

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Webinar für die Mitglieder der Sparte Gewerbe und Handwerk der WK
Steiermark am 29.11.2023



Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes



Mag. Dr. Christoph Zauhar, Bakk. LL.M.
FKZP Rechtsanwälte
Reitschulgasse 1, 8010 Graz
0316 81 00 30
office@fkzp.at, www.fkzp.at

Inhaltsübersicht

- Rechtssicher Online auftreten
 - Impressum
 - Webshop
 - Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)
 - Vertragsabschluss im Internet
- Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Impressum

- Mindestanforderungen des § 5 ECG
 - Name oder Firma
 - geografische Anschrift (Niederlassung)
 - Angaben, auf Grund deren die Nutzer mit dem Unternehmer rasch und unmittelbar in Verbindung treten können, einschließlich elektronischer Postadresse
 - sofern vorhanden, die Firmenbuchnummer und das Firmenbuchgericht
 - soweit die Tätigkeit einer behördlichen Aufsicht unterliegt, die für den Unternehmer zuständige Aufsichtsbehörde (Gewerbebehörde)
 - bei einem Diensteanbieter, der gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegt, die Kammer, den Berufsverband oder eine ähnliche Einrichtung, der er angehört, die Berufsbezeichnung und den Mitgliedstaat, in dem diese verliehen worden ist, sowie einen Hinweis auf die anwendbaren gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften und den Zugang zu diesen
 - sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer

Impressum

- Mindestanforderungen des § 5 ECG
 - bei einem Diensteanbieter, der gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegt, die Kammer, den Berufsverband oder eine ähnliche Einrichtung, der er angehört, die Berufsbezeichnung und den Mitgliedstaat, in dem diese verliehen worden ist, sowie einen Hinweis auf die anwendbaren gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften und den Zugang zu diesen (Tipp: Verlinkung zur GewO 1994 über das Rechtsinformationssystem des Bundes (RIS))
 - sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer
- Ein Verstoß gegen diese Bestimmung stellt eine Verwaltungsübertretung dar und ist mit Geldstrafe bis € 3.000,00 bedroht.

Webshop

Preise (§ 5 Abs 2 ECG)

- Preise sind so auszuzeichnen, dass sie ein durchschnittlich aufmerksamer Betrachter leicht lesen und zuordnen kann
- Es muss eindeutig erkennbar sein, ob die Preise inkl. oder exkl. USt zu verstehen sind
- Darüber hinaus ist auch anzugeben, ob in den Preisen Versandkosten enthalten sind.

Webshop

Informationen für Vertragsabschlüsse (§ 9 ECG)

- Ein Diensteanbieter hat einen Nutzer vor Abgabe seiner Vertragserklärung (Vertragsanbot oder -annahme) über folgende Belange klar, verständlich und eindeutig zu informieren:
 - die einzelnen technischen Schritte, die zu seiner Vertragserklärung und zum Vertragsabschluss führen
 - den Umstand, ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss vom Diensteanbieter gespeichert wird sowie gegebenenfalls den Zugang zu einem solchen Vertragstext
 - die technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der Vertragserklärung sowie
 - die Sprachen, in denen der Vertrag abgeschlossen werden kann.
- Ein Verstoß gegen diese Bestimmung stellt eine Verwaltungsübertretung dar und ist mit Geldstrafe bis € 3.000,00 bedroht.

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Webshop

Abgabe einer Vertragserklärung (§§ 10f ECG)

- Ein Diensteanbieter hat dem Nutzer angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit denen dieser Eingabefehler vor der Abgabe seiner Vertragserklärung erkennen und berichtigen kann
- Ein Diensteanbieter hat dem Nutzer den Zugang einer elektronischen Vertragserklärung (Bestellung) unverzüglich elektronisch zu bestätigen (Empfangsbestätigung; automatisiertes vorformuliertes E-Mail empfehlenswert)
- Lediglich Gewissheit für den Kunden – keine Annahme
- Zustandekommen des Vertrages erst durch weitere Mitteilung über die Annahme
- Ein Diensteanbieter hat die Vertragsbestimmungen und die allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Nutzer so zur Verfügung zu stellen, dass er sie speichern und wiedergeben kann (zwingendes Recht)
- Ein Verstoß gegen diese Bestimmung stellt eine Verwaltungsübertretung dar und ist mit Geldstrafe bis € 3.000,00 bedroht.

