



Neuerungen für Fernabsatzgeschäfte nach dem FAGG

Was Sie für Ihr Unternehmen unbedingt wissen sollten!

Wirtschaftskammer Österreich

25. April 2014

Huberta Maitz-Straßnig

Fernabsatzvertrag - Definition § 3 Z 2

RL-Vorschlag

Jeder Kauf- oder DLvertrag B2C, bei dessen Abschluss der Unternehmer

- ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet

- **Vertrag zw. Unternehmer u. Verbraucher**
- **ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit**
- **für Fernabsatz organisiertes Vertriebssystem**
- **ausschließlich Verwendung von Fernkommunikationsmittel**

Fernabsatzverträge - Definition

- Die gute Nachricht:
 - Definition von FAV wie bisher

- Verbrauchergeschäfte - B2C
 - per Fernkommunikationsmittel zB Mail, Telefon, Brief bzw Bestellkarte etc.
 - Verträge im klassischen Katalogversandhandel, Webshops, M-Commerce, Teleshopping etc.

- Die weniger gute Nachricht:
 - Zahlreiche Änderungen für im Fernabsatzgeschäft tätige Unternehmen

Vorvertragliche Informationspflichten I - § 4 (1)

- wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen
- Identität des Unternehmers (Name, Firma)
- Anschrift der Niederlassung, Telefonnr., Faxnr., E-Mail-Adresse; falls abweichend von der Niederlassungsanschrift -> Geschäftsanschrift für Beschwerden
- Gesamtpreis inkl. aller Steuern, Abgaben
 - bzw. Art der Preisberechnung
 - zusätzliche Liefer-, Frachtkosten oder sonstige Kosten (keine Tragung dieser Kosten durch V, falls keine Info)

Vorvertragliche Informationspflichten II - § 4 (1)

- Kosten der für Vertragsabschluss genutzten Fernkom.mittel, wenn nicht nach Grundtarif
- Zahlungs-, Liefer- u. Leistungsbedingungen
- **Neu/Änderung!** „Zeitraum“, innerhalb dessen Ware geliefert bzw. DL erbracht wird (Leistungsfrist)
- **Neu!** ggf Verfahren im Umgang mit Beschwerden

Vorvertragliche Informationspflichten III - § 4 (1)

- **Neu/Änderung!** Information über Bestehen, Bedingungen, Fristen, Verfahren zur Ausübung des Rücktrittsrecht, wenn solches besteht

- **Neu!** Wenn kein Rücktrittsrecht besteht -> Information über Nichtbestehen oder Umstände, wie es entfällt

Vorvertragliche Informationspflichten IV - § 4 (1)

- Information, dass Verbraucher im Rücktrittsfall die **Kosten der Rücksendung** zu tragen hat
 - **Änderung**, bisher Vereinbarung
 - **Neu!** Kosten der Warenrücksendung, wenn Waren nicht postversandfähig
- **Neu!** Information über **anteilige Kostentragung** bei „vorzeitiger Ausführung“ von DL oder Lieferungen im Rahmen von Versorgungsverträgen im Rücktrittsfall

Vorvertragliche Informationspflichten V - § 4 (1)

- **Neu!** Hinweis auf **Bestehen gesetzlicher Gewährleistung** für Waren

- **Neu!** ggf Hinweis auf **Bestehen u. Bedingungen**
 - von **Kundendienst**, Kundendienstleistungen, **gewerblichen Garantien**
 - Gewerbliche Garantien: jene des Verkäufers, aber auch solche von Herstellern (Def. Art 2 Z 14)
(bisher: Informationen nachvertraglich zu erteilen)

Vorvertragliche Informationspflichten VI - § 4 (1)

