

# Lieferung digitaler Inhalte: In 5 Klicks zum Download

## Muster für den möglichen Ablauf eines Downloads

In diesem Dokument finden Sie einen auf Basis des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) entwickelten Vorschlag für einen möglichen Ablauf eines Vertrages über ein Download. Dabei wurde versucht, alle gesetzlichen Voraussetzungen so zu erfüllen, dass einerseits möglichst wenige Schritte („Klicks“) notwendig werden, andererseits die gesetzlichen Informationen beim Verbraucher sinnvoll ankommen. Aus diesem Grund wurde im folgenden Vorschlag eine Variante gewählt, in der der Verbraucher schon vor Vertragsabschluss per E-Mail von seinem (allenfalls) bestehenden Rücktrittsrecht und den Voraussetzungen, unter denen es entfällt und dem Muster-Widerrufsformular informiert wird, während er in der Vertragsbestätigung dann nur mehr davon informiert wird, dass das Rücktrittsrecht hiermit entfällt.

Eine (kürzere) Alternative bestünde darin, alle Informationen (inkl Bestehen des Rücktrittsrechts, Muster-Widerrufsformular, Entfall des Rücktrittsrechts,) nach Vertragsabschluss gemeinsam mit der Vertragsbestätigung an den Verbraucher zu übermitteln.

Es handelt sich um einen nicht verbindlichen Vorschlag zur Gestaltung des Ablaufs einer Download-Vereinbarung, dessen primärer Zweck es ist, das Zusammenspiel der gesetzlichen Bestimmungen darzustellen.

Die Formulierungsvorschläge entsprechen zur Sicherheit so weit wie möglich dem Gesetzestext.

**Achtung:** Wenn AGB verwendet werden (dies ist jedoch nicht Pflicht), müssen diese ebenfalls in den Bestellvorgang eingebaut werden! Dieser Vorschlag berücksichtigt nur die gesetzlichen Vorgaben des FAGG.

## Vorvertragliche Informationen auf der Website (§ 4 Abs 1 FAGG)

Dem Verbraucher sind auf der Website vor Vertragsabschluss umfangreiche Informationen zu erteilen, darunter auch

- eine Belehrung über sein Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht (dafür gibt es eine gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung, die verwendet werden kann),
- das Widerrufsformular (auch dafür gibt es ein gesetzliches Muster-Widerrufsformular, das verwendet werden muss) und
- Informationen, unter welchen Voraussetzungen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) verliert.

## Zusätzliche vorvertragliche Informationen spätestens am Beginn des Bestellvorganges (§ 8 Abs 3 FAGG)

Zusätzlich ist spätestens beim Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben,

- ob Lieferbeschränkungen bestehen und
- welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Nähere Informationen zu allen Informationspflichten: [Spezielle Informationspflichten im Fernabsatz B2C – im Detail](#).

## Der Bestellvorgang

### Erster Klick

Der Verbraucher klickt bei Beginn des Bestellvorganges ein Feld an, wodurch er die vorvertraglichen Informationen des § 4 FAGG auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail) zugestellt erhält.

**Formulierungsvorschlag:**

"Ich möchte die vorvertraglichen Informationen an folgende E-Mailadresse ..... zugestellt erhalten."

Das E-Mail enthält alle gesetzlichen Informationen des § 4 FAGG (siehe oben), unter anderem:

- Widerrufsbelehrung
- Widerrufsformular
- Belehrung über den Entfall des Rücktrittsrechts (Widerrufsrechts), wenn mit dem Download sofort (also innerhalb der sonst bestehenden 14-tägigen Rücktrittsfrist begonnen werden soll)

Damit sind die Informationspflichten auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail reicht aus), zur Verfügung gestellt und zwar in der Variante "schon vor Vertragsabschluss" (§ 7 Abs 3 FAGG). Die Informationen müssen aber direkt im E-Mail enthalten sein; ein Link auf die Informationen auf der Website wäre kein dauerhafter Datenträger.

Der (nachweisliche) Erhalt dieser Informationspflichten auf dauerhaftem Datenträger ist eine der drei Voraussetzungen, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG).

Nähere Informationen inkl Muster-Widerrufsbelehrung, Widerrufsformular und Belehrung über den Entfall des Rücktrittsrechte (Widerrufsrechts):  
[Rücktrittsrecht bei Downloads B2C.](#)

Sinnvollerweise sollte der Bestellvorgang so gestaltet werden, dass der Verbraucher nur aus diesem E-Mail heraus den Bestellvorgang weiter fortsetzen kann (z.B. nachfolgender "zweiter Klick" direkt aus dem E-Mail heraus). Alternativ dazu wäre es sinnvoll, sich den Empfang des E-Mails zu Beweis Zwecken bestätigen zu lassen.

## Zweiter Klick

Der Verbraucher stimmt nun ausdrücklich dem sofortigen Beginn des Downloads zu und nimmt zur Kenntnis, dass er dadurch das Rücktrittsrecht verliert.

**Formulierungsvorschlag:**

Ich stimme hiermit ausdrücklich zu, dass noch vor Ablauf der sonst bestehenden Rücktrittsfrist (Widerrufsfrist) mit der Erfüllung des Vertrages begonnen wird.

Ich nehme zur Kenntnis, dass ich mein Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) bei vorzeitigem (vor Ablauf der sonst bestehenden Rücktrittsfrist/Widerrufsfrist erfolgendem) Beginn mit der Vertragserfüllung - nach Zurverfügungstellung einer Ausfertigung oder Bestätigung des geschlossenen Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail) samt obiger Zustimmungserklärung und Erklärung der Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts (Widerrufsrechts) - verliere. Die gesetzlichen Informationen (§ 4 Abs 1 FAGG) sind mir bereits auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail) zur Verfügung gestellt worden."

Die (nachweisliche) Angabe der obigen Erklärung ist eine weitere der drei Voraussetzungen, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG).

Es wird empfohlen, den Verbraucher beide Erklärungen gesondert aktiv ankreuzen zu lassen.

Sinnvollerweise sollte der Bestellvorgang so gestaltet werden, dass der Verbraucher ohne diese Erklärung erhalten zu haben, den Bestellvorgang nicht fortsetzen kann. Alternativ dazu wäre es sinnvoll, sich den Empfang des E-Mails zu Beweis Zwecken bestätigen zu lassen.

## Dritter Klick

Jetzt erfolgt der Vertragsabschluss mittels Bestellbutton "zahlungspflichtig bestellen".

**Achtung:** Die Informationspflichten des § 8 Abs 1 FAGG (Wiederholung bestimmter Informationen des § 4 FAGG) sind unmittelbar VOR dem Bestellbutton zu platzieren.

Nähere Informationen dazu und zur Gestaltung des Bestellbuttons: [Der Bestellbutton im Webshop.](#)

Der Verbraucher erhält jetzt die im E-Commerce-Gesetz (ECG) vorgeschriebene Empfangsbestätigung seiner Bestellung (§ 10 Abs 2 ECG).

Diese Empfangsbestätigung kann verbunden werden mit der Bestätigung des Vertrages (§ 7 Abs 3 FAGG). Darin ist in dieser Konstellation die Annahme des Angebots (die Annahme der Bestellung des Verbrauchers) und damit der Vertragsabschluss zu sehen.

Ist kein sofortiger Vertragsabschluss gewünscht, so muss die Empfangsbestätigung von der Bestätigung des Vertragsabschlusses getrennt werden. Dies ist rechtlich zulässig.

Die Bestätigung des Vertrages enthält die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zum sofortigen Beginn des Downloads und seine Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts gem § 18 Abs 1 Z 11 FAGG. Dies in der hier vorliegenden Konstellation aber ohne die Informationen nach § 4 Abs 1 FAGG, also auch ohne nochmalige Widerrufsbelehrung und ohne das Widerrufsformular, denn diese Informationen hat der Verbraucher ja schon vor Vertragsabschluss erhalten (siehe "erster Klick").

Wenn der Verbraucher diese Informationen nicht schon - wie im "erster Klick" dargestellt - vorher erhalten hat, dann müssen alle Informationen des § 4 FAGG, also auch die Widerrufsbelehrung und das Widerrufsformular in der Bestätigung des Vertrages inkludiert sein. Dies wäre aber für den Verbraucher eher verwirrend, weil er über eine Widerrufsmöglichkeit belehrt würde, die er, wenn alles korrekt gestaltet wurde, ab Erhalt dieser Bestätigung nicht mehr hat.

**Formulierungsvorschläge:**

#### "Vertragsbestätigung"

Hiermit bestätigen wir, Ihre Bestellung über .... erhalten zu haben und nehmen Ihre Bestellung an."

#### "Bestätigung Ihrer Erklärung zur sofortigen Vertragsausführung"

Sie haben folgende Erklärungen abgegeben:

*Ich stimme hiermit ausdrücklich zu, dass noch vor Ablauf der sonst bestehenden Rücktrittsfrist (Widerrufsfrist) mit der Erfüllung des Vertrages begonnen wird.*

*Ich nehme zur Kenntnis, dass ich mein Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) bei vorzeitigem (vor Ablauf der sonst bestehenden Rücktrittsfrist/Widerrufsfrist erfolgendem) Beginn mit der Vertragserfüllung - nach Zurverfügungstellung einer Ausfertigung oder Bestätigung des geschlossenen Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger samt obiger Zustimmungserklärung und Erklärung der Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts (Widerrufsrechts) - verliere. Die gesetzlichen Informationen (§ 4 Abs 1 FAGG) sind mir bereits auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail) zur Verfügung gestellt worden."*

Sie haben daher kein Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht)."

## Vierter Klick

Sinnvollerweise bestätigt der Verbraucher zu Beweis Zwecken wieder den Erhalt des E-Mails. Der Erhalt der vollständigen Vertragsbestätigung ist eine der drei Voraussetzungen, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG).

## Fünfter Klick

Der Verbraucher zahlt und startet den Download.

Stand: 02.07.2020

Quelle: [https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Lieferung\\_digitaler\\_Inhalte\\_\\_In\\_5\\_Klicks\\_zum\\_Download.html](https://www.wko.at/service/wirtschaftsrecht-gewerberecht/Lieferung_digitaler_Inhalte__In_5_Klicks_zum_Download.html)