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Webshop

- Anbieten von Waren und Dienstleistungen = kein verbindliches Angebot im Rechtssinn, sondern lediglich eine Aufforderung an potentielle Kunden, selbst ein Angebot abzugeben („Bestellung“)
- Diese Erklärung bindet den Besteller und gibt dem Webshop-Betreiber die Möglichkeit, innerhalb einer angemessenen Überlegungsfrist dieses Angebot, nämlich die Bestellung, anzunehmen
- Annahme = Zusendung einer Bestätigung per Mail über den wesentlichen Inhalt des Geschäftes – ab diesem Zeitpunkt verbindlich

ACHTUNG: Bei entgeltlichen Verträgen muss ein Verbraucher jedoch unmissverständlich bei Abgabe der Bestellung darauf hingewiesen werden, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet (zB Button „Zahlungspflichtig Bestellen“)

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Definition: „AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die eine Vertragspartei (Unternehmer) einer Vielzahl von Verträgen zu Grunde legen will.“
- In der Praxis tauchen neben AGB die Begriffe „Allgemeine Einkaufs- und Lieferbedingungen“, „Allgemeine/Besondere Vertrags-/Versicherungsbedingungen“, „Reisebedingungen“, „Allgemeine Beförderungsbedingungen“ etc. auf
- Werden nicht automatisch Vertragsinhalt, sondern müssen – ausdrücklich oder schlüssig – vereinbart werden
- Ein „einseitiges Aufzwingen“ ist demnach unzulässig, in der Praxis aber oft vorkommend (Stichwort wirtschaftlicher Druck)
- Unternehmer muss vor Vertragsabschluss deutlich zu erkennen geben, dass er nur auf Basis seiner AGB kontrahieren will (Verweis erst auf der Rechnung reicht nicht aus)
- Kunde (egal ob Unternehmer oder Verbraucher) muss aber die Möglichkeit haben, vom Inhalt der AGB vor Abgabe seiner Vertragserklärung Kenntnis zu erlangen

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Im B2B-Geschäft reicht ein Vermerk auf dem Angebot aus, dass die AGB auf der Homepage abrufbar und nachzulesen sind
- Im B2C-Geschäft reicht ein solcher Verweis nicht aus, dem Verbraucherkunden müssen die AGB vor Abgabe der Vertragserklärung entweder ausgehändigt oder per Mail als Anhang übermittelt werden (auch das Abdrucken der AGB umseitig ist ausreichend, wenn darauf hingewiesen wird)
- Bei Betreiben eines Webshops ist darauf zu achten, dass vor dem Button „Kostenpflichtig Bestellen“ ein Häkchen zu setzen ist zB bei „Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ (samt Verlinkung)
- Webshop-Betreiber sollte Aufzeichnungen darüber führen, welche Fassung der AGB wann und in welcher Form im Internet auf der Website des Unternehmers verwendet wurden, um in einem späteren Streitfall genau nachvollziehen zu können, welche Fassung der AGB dem jeweilig elektronisch abgeschlossenen Vertrag zu Grunde lag

