

## #17 Konsumentenschutz und Fernabsatzverträge

Herzlich willkommen beim Rechtsschutz Podcast! Hier geht's um das Thema Recht im täglichen Leben.

Dieser Podcast widmet sich Rechtsfragen, die häufig gestellt werden und versucht, diese leicht verständlich zu beantworten.

Diese Folge gestalten wir als Sonderfolge, die sich wieder etwas tiefer mit der Materie auseinandersetzt.

**Sie widmet sich ganz dem Thema Konsumentenschutz und dabei auch den Fernabsatzverträgen.**

### **Was ist das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz?**

Das kurz gesprochen FAGG gilt für Fernabsatzverträge und für Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern, die nicht in Geschäftsräumen abgeschlossen werden.

Im Rahmen des FAGG sind abweichende Vereinbarungen zum Nachteil der Verbraucher unwirksam. Es ist relativ zwingendes Recht. Dieses Recht lässt günstigere Regelungen für die Betroffenen zu und kommt im Privatrecht häufig vor. Es betrifft Schutzbestimmungen beispielsweise für Arbeitnehmer, Mieter, Konsumenten usw., wo günstigere Regelungen durchaus erwünscht sind.

### **Was ist ein Außer-Geschäftsraum-Vertrag?**

Das sind Verträge zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher, die bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit des Unternehmers und Verbrauchers für die der Verbraucher unter den oben genannten Umständen ein Angebot gemacht hat, die in den Geschäftsräumen des Unternehmers oder durch Fernkommunikationsmittel geschlossen werden, wenn der Verbraucher unmittelbar zuvor an einem anderen Ort als den Geschäftsräumen des Unternehmers bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit persönlich und individuell angesprochen wurde, oder die auf einem Ausflug geschlossen werden, die von einem Unternehmer oder dessen Beauftragten organisiert wurde, damit der Unternehmer für den Verkauf von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen beim Verbraucher wirbt oder werben lässt und Verträge abschließt.

Als Geschäftsräume gelten auch bewegliche Gewerberäume, in denen Unternehmer gewöhnlich ihrer Tätigkeit nachgehen (z.B. Markt- und Messestände).

### **Wie erfolgt die Information und Dokumentation beim Außer Geschäftsraum-Vertrag?**

Die Informationserteilung muss auf Papier erfolgen. Stimmt der Verbraucher zu, können die Informationen auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden.

Für Handwerkerverträge gilt eine Sonderregelung, wenn der Verbraucher den Handwerker ausdrücklich bestellt, das vom Verbraucher zu zahlende Entgelt den Betrag von € 200,00 nicht übersteigt und beide Vertragsteile ihre vertraglichen Verpflichtungen sofort erfüllen.

### **Was ist ein Fernabsatz Vertrag?**

Darunter versteht man einen Vertragsabschluss im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems, ohne dass Unternehmer oder Verbraucher gleichzeitig anwesend sind. Bis zum Vertragsabschluss findet der Kontakt ausschließlich über eine Website beispielsweise auch mit einem Chatpod, telefonisch, per E-Mail etc. statt.

## Wie erfolgt die Information und Dokumentation beim Fernabsatz-Vertrag?

Die Informationserteilung muss nicht unbedingt auf einem dauerhaften Datenträger erfolgen. Ein passendes Fernkommunikationsmittel (z.B. Website) reicht aus. Die Bestätigung des geschlossenen Vertrages muss auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden. Bei elektronisch geschlossenen Verträgen gibt es die § 8 Sonderregeln. Diese Regeln gelten bei Verträgen, die über Websites geschlossen werden. Bei ausschließlich im Weg der elektronischen Post oder mit einem damit vergleichbaren individuellen elektronischen Kommunikationsmittel abgeschlossenen Verträgen (z.B. E-Mail, Telefon) gelten diese Bestimmungen nicht.

Vor der Vertragserklärung müssen Verbraucher auf bestimmte Informationen hingewiesen werden:

- Wesentliche Merkmale der Ware bzw. Dienstleistung, den Namen oder die Firma des Unternehmers sowie die Anschrift seiner Niederlassung
- Gesamtpreis bei einem unbefristeten Vertrag oder einem Abonnementvertrag, die für den Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, die monatlichen Gesamtkosten, gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
- Bei Bestehen eines Rücktrittsrechts die Bedingungen, Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung.

Bei elektronisch geschlossenen Verträgen hat der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich zu bestätigen, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Erfordert der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder die Betätigung einer ähnlichen Funktion, muss diese Schaltfläche oder Funktion ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein.

## Welche Rücktrittsrechte gibt es nach dem FAGG?

Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage. Diese Frist beginnt nach Erhalt der Ware, wenn es sich um Warenkaufverträge handelt, ansonsten bei Vertragsabschluss.

Wird keine Vertragsurkunde übermittelt, verlängert sich die Frist um 12 Monate. Kommt diese nachträglich, gilt das 14tägige Rücktrittsrecht ab Erhalt der Vertragsurkunde.

Beim Thema Rücktrittsrecht im Fernabsatz gibt es einige Ausnahmen. Kein Rücktrittsrecht besteht insbesondere bei:

- Waren, die nach speziellen Kundenvorgaben angefertigt wurden (z.B. Maßanzug, Möbelstück),
- schnell verderblichen Waren (z.B. Internetbestellung von Milch, Obst, Gemüse) welche per Hauszustellung geliefert werden,
- versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sobald die Versiegelung entfernt wurde (z.B. Kosmetika, Arzneimittel),
- Waren, die nach der Lieferung untrennbar mit anderen Gütern vermischt werden (z.B. Heizöl, das in einen noch teilweise gefüllten Tank gepumpt wird),
- Ton- oder Videoaufnahmen und Computersoftware, wenn sie entsiegelt wurden, Verträgen über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, mit deren Erfüllung nach ausdrücklicher Zustimmung und Kenntnisnahme des Konsumenten vom Verlust des Rücktrittsrechts bereits vor Ablauf der Rücktrittsfrist begonnen wird (z. B. E-Books),
- Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb des Rücktrittsrechts auftreten können (z.B. Goldkauf),
- Verträgen über dringende Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten, bei denen der Konsument das Unternehmen ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert hat.

- Hauslieferungs- und Freizeitdienstleistungen (z.B. Fußball- oder Konzerttickets),
- Verträgen über Glücksspiele mit geldwertem Einsatz (z.B. Lotterien, Wetten) und
- Verträgen über Personenbeförderung (z.B. Tickets für Flug, Bus, Bahn).

### **Welche speziellen Fälle gibt es beim Rücktrittsrecht nach Konsumentenschutzgesetz?**

Liegt kein Außergeschäftsraumvertrag vor, weil es sich um einen beispielsweise Gesundheitsdienstleistungsvertrag, einen Vertrag über ein Entgelt bis zu € 50,00 handelt und der Verbraucher seine auf den Vertragsabschluss gerichteten Erklärungen weder in den vom Unternehmer für seine geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen, noch bei einem von diesem dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben hat, besteht dennoch ein Rücktrittsrecht. Dieses entfällt aber, wenn der Verbraucher selbst die geschäftliche Verbindung angebahnt hat. Der Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrages oder danach binnen 14 Kalendertagen erklärt werden.

Wurde dem Verbraucher keine Vertragsurkunde ausgehändigt, kann der Rücktritt noch bis zum Ablauf eines Jahres und 14 Tagen ab Vertragsabschluss bzw. Warenlieferung erklärt werden. Dies gilt auch im Anwendungsbereich des FAGG:

Der Rücktritt kann formfrei erfolgen. Auch bei Verstößen gegen das Gewerberecht und bei bestimmten Konditionen, wie Änderung maßgeblicher Umstände, Maklerverträge, gelten Rücktrittsrechte.

### **Welche Informationspflichten des Unternehmens gelten beim Verkauf nach dem KSchG)?**

Informationspflichten gelten bei allen B2C-Verträgen, unabhängig vom Vertriebsweg.

Folgende Informationen müssen Unternehmer bereitstellen:

- Wesentliche Eigenschaften der Ware und der Dienstleistung
- Name, Firma, Telefonnummer, Anschrift des Unternehmens
- Gesamtpreis inkl. Steuern, Abgaben und Lieferkosten, Art der Preisberechnung
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, Leistungsfrist
- Verfahren bei Beschwerden
- Hinweise auf gesetzliche Gewährleistung, allfällige Garantien, sowie Kundendienstleistungen (jeweils mit Bedingungen)
- Laufzeit des Vertrags, Kündigungsbedingungen
- Funktionsweise, technische Schutzmaßnahmen und technische Standards (z.B. Kompatibilität mit anderen Programmen)
- Ausgenommen von der Informationspflicht sind: Geschäfte des täglichen Lebens, die sofort erfüllt werden wie z.B. soziale Dienstleistungen,
- Gesundheitsdienstleistungen, Glücksspiele, Lotterien, Wetten, ...

Telefonisch ausgehandelte Verträge im Zusammenhang mit Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen sind nichtig.

### **Kosten für telefonischen Kontakt nach KSchG**

Das Unternehmen darf Verbrauchern keine Kosten für Servicetelefon und Kunden-Hotline verrechnen. Auch der Telekommunikationsanbieter darf Verbrauchern nur das normale Verbindungsentgelt berechnen. Dieser Grundsatz gilt für alle B2C-Verträge.

### **Kosten für Zusatzleistungen nach KSchG**

Verbraucher müssen Kosten für Zusatzleistungen ausdrücklich zustimmen. Zusätzliche Kosten müssen deutlich gekennzeichnet sein.

Es reicht nicht aus, eine Voreinstellung ablehnen zu müssen. (Das Wegklicken eines angekreuzten Kästchens).

Ausnahmen können Sie im § 5a KSchG nachlesen.

### **Leistungsfrist nach KSchG**

Eine Leistungsfrist ist vertraglich vereinbart.

Gibt es keine Vereinbarung, so ist die Ware ohne unnötigen Aufschub, jedenfalls aber nicht später als 30 Tage nach Vertragsabschluss, bereitzustellen bzw. beim Verbraucher abzuliefern.

### **Gefahrenübergang bei Versand nach KSchG**

Grundsätzlich gilt: Die Gefahr geht erst mit der Ablieferung an den Verbraucher oder an einen von diesem bestimmten Dritten über.

- Ausnahme: Der Verbraucher hat selbst den Beförderungsvertrag abgeschlossen. In diesem Fall geht die Gefahr bereits mit der Aushändigung der Ware an den Beförderer über.
- Mit dem Gefahrenübergang erwirbt der Verbraucher auch das Eigentum an der Ware, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.

OK! Damit kommen wir auch schon zum Ende dieser Folge. Geschafft. Die Sonderfolgen sind immer härtere Kost. Geballte Information, kurz und bündig zusammengefasst.

Abonnieren Sie den Rechtsschutz-Podcast, damit Sie keine Folge verpassen! Den gesamten Text dieser Folge finden Sie auch als .pdf zum Download unter [www.ergo-versicherung.at/blog-podcast](http://www.ergo-versicherung.at/blog-podcast)

Danke für's Zuhören und bis zum nächsten Mal beim Rechtsschutz Podcast.