

Merkblatt für Berufsdetektive:

Informationspflichten und Rücktrittsrechte unter dem neuen Verbraucherschutzrecht

Mit 13.06.2014 sind neue konsumentenrechtliche Bestimmungen (BGBl I 33/2014) in Kraft getreten. Von diesen sind auch Berufsdetektive betroffen, soweit es sich bei deren Auftraggebern um Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes handelt. Nach wie vor sorgt die Novelle für Unsicherheit. Deshalb hat die Berufsgruppenvertretung der Wiener Berufsdetektive nunmehr einen Überblick über das Informationsangebot der Wirtschaftskammer (einschließlich diverser Muster) zusammengestellt, um Ihnen den Umgang mit der neuen Rechtslage zu erleichtern!

In diesem Zusammenhang empfiehlt es sich, gedanklich zwischen drei Fallgruppen zu unterscheiden:

- 1.) Vertragsabschlüsse in den Geschäftsräumlichkeiten der Detektei
- 2.) außerhalb der Detektei abgeschlossene Verträge und schließlich
- 3.) Vertragsabschlüsse im Fernabsatz.

1. Auftragserteilung in den Geschäftsräumlichkeiten der Detektei

Seit der eingangs erwähnten Gesetzesnovelle sind Unternehmer verpflichtet, Konsumenten vor Vertragsschluss über bestimmte Aspekte des Vertrags zu informieren (vgl. auch die [Checklist](#) sowie die [detaillierten Erklärungen](#) auf wko.at). Im Hinblick auf die Tätigkeit der Berufsdetektive sind typischerweise die folgenden Punkte von Bedeutung (vgl. § 5a KSchG):

1. die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistung in angemessenem Umfang;
2. den Namen oder die Firma und die Telefonnummer des Unternehmers sowie die Anschrift seiner Niederlassung;
3. den Gesamtpreis der Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben, wenn aber der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder der Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung;
4. gegebenenfalls die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Zeitraum, innerhalb dessen nach der Zusage des Unternehmers die Dienstleistung erbracht wird sowie ein allenfalls vorgesehenes Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden;
5. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge.

In der Praxis wird es oftmals empfehlenswert sein, hier mit Vordrucken (z.B. vorgefertigte Preislisten) zu arbeiten. Zur Vermeidung von Missverständnissen wird es in der Regel darüber hinaus zweckdienlich sein, die genannten Informationen als Anhang zum endgültigen Vertrag auszufolgen. Tatsächlich ist es längst branchenüblich, solche Formblätter und Allgemeine Geschäftsbedingungen zu verwenden, welche die eben genannten Punkte ohnehin abdecken.

Beachten Sie bitte: Aufträge, die in den Geschäftsräumlichkeiten des Berufsdetektivs erteilt werden, sind sofort verbindlich. Ein generelles Rücktrittsrecht ist für den Konsumenten – anders als bei Fernabsatzverträgen bzw. Außergeschäftsraumverträgen – nicht vorgesehen.

2. Außerhalb der Detektei abgeschlossene Verträge

Als „außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag“ bezeichnet das Gesetz vor allem solche Verträge, die „bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers an einem Ort geschlossen werden, der kein Geschäftsraum des Unternehmers ist“ (§ 3 Z. 1 FAGG). Bisweilen werden Verträge zwischen Berufsdetektiven und Auftraggebern in Privatwohnungen, aber auch in Gaststätten, Lokalen, etc. abgeschlossen. Für diese Konstellationen schreibt das Gesetz nun strengere Informationspflichten vor (vgl. wiederum das Informationsangebot auf wko.at, wie etwa die [Checklist](#) sowie den [Allgemeinen Leitfaden samt Vertragsmuster](#)). Grundsätzlich hat der Berufsdetektiv in Papierform über verschiedenste Punkte zu informieren (§§ 4, 5 FAGG), wobei in der Branche der Berufsdetektive üblicherweise die nachfolgenden bedeutsam sind:

1. die wesentlichen Eigenschaften der Dienstleistung in angemessenem Umfang,
2. den Namen oder die Firma des Unternehmers sowie die Anschrift seiner Niederlassung,
3. gegebenenfalls
 - a) die Telefonnummer, die Faxnummer und die E-Mail-Adresse, unter denen der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung treten kann,
 - b) die von der Niederlassung des Unternehmers abweichende Geschäftsanschrift, an die sich der Verbraucher im Beschwerdefall wenden kann, und
 - c) den Namen oder die Firma und die Anschrift der Niederlassung jener Person, in deren Auftrag der Unternehmer handelt, sowie die allenfalls abweichende Geschäftsanschrift dieser Person, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann,
4. den Gesamtpreis der Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben, wenn aber der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung und gegebenenfalls alle sonstigen Kosten,
5. bei einem unbefristeten Vertrag die für jeden Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, die monatlichen Gesamtkosten, wenn aber die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Art der Preisberechnung,
6. die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Zeitraum, innerhalb dessen nach der Zusage des Unternehmers die Dienstleistung erbracht wird, sowie ein allenfalls vorgesehenes Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden,
7. das Bestehen eines Rücktrittsrechts und die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts, dies unter Zurverfügungstellung eines Muster-Widerrufsformulars (dazu sogleich),