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- „battle of forms“: beide Vertragsteile möchten ihre eigenen AGB dem Vertrag zu Grunde legen -> Konsequenz ist Teildissens hinsichtlich der nicht deckungsgleichen Bestimmungen
- Einseitige Änderung von AGB unzulässig (zB bei Änderungen derselben)
- AGB sind typischerweise nachteilig für den Kunden
- Kunden fehlt es an Zeit, Erfahrung, Geld und Sachkunde, um sich detailliert damit auseinanderzusetzen, sowie der fehlenden Bereitschaft, sich mit dem „Kleingedruckten“ auseinanderzusetzen
- Gesetzgeber hat deshalb Regelungen zum Schutz der Kunden geschaffen
- Wenn Gewerbetreibende regelmäßig Geschäftsbedingungen verwenden, so haben sie diese in den für den Verkehr mit Kunden bestimmten Geschäftsräumen ersichtlich zu machen (Aushangpflicht, § 73 Abs 1 GewO 1994)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Geltungskontrolle
- § 864a ABGB: *Bestimmungen ungewöhnlichen Inhaltes in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern, die ein Vertragsteil verwendet hat, werden nicht Vertragsbestandteil, wenn sie dem anderen Teil nachteilig sind und er mit ihnen auch nach den Umständen, vor allem nach dem äußeren Erscheinungsbild der Urkunde, nicht zu rechnen brauchte; es sei denn, der eine Vertragsteil hat den anderen besonders darauf hingewiesen.*
- Es geht sohin um überraschende Klauseln
- Gilt gegenüber unternehmerischen Kunden als auch Konsumenten
- Häufigster Anwendungsfall: Positionierung einer Klausel an einer bestimmten Stelle der AGB (zB Haftungsregelungen im Punkt Zahlungsbedingungen)

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Transparenzgebot
- § 6 Abs 3 KSchG: *Eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung ist unwirksam, wenn sie unklar oder unverständlich abgefasst ist.*
- Es reicht aber bereits, wenn eine Klausel nicht leicht verständlich oder nur mühsam nachvollziehbar ist
- Der AGB-Verwender muss sich möglichst klar ausdrücken
- Achtung: Das Transparenzgebot kommt nur bei Verbraucherkunden zur Anwendung

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Inhaltskontrolle

- Bestimmte inhaltlich verpönte Klauseln werden nicht Vertragsinhalt
- Gesetzlicher Rahmen: § 879 Abs 3 ABGB, § 6 Abs 1 und 2 KSchG
- Eine in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, ist jedenfalls nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falles einen Teil gröblich benachteiligt.
- Rechtsentwicklung durch Rechtsprechung der Gerichte (auf Grund der Formulierung weiter Ermessensspielraum des Richters)
- Beispiele unzulässiger Klauseln
 - Gänzlicher Gewährleistungsausschluss
 - Form einer Erklärung strenger als Schriftform (zB eingeschriebener Brief)
 - Haftungseinschränkung bei Personenschäden oder generell bei grobem Verschulden

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

- Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind dem Nutzer so zur Verfügung zu stellen, dass er sie speichern und wiedergeben kann. Diese Verpflichtung kann nicht zum Nachteil des Nutzers abbedungen werden.
- Wichtig ist das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG), das Informationspflichten und Rücktrittsrechte normiert (gilt für Verbrauchergeschäfte)
- Vor dem Button „Zahlungspflichtig bestellen“ oder Ähnlichem muss die Möglichkeit eingeräumt werden, dass der Verbraucher von AGB Kenntnis erlangt (Empfehlung: Kästchen zum Anklicken, Link zu den AGB, Bestellvorgang kann ohne Anklicken der Akzeptanz der AGB nicht abgeschlossen werden)

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Notwendiger Inhalt der AGBs – Bezugnahme auf § 4 FAGG

- Wesentliche Eigenschaften der angebotenen Waren oder Dienstleistungen
- Falls vorhanden, Adresse für Beschwerden
- Die Art der Preisberechnung und die Zusammensetzung des Preises
- Auflistung aller zusätzlichen Kosten, zB die für den Abschluss des Vertrages eingesetzten Fernkommunikationstechnik
- Alle Liefer-, Zahlungs- und Leistungsbedingungen, sowie Lieferzeitraum und Kosten der Rücksendung, die der Verbraucher im Falle eines Rücktritts tragen muss
- Wenn vorhanden, die Umstände unter denen der Käufer sein Rücktrittsrecht verliert
- Alle Bedingungen, Fristen, sowie die Handhabung bei Bestehen eines Rücktrittsrechtes inkl. Muster-Widerrufs-Formular
- Hinweise auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

- Hinweise auf Garantien und deren Bedingungen
- Hinweise auf eventuell bestehenden Verhaltenskodex
- Eventuelle Laufzeit eines Vertrages und dessen Kündigungsbedingungen, bzw. Mindestdauer der eingegangenen Verpflichtungen
- Eventuelle Hinweise auf Kautions- oder sonstige Sicherheiten
- Eventuelle Erklärung von Funktionsweisen digitaler Inhalte und Schutzmaßnahmen
- Eventuelle Kompatibilität digitaler Inhalte, Inhalte mit Hard- und Software
- Eventueller Zugang zu außergerichtlichen Beschwerdeverfahren

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Persönlicher Anwendungsbereich : Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern (B2C-Geschäfte)
- Sachlicher Anwendungsbereich: Geschäfte abgeschlossen
 - im Fernabsatzwege (Ferngeschäfte) (ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit und ausschließlich mit Fernkommunikationsmitteln bis inkl. dem Zeitpunkt des Zustandekommens des Vertrages)
 - außerhalb von Geschäftsräumen (Auswärtsgeschäfte) (auch im Zuge eines Ausfluges oder einer Werbeveranstaltung). Achtung: Auch wenn ein Verbraucher vorher den realen Shop zur Begutachtung der Ware aufgesucht hat, dann aber über den Webshop bestellt, liegt ein solches Geschäft vor.
- Die Bestimmungen dieses Gesetzes sind einseitig zwingend, können zum Nachteil des Verbrauchers also nicht abgeändert werden

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Ausnahmen (§ 1 Abs 2 FAGG)
 - Wert der Ware max. € 50,00 (Achtung: gilt nur für Auswärtsgeschäfte)
 - Soziale Dienstleistungen, Glücksspiel, Wetten, Finanzdienstleistungen
 - Gesundheitsdienstleistungen (wohl aber der Vertrieb von Arzneimitteln und Medizinprodukten im Fernabsatzwege)
 - Begründung von Rechten an unbeweglichen Sachen (Erwerb, Inbestandnahme)
 - Neubau, erhebliche Umbaumaßnahmen
 - Pauschalreisen, Personenbeförderung
 - 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
 - unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Informationspflichten
 - siehe weiter oben bei den AGB zu § 4 FAGG
 - Form: Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger
 - Anforderungen: klar, verständlich, lesbar
- Vereinfachte Informationserteilung bei Bauhandwerkerverträgen:
 - Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten
 - Verbraucher hat das Kommen und die Dienste des Unternehmers zur Ausführung dieser Arbeiten ausdrücklich angefordert
 - das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt übersteigt den Betrag von € 200,00 nicht
 - beide Vertragsteile erfüllen ihre vertraglichen Verpflichtungen sofort

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Besondere Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen
 - Informationserteilung vor Abgabe der Vertragserklärung durch den Kunden
 - Verbraucher muss bei der Bestellung ausdrücklich bestätigen, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder die Betätigung einer ähnlichen Funktion erfordert, muss diese Schaltfläche oder Funktion gut lesbar ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein (zB „jetzt zahlen“, „kostenpflichtig bestellen“)
 - Rechtsfolge bei Unterlassen durch Unternehmer: Verbraucher ist an seine Vertragserklärung nicht gebunden
 - Bei Beginn des Bestellvorganges ist klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Besondere Erfordernisse bei telefonisch geschlossenen Verträgen
 - Bei Ferngesprächen mit Verbrauchern, die auf den Abschluss eines Fernabsatzvertrags abzielen, hat der Unternehmer dem Verbraucher zu Beginn des Gesprächs seinen Namen oder seine Firma, gegebenenfalls den Namen der Person, in deren Auftrag er handelt, sowie den geschäftlichen Zweck des Gesprächs offenzulegen
 - Bei einem Fernabsatzvertrag über eine Dienstleistung, der während eines vom Unternehmer eingeleiteten Anrufs ausgehandelt wurde, ist der Verbraucher erst gebunden, wenn der Unternehmer dem Verbraucher eine Bestätigung seines Vertragsanbots auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung stellt und der Verbraucher dem Unternehmer hierauf eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Anbots auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt.