- ggf Hinweis auf Verhaltenskodizes, denen Unternehmer unterliegt u. wie Exemplare davon erhältlich (**neu**, bisher aber für Webshops aufgrund des ECG)
- ggf Laufzeit des Vertrages oder Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge (**neu**)
- ggf Mindestdauer der Verpflichtungen, die Verbraucher eingeht (**neu**)
- ggf Hinweis auf Stellung u. Bedingungen einer Kautions oder anderer Sicherheiten (**neu**)
- ggf über Zugangsmöglichkeit u Bedingungen zu außergerichtl. Beschwerde-, Rechtsbehelfsverfahren (**neu!**)

Vorvertragliche Informationspflichten VII, § 4 (1) - digitale Inhalte (**neu !**)

digitale Inhalte: Daten, in digitaler Form hergestellt u. bereitgestellt z.B. **Computerprogramme, Apps, Spiele, Musik, Videos, Texte**, unabhängig davon, ob Zugriff durch **Herunterladen** oder **über körperlichen Datenträger** (§ 3 Z 6, EB 26)

- Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer techn. Schutzmaßnahmen (**neu!**)
 - wofür verwendbar? Gebrauchsanweisung?
 - ob z.B. mit einem Programm eine **Nachverfolgung des Nutzerverhaltens** möglich ist (EB 27).
 - technischen Beschränkungen zur Verhinderung von Urheberrechtsverletzungen

- soweit wesentlich - Interoperabilität digit. Inhalte mit Hard- und Software soweit bekannt oder bekannt sein muss (**neu!**)

Vorvertragliche Informationspflichten VIII - §§ 8 (3), 7 (2)

- **(neu!) Auf Websites zusätzlich Info spätestens bei Beginn des Bestellvorganges**
 - ob Lieferbeschränkungen bestehen
 - welche Zahlungsmittel akzeptiert werden

- FAV unter Verwendung von Fernkom.mittel mit begrenztem(r) Raum/Zeit (Handy-Displays, Tele-Shopping EB 29):
 - zumindest wesentliche Merkmale von Ware/DL, Identität/Anschrift, Preis, Rücktrittsrecht, Vertragslaufzeit/ Kündigungsbedingungen (unbefristete Verträge) anzugeben

 - andere Informationen können auch in andere geeigneter Weise erteilt werden (zB Angabe eines Hypertext-Links auf Website mit den Informationen)

Anforderungen für vorvertragliche Information I

- §§ 7 (1) 8


- in klarer und verständlicher Weise/lesbar, bereitzustellen
 - dem Fernkommunikationsmittel angepasst
 - **bevor! Verbraucher** durch Vertrag bzw. seine Vertragserklärung **gebunden**

- **Neu!** Besondere vorvertragliche Anforderungen für elektronisch zu schließende FAV

Besondere Anforderungen für FAV auf elektronischem Weg - § 8 (1) - „Buttonlösung“

- **Neu ! Unmittelbar vor** Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers ist - **nochmals** - **klar und hervorgehoben** auf folgende Informationen hinzuweisen
 - **wesentliche Merkmale** der Ware bzw. DL
 - **Gesamtpreis** (inkl. Steuern) + ggf **Lieferkosten**
 - ggf. **Laufzeit** des Vertrages oder **Bedingungen der Kündigung** unbefristeter Verträge oder sich verlängernder Verträge
 - ggf. **Mindestdauer der Verpflichtungen**, die der Verbraucher eingeht

Besondere Anforderungen für FAV auf elektronischem Weg - § 8 (2) - „Buttonlösung“

- **Neu!** Unternehmer muss dafür sorgen, dass **Verbraucher ausdrücklich bestätigt**, dass Bestellung mit **Zahlungspflicht verbunden**
- Bei Bestellvorgang mit **Aktivierung einer Schaltfläche**
 - Beschriftung der Schaltfläche: ausschließlich mit **„zahlungspflichtig bestellen“** oder entspr. eindeutiger Formulierung
- Folge der **Verletzung** dieser Vorgabe: 
 - **Verbraucher ist nicht** an Bestellung/Vertragserklärung **gebunden!**

Besondere Anforderungen bei „telefonischen“ Verträgen § 9

- **Offenlegungspflicht** (Name/Firma, geschäftlicher Zweck des Anrufs)

- **FAV über Dienstleistung, wenn Anruf vom Unternehmer „eingeleitet“ - § 9 (2)**
 - kann am Telefon **nicht mehr wirksam geschlossen** werden
 - Verbraucher erst gebunden,
 - wenn **Bestätigung des Vertragsanbotes auf dauerhaftem Datenträger** durch Unternehmer erfolgt
 - Verbraucher eine schriftliche Erklärung der **Annahme auf dauerhaftem Datenträger** übermittelt.

Anforderungen nach Vertragsschluss - § 7 (3)

- **Bestätigung des geschlossenen Vertrages inkl. sämtlicher vorvertraglicher Informationen**
 - innerhalb angemessener Frist nach Vertragsschluss - spätestens bei Warenlieferung bzw. vor Beginn der DL-Erbringung
 - auf **dauerhaftem Datenträger** (Papier, E-Mail, CD-ROM, Speicherkarten... § 3 Z 5, EG 23, EB 26)
 - ggf mit Bestätigung der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers zur Lieferung digitaler Inhalte während Rücktrittsfrist und Kenntnisnahme über Verlust des RR

Rücktrittsrecht - Frist: 14 Kalendertage (**Neu!**)- § 11

- endet bei **Kaufverträgen 14 Tage** ab dem Tag, an dem der Verbraucher den **physischen Besitz über die Waren** erlangt hat oder
- bei Bestellung **mehrerer Waren** in einheitlicher Bestellung aber getrennter Lieferung **ab Erhalt der letzten Ware**
- bei Lieferung einer Ware in **mehreren Teilsendungen** oder Stücken, ab dem Tag, an dem der Verbraucher in den **Besitz der letzten Teilsendung** oder des letzten Stücks gelangt,
- bei Verträgen über **regelmäßige Warenlieferungen** über festgelegten Zeitraum ab dem Tag, an dem Verbraucher in **Besitz der ersten Ware** gelangt ist

Rücktrittsrecht - Frist: 14 Kalendertage (**Neu!**)- § 11

- bei Verträgen über **Dienstleistungen**, die Lieferung von **Wasser, Gas, Strom, Fernwärme** oder nicht auf materiellen Datenträger gelieferten **digitalen Inhalten** ab dem **Tag des Vertragsschlusses**
- Tag des Fristbeginns (Erhalt der Ware, Vertragsschluss) wird nicht mitgezählt (EB 34).

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (zB)

- § 18

- nach **Kundenspezifikation angefertigte** oder auf persönliche Bedürfnisse zugeschnittene **Waren**
- schnell **verderbliche Waren** bzw deren Verfallsdatum schnell überschritten würde
- **Neu!** versiegelte Waren, die aus **Hygiene- oder Gesundheitsschutzgründen** nicht rückgabegeeignet sind, **wenn Versiegelung entfernt**
- **Neu!** untrennbar mit anderen Gütern **vermischte Waren**
- versiegelte **Ton-, Videoaufnahmen, Computerprogramme**, **wenn Versiegelung entfernt**

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (zB)

- § 18

- **Zeitungen, Zeitschriften ausgenommen Abos**
- **Neu! dringende Reparatur-/Instandhaltungsarbeiten, wenn Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich zu Besuch zur Ausführung der Arbeiten gerufen**
- **DL in Bereichen Beherbergung, Beförderung von Waren, Mietwagen, Lieferung von Speisen u Getränken, Freizeitbetätigung, wenn Erbringung zu spezifischen Termin/Zeitraum**
- **Verträge auf öffentlicher Versteigerung (nicht Online-Plattformen Def. § 3 Z 4)**

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (zB)

- § 18

- **DL-Verträge, wenn DL vollständig erbracht!** und
 - mit vorherigem ausdrücklichen **Verlangen** des Verbrauchers und
 - dessen **Kenntnisnahme über Verlust des RR** innerhalb der RR-Frist **begonnen** wurde
- