



GRUG - Gewährleistungsrichtlinien- Umsetzungsgesetz

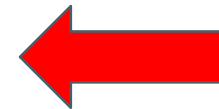
Mag. Ursula Illibauer, BSIC WKÖ

Dr. Peter Kubanek, RP WKNÖ

Verbrauchergewährleistung - digitale Leistungen

Inhalt

1. GRUG - Was ist das?
2. Im Überblick
3. ABGB - Altes neues Regime
4. KSchG - Verzug
5. Verbrauchergewährleistung - Warenkauf
6. Verbrauchergewährleistung - Digitale Leistungen

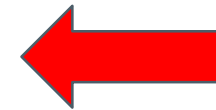


Genderhinweis: „Verbraucher“ und „Unternehmer“ sind vom Gesetz verwendete Fachbegriffe. Auf Grund des beschränkten Platzes werden Begriffe nicht gegendert und meinen jeweils alle Geschlechter.

Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG) - Anwendungsbereich



- gilt für zwischen Unternehmern und Verbrauchern (B2C)
- gilt für den **Kauf von Waren**
 - bewegliche körperliche Sachen
 - bewegliche körperliche Sachen, die noch herzustellen sind
- gilt für die **Bereitstellung digitaler Leistungen**
 - gegen eine Zahlung oder
 - gegen personenbezogene Daten des Verbrauchers
 - Ausnahme: Unternehmer verarbeitet diese ausschließlich zur Bereitstellung der digitalen Leistungen oder zur Erfüllung von rechtlichen Anforderungen
- **Ausnahmen für einige Bereiche, zB**
 - Finanzdienstleistungen
 - Gesundheitsdienstleistungen
 - quelloffene Software
 - analoge Dienstleistungen
 - klassische Werkverträge
 - B2B Verträge (Ausnahme für Aktualisierungspflicht)
- zwingendes Recht



Digitale Leistungen: Ab wann gilt das VGG?

- **Achtung:** Anders als beim Kauf von Waren gilt das VGG für die „Bereitstellung“ digitaler Leistungen ab 1.1.2022. Es ist daher auch für vor dem 1.1.2022 abgeschlossene Verträge anwendbar!
- **Ausnahme:** Das Recht des Unternehmers auf Änderung der digitalen Leistung gilt nur, wenn auch der Vertrag ab dem 1.1.2022 geschlossen wurde.

Digitale Leistung: Bereitstellung entweder eines digitalen Inhalts oder einer digitalen Dienstleistung

Bereitstellung eines digitalen Inhalts:

- Daten, die in digitaler Form erstellt und bereitgestellt werden
 - Bsp: Downloads, E-Books
 - einschließlich solcher, die nach den Anweisungen des Verbrauchers entwickelt werden
 - **einschließlich körperlicher Datenträger**, wenn Träger digitaler Inhalte (auch CD, DVD)

Bereitstellung einer digitalen Dienstleistung: Dienstleistung, die

- die Erstellung, Verarbeitung und Speicherung von Daten in digitaler Form oder
- den Zugang zu Daten in digitaler Form ermöglicht oder
- die gemeinsame Nutzung der vom Verbraucher oder von anderen Nutzern in digitaler Form hochgeladenen oder erstellten Daten oder
- eine sonstige Interaktion mit diesen Daten ermöglicht.
 - Bsp: Cloud-Dienst, Social Media, Streaming-Plattform
 - **NICHT: Erbringung einer (herkömmlichen, analogen) Dienstleistung, bei der digitale Mittel verwendet werden (Reisebüro, Beratungstätigkeit)**

Gegenleistung kann in Geld oder **personenbezogenen Daten** bestehen

- Ausnahme: Unternehmer verarbeitet diese ausschließlich zur Bereitstellung der digitalen Leistungen oder zur Erfüllung von rechtlichen Anforderungen

Die Bestimmungen der DSGVO bleiben anwendbar

Gemischte Verträge: digitale Leistungen und andere

Grundsatz:

- Die Bestimmungen des VGG bezüglich digitaler Leistungen sind nur auf jene Teile des Vertrags anzuwenden, die digitale Leistungen betreffen.

Ausnahmen:

- Waren mit **digitalen Elementen** (smart devices) unterliegen den Bestimmungen des VGG über den Warenkauf
- **Datenträger** mit digitalen Inhalten unterliegen hingegen den Bestimmungen des VGG über digitale Leistungen
- Die Erbringung **analoger Dienstleistungen** unterliegt überhaupt nicht dem VGG, auch wenn dabei digitale Formen oder Mittel eingesetzt werden, um das Ergebnis der Dienstleistung zu generieren
 - Bsp: Beratungsleistung, Reisebüro

Umfang: Mangeldefinition entspricht dem Warenkauf



- **Gewährleistung** = der Unternehmer haftet dafür, dass
 - die Leistung keinen Mangel aufweist, also sowohl
 - die vertraglich vereinbarten Eigenschaften aufweist
 - als auch den gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften entspricht,
 - die Aktualisierungspflicht („Update-Pflicht“) erfüllt wird,
 - die Montage bzw. Installation sachgemäß durchgeführt wird
 - **verschuldensunabhängige Haftung**

Aktualisierungspflicht

digitale Leistung: neueste Version



▪ Aktualisierungspflicht:

- für Waren mit digitalen Elementen und **für digitale Leistungen**
- Aktualisierungen (zB Sicherheitsupdates) müssen über einen gewissen Zeitraum zur Verfügung gestellt werden, damit die Ware/digitale Leistung weiterhin dem Vertrag entspricht
- Ausschluss B2C durch **ausdrückliche und gesonderte Zustimmung** möglich
- gilt auch B2B (Ausschluss durch Vereinbarung ist möglich - muss nicht „gesondert“ oder „ausdrücklich“ sein)



▪ **Der Unternehmer hat die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses neueste Version bereitzustellen**

- (nur für digitale Leistungen)
- Abweichung durch Vereinbarung ist möglich (muss nicht „gesondert“ oder „ausdrücklich“ sein)



Aktualisierungspflicht - Details

- Dauer (digitale Leistungen und Waren mit digitalen Elementen)



▪ Einmalleistung:

Einmal oder mehrmals einzeln bereitzustellende Leistung (Bsp: E-Book):

während des Zeitraums, den der Verbraucher aufgrund der Art und des Zweck der Leistung unter Berücksichtigung der Umstände und der Art des Vertrags vernünftigerweise erwarten kann

- Bsp: Es ist üblicherweise zu erwarten, dass ein E-Book nicht nur einmal, sondern auch für eine gewisse Zeitdauer gelesen werden kann und die technischen Voraussetzungen sich zumindest nicht innerhalb eines Jahres ändern werden.

▪ Fortlaufende Leistung:

Fortlaufende Bereitstellung über einen bestimmten (befristet) oder unbestimmten Zeitraum (unbefristet):

während der gesamten Bereitstellungszeitraums

- Bsp: Streaming-Portal
- (bei Waren mit digitalen Elementen mindestens für zwei Jahre nach deren Übergabe)

Aktualisierungspflicht - Details

- **Mitwirkung des Verbrauchers / Informationspflicht**



- Der Verbraucher ist nicht zur Aktualisierung verpflichtet.

ABER:

Installiert ein Verbraucher eine bereitgestellte Aktualisierung nicht innerhalb angemessenen Frist, **haftet der Unternehmer nicht für einen Mangel**, der auf das Unterbleiben dieser Aktualisierung zurückzuführen ist, sofern er den Verbraucher **informiert** hat über

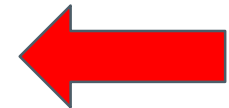
- die **Verfügbarkeit der Aktualisierung** und
- die **Folgen eines Unterbleibens** ihrer Installation.

Ausnahme: Unterbleiben/nicht sachgemäße Durchführung der Installation durch den Verbraucher ist auf eine **mangelhafte Installationsanleitung** zurückzuführen.

Rechte (Gewährleistungsbehelfe)



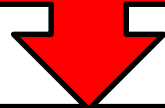
1. Stufe
primäre Gewährleistungsbehelfe = Herstellung des mangelfreien Zustandes
(keine Unterscheidung zwischen Verbesserung und Austausch; daher Wahlrecht des Unternehmers)



wenn für den Unternehmer die Herstellung des mangelfreien Zustandes unmöglich oder unverhältnismäßig ist



wenn schwerwiegender Mangel, unberechtigt Verweigerung, Unmöglichkeit, nicht in angemessener Frist, erhebliche Unannehmlichkeiten für Verbraucher, Mangel wiederholt nicht / nicht konform / nicht fristgerecht behoben wurde



2. Stufe
sekundäre Gewährleistungsbehelfe (Preisminderung oder Vertragsaufhebung)
Bei Daten als Gegenleistung: keine Preisminderung
Bei Entgelt als Gegenleistung: keine Vertragsaufhebung bei geringfügigen Mängeln



Fristen / Beweislast Übersicht

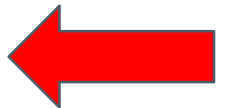


	Beweislastumkehr	Gewährleistungsfrist	Verjährung
Bisher (ABGB)	6 Monate	2 Jahre	
Neu (ABGB)	6 Monate	2 Jahre	3 Monate
Neu (VGG für Waren, digitale Leistungen)	1 Jahr	2 Jahre	3 Monate ←
Neu (VGG für laufende Bereitstellung digitaler Leistungen)	während der gesamten Bereitstellungsdauer der digitalen Leistung	während der gesamten Bereitstellungsdauer der digitalen Leistung	3 Monate ←
Rechtsmängel (auch für digitale Leistungen)	keine Frist	keine Frist	2 Jahre ab Kenntnis ←

Beweislast



- Wer muss den Zeitpunkt der Mangelhaftigkeit **nachweisen**?
Wer muss **nachweisen**, dass der Mangel bei der Übergabe (nicht) vorhanden war?
 - Neu: Vermutung der Mangelhaftigkeit zum Übergabezeitpunkt im ersten Jahr (Waren)
 - **Ware mit digitalen Elementen, die über einen bestimmten oder unbestimmten Zeitraum bereitzustellen sind:** während der gesamten Bereitstellungsdauer der digitalen Leistung
 - **Einzelne digitale Leistung(en):** Vermutung der Mangelhaftigkeit zum Bereitstellungszeitpunkt im ersten Jahr
 - **Fortlaufende digitale Leistung:** Vermutung der Mangelhaftigkeit während der gesamten Bereitstellungsdauer
- **Vermutungsregel gilt nicht**, wenn der Unternehmer beweist, dass die digitale Umgebung des Verbrauchers den technischen Anforderungen der Leistung nicht entspricht
 - wenn der Verbraucher darüber klar und verständlich **informiert** wurde



Beweislast

- Besonderheiten bei digitalen Leistungen



- **Mitwirkung des Verbrauchers bei der Fehlersuche**
 - im notwendigen, vernünftigen und möglichen Ausmaß
 - beschränkt auf technisch verfügbare Mittel
 - mit geringstem Eingriff für Verbraucher

- **Keine Vermutung der Mangelhaftigkeit** (sondern Verbraucher muss Vorliegen des Mangels im relevanten Zeitpunkt/Zeitraum beweisen), wenn:
 - Verbraucher kommt der Mitwirkung nicht nach
 - Klare und verständliche **Information** des Verbrauchers vor Vertragsabschluss über notwendige Mitwirkung

Recht auf Änderung der digitalen Leistung

Achtung: nur bei Vertragsabschluss ab 1.1.2022

Bei **fortlaufender Bereitstellung** kann der Unternehmer die digitale Leistung ändern, wenn:

- dies im Vertrag inkl einem triftigen Grund vereinbart ist und
- dem Verbraucher keine Kosten entstehen und
- der Verbraucher über die Veränderung klar informiert wird.

Bei einer **mehr als geringfügigen Beeinträchtigung** muss die Info im Vorhinein mittels dauerhaftem Datenträger erfolgen und enthalten:

- Merkmale und Zeitpunkt der Änderung
- das **Recht zur kostenlosen Vertragsauflösung** binnen 30 Tagen ab Änderung/verspäteter Information
 - **kein Recht auf Vertragsauflösung**, wenn dem Verbraucher die kostenlose unveränderte Beibehaltung der digitalen Leistung angeboten wird
 - in diesem Fall Information über das Recht, den Vertrag unverändert beizubehalten

Abweichende für den Verbraucher nachteilige Vereinbarungen sind (nur) nach Erhalt der Information zulässig.

Sonderbestimmungen für digitale Leistungen bei Preisminderung und Vertragsauflösung

Pflichten des Verbrauchers bei Vertragsauflösung

Löst der Verbraucher den Vertrag auf (sekundäre Gewährleistung)

- darf er die digitale Leistung nicht mehr nutzen oder Dritten zur Verfügung stellen
- hat er einen körperlichen Datenträger auf Kosten des Unternehmers zurückzusenden, wenn ihn dieser dazu binnen 14 Tagen ab Zugang der Auflösungserklärung auffordert

Der Verbraucher schuldet kein Entgelt für die Nutzung der digitalen Leistung für den Zeitraum, in dem sie mangelhaft war.

Pflichten des Unternehmers bei Preisminderung und Vertragsauflösung

Macht der Verbraucher Preisminderung oder Vertragsauflösung geltend, hat der Unternehmer

- die Zahlung kostenfrei und unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Zugang der Erklärung zurückzuerstatten und
- dabei dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, das der Verbraucher bei seiner Zahlung verwendet hat
 - außer mit dem Verbraucher wurde ein anderes Zahlungsmittel vereinbart und
 - es fallen für den Verbraucher keine Kosten an
- Der Unternehmer kann bei Vertragsauflösung jede weitere Nutzung unterbinden (zB auch das Nutzerkonto sperren)
- Verpflichtungen in Bezug auf personenbezogene Daten nach der DSGVO werden durch das VGG nicht berührt

Weiterverwendung nicht personenbezogener Daten durch den Unternehmer bei Vertragsauflösung

Die Verwendung (Löschung bzw Löschfristen, Auskunftspflicht ...) personenbezogener Daten richtet sich nach der DSGVO

Nicht personenbezogene Daten, die vom Verbraucher bereitgestellt oder erstellt wurden, darf der Unternehmer weiterhin verwenden, wenn sie

1. nur im Zusammenhang mit der vom Unternehmer bereitgestellten Leistung einen Nutzen haben, oder
2. ausschließlich mit der Nutzung der bereitgestellten Leistung zusammenhängen, oder
3. vom Unternehmer mit anderen Daten aggregiert wurden und nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand disaggregiert werden können, oder
4. vom Verbraucher gemeinsam mit anderen erzeugt wurden und andere Verbraucher die Daten weiter nutzen können

Herausgabe nicht personenbezogener Daten an den Verbraucher bei Vertragsauflösung

Der Unternehmer hat - ausgenommen in den Fällen 1 bis 3 (vorherige Folie) - dem Verbraucher

- auf dessen Verlangen
- alle nicht personenbezogenen Daten, die vom Verbraucher bei der Nutzung bereitgestellt oder erstellt wurden
- so zur Verfügung zu stellen, dass sie der Verbraucher
 - kostenfrei
 - ohne Behinderung durch den Unternehmer
 - in angemessener Frist
 - in einem allgemein gebräuchlichen maschinenlesbaren Format wiedererlangen kann

KSchG - Verzug

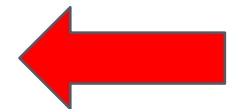
Verzug



- Leistung wurde **trotz Fälligkeit** nicht erbracht
- Verbraucher kann Unternehmer innerhalb einer den Umständen angemessenen Nachfrist zur Leistung auffordern
- erbringt Unternehmer Leistung nicht innerhalb dieser Nachfrist, kann der Verbraucher vom Vertrag zurücktreten

- **Fixgeschäft:**
 - Fixgeschäft = wenn vereinbart wurde oder aus den den Vertragsabschluss begleitenden Umständen eindeutig erkennbar ist, dass die Leistungserbringung binnen einer bestimmten Frist oder zu einem bestimmten Zeitpunkt für den Verbraucher von wesentlicher Bedeutung ist
 - Verbraucher kann sofort vom Vertrag zurücktreten
 - bei Rücktritt hat Unternehmer die aufgrund des Vertrags geleisteten Zahlungen unverzüglich zurückzuerstatten

- **Sonderregeln für Verzug bei der Bereitstellung digitaler Leistungen**





Verzug bei digitaler Leistung

Neu für digitale Leistungen:

- Ohne (zulässige) vertragliche Regelung **unverzügliche Erfüllung** bei digitalen Leistungen (VGG)
- Daher: Auch **keine Nachfrist beim Verzug** (anders als bei Waren), aber:
- Aufforderung zur Leistung durch den Verbraucher (wie bei Waren)
 - Rücktritt erst nach Abwarten einer angemessenen (kurzen) Zeitspanne

Daher auch hier faktisch zwei Schritte des Verbrauchers erforderlich:

1. Aufforderung zur Leistung [aber keine Nachfrist(setzung) erforderlich]
2. Rücktritt dennoch erst nach Abwarten einer angemessenen (kurzen) Zeitspanne (statt „angemessener Nachfrist“)

Vereinbarung einer Nachfrist möglich (und sinnvoll)

Weitere Infos finden Sie auf wko.at

Dokumente zum VGG sind im Titel mit „**Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG)**“ gekennzeichnet

- **Landingpage:** wko.at/gewaehrleistungsreform
 - zB Übersicht über alle Bestimmungen für digitale Leistungen (VGG):
[Verbrauchergewährleistungsgesetz \(VGG\): Übersicht Gewährleistung für digitale Leistungen ab 1.1.2022](#)
 - zB Übersicht über alle Bestimmungen für Waren (VGG):
[Verbrauchergewährleistungsgesetz \(VGG\): Gewährleistung beim Warenkauf ab 1.1.2022](#)
 - Entscheidungsbaum, welche Bestimmungen (ABGB alt, ABGB neu, VGG Waren, VGG digitale Leistungen) anwendbar sind:
[Gewährleistung, Garantie, Schadenersatz und Produkthaftung: Übersicht](#)

Für Fragen wenden Sie sich bitte an die jeweilige Servicestelle
[Ihrer Wirtschaftskammer](#)

Mag. Ursula Illibauer

Bundessparte Information und Consulting WKÖ

www.wko.at/ic / www.it-safe.at

Dr. Peter Kubanek

Abteilung Rechtspolitik WKNÖ

www.wko.at/noe

Die Ersteller sind Mitarbeiter des KompetenzCenter Wirtschaftsrecht der Wirtschaftskammern Österreichs

Die PPP ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes.

Alle Rechte vorbehalten

Haftungsausschluss

Trotz sorgfältiger Prüfung sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr. Eine Haftung der Wirtschaftskammern oder der Ersteller ist ausgeschlossen.