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Rücktrittsrecht des Verbrauchers
 - Rücktrittsfrist/Widerrufsfrist: 14 Kalendertage ab Lieferung bei Waren, bei Dienstleistungsverträgen ab Vertragsabschluss
 - Für die Rechtzeitigkeit der Ausübung ist der Tag der Absendung entscheidend
 - Keine Angabe von Gründen erforderlich
 - Form: beliebig nach Wahl des Verbrauchers (zB Telefon, E-Mail, Telefax, Brief) (Achtung: Eine bloße Rücksendung der Ware ohne weiteren Kommentar ist idR nicht ausreichend)
 - Verwendung eines Muster-Widerrufsformulars (vom Unternehmer verpflichtend zur Verfügung zu stellen)
 - Widerrufsfrist verlängert sich um zwölf Monate, wenn keine korrekte Information über das Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht erfolgt (Widerrufsbelehrung), wird innerhalb der Frist Belehrung nachgeholt, beginnt die 14-tägige Rücktrittsfrist

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Rechte und Pflichten bei Rücktritt vom Vertrag
 - Unternehmer hat alle vom Verbraucher geleisteten Zahlungen (einschließlich der Lieferkosten) unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zu erstatten
 - Er hat für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, dessen sich der Verbraucher für die Abwicklung seiner Zahlung bedient hat; die Verwendung eines anderen Zahlungsmittels ist aber dann zulässig, wenn dies mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbart wurde
 - Bei Kaufverträgen und sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen kann der Unternehmer die Rückzahlung verweigern, bis er entweder die Ware wieder zurückerhalten oder ihm der Verbraucher einen Nachweis über die Rücksendung der Ware erbracht hat (außer bei Selbstabholung der Ware durch den Unternehmer)

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Rechte und Pflichten bei Rücktritt vom Vertrag
 - Verbraucher hat die empfangene Ware unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung, an den Unternehmer zurückzustellen; dies gilt nicht, wenn der Unternehmer angeboten hat, die Ware selbst abzuholen. Die Rückstellungsfrist ist gewahrt, wenn die Ware innerhalb der Frist abgesendet wird.
 - Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware sind vom Verbraucher zu tragen; dies gilt nicht, wenn der Unternehmer sich bereit erklärt hat, diese Kosten zu tragen, oder wenn er es unterlassen hat, den Verbraucher über dessen Kostentragungspflicht zu unterrichten.
 - Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, bei denen die Ware zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert wurde, hat der Unternehmer die Ware auf eigene Kosten abzuholen, wenn solche Waren wegen ihrer Beschaffenheit üblicherweise nicht auf dem Postweg versendet werden.

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Rechte und Pflichten bei Rücktritt vom Vertrag
 - Verbraucher hat dem Unternehmer nur dann eine Entschädigung für eine Minderung des Verkehrswerts der Ware zu zahlen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang mit derselben zurückzuführen ist.

Rechtliche Rahmenbedingungen des Onlineauftrittes

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Ausnahmen vom Rücktrittsrecht
 - Dienstleistungen, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat, wobei in jenen Fällen, in denen der Verbraucher nach dem Vertrag zu einer Zahlung verpflichtet ist, das Rücktrittsrecht nur entfällt, wenn überdies der Unternehmer mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers mit der Vertragserfüllung begonnen hat und wenn der Verbraucher
 - a) entweder vor Beginn der Dienstleistungserbringung bestätigt hat, zur Kenntnis genommen zu haben, dass er sein Rücktrittsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung verliert, oder
 - b) den Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert hat, um Reparaturarbeiten vornehmen zu lassen.
 - Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können
 - Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Ausnahmen vom Rücktrittsrecht
 - Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde
 - Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
 - Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden
 - alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, die aber nicht früher als 30 Tage nach Vertragsabschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat
 - Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde

Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

- Ausnahmen vom Rücktrittsrecht
 - Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über die Lieferung solcher Publikationen
 - Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Vermietung von Kraftfahrzeugen sowie Lieferung von Speisen und Getränken und Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden, sofern jeweils für die Vertragserfüllung durch den Unternehmer ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist
 - Verträge über dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert hat. Vom Ausschluss des Rücktrittsrechts nach dieser Bestimmung werden aber weitere Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder gelieferte Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, nicht umfasst.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!