8. eine Belehrung über die den Verbraucher im Fall seines Rücktritts vom Vertrag treffende Pflicht zur Zahlung eines anteiligen Betrages für die bereits erbrachten Leistungen (dazu sogleich).
9. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
10. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht.

Wie bereits erwähnt, kommt dem Auftraggeber zudem ein **Rücktrittsrecht** zu (§§ 11 ff FAGG): Demnach ist der Auftraggeber berechtigt, von einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Die Frist zum Rücktritt beginnt mit dem Tag des Abschlusses des Dienstleistungsvertrages. Soll der Berufsdetektiv schon vor Ablauf der Widerrufsfrist tätig werden, so muss der Unternehmer den Verbraucher dazu auffordern, ihm ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen – im Fall eines außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger (Papier, E-Mail) – zu erklären. Hier empfiehlt es sich, den Auftraggeber eine solche Aufforderung nicht zusammen mit dem Dienstleistungsvertrag unterschreiben zu lassen. Es sollte also eine solche Aufforderung gesondert unterschrieben werden. Außerdem muss der Auftraggeber darüber aufgeklärt werden, dass ihn eine anteilige Kostentragungspflicht trifft, falls der Berufsdetektiv seine Tätigkeit bereits innerhalb der Rücktrittsfrist aufgenommen hat und der Auftraggeber danach vom Vertrag zurücktritt.

Informationen zu den eben genannten Informationspflichten sowie ein Muster-Widerrufsformular finden Sie [hier](#).

3. Auftragserteilung im Fernabsatz

Als „Fernabsatzvertrag“ bezeichnet das Gesetz jeden „Vertrag, der zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems geschlossen wird, wobei bis einschließlich des Zustandekommens des Dienstleistungsvertrages ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet werden“ (§ 3 Z. 2 FAGG).

Da Berufsdetektive hohen Wert auf das persönliche Vertrauensverhältnis zu ihren Auftraggebern legen, ist diese Form des Vertragsschlusses eher selten. Dennoch ist nicht auszuschließen, dass manche Berufsdetektive Aufträge regelmäßig per Telefon, per Mail oder über ihre Homepage entgegennehmen.

Wiederum trifft den Unternehmer die Pflicht, dem Verbraucher bereits vor Vertragsschluss dieselben Informationen zur Verfügung zu stellen, die bereits bei außerhalb von Geschäftsräumlichkeiten geschlossenen Verträgen verpflichtend sind (dazu bereits oben unter Punkt 2.). Dies hat in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise zu geschehen (vgl. auch den [Allgemeinen Überblick](#) auf wko.at). Bei Auftragserteilung über eine Website hat der Berufsdetektiv

außerdem dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Auftragserteilung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist (zur Button-Lösung vgl. auch das [Informationsblatt](#) auf wko.at). Dies hat durch einen Button mit einer Aufschrift wie etwa „zahlungspflichtig beauftragen“ zu geschehen (§ 8 Abs. 2 FAGG). Zudem hat der Unternehmer innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsabschluss, spätestens jedoch mit Beginn der Dienstleistungserbringung, eine Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. per Brief, E-Mail) zur Verfügung zu stellen, wobei diese noch einmal sämtliche Informationsangaben enthalten muss (§ 7 Abs. 3 FAGG). Wie bei außerhalb von Geschäftsräumlichkeiten geschlossenen Verträgen, besteht auch bei Fernabsatzgeschäften ein Rücktrittsrecht, über das zu belehren ist (vgl. auch das [Allgemeine Informationsblatt](#) auf wko.at).

Beachten Sie: Anrufe, Telefaxe und elektronische Post (z.B. E-Mails, SMS) als Massensendung oder zu Werbezwecken bedürfen der vorherigen, jederzeit widerruflichen Zustimmung des Empfängers (§ 107 TKG). Unzulässig wäre es, würden Berufsdetektive auf diesem Weg Kundenakquise betreiben. Ein solches Vorgehen ist nicht nur strafbar, sondern kann auch zur Unwirksamkeit des Vertrages führen.