von Beginn an ungültig ist, sondern kann z.B. wettbewerbsrechtliche Rechtsfolgen (z.B. Unterlassung) sowie auch verwaltungsstrafrechtliche Folgen nach sich ziehen.

Stand: 12.06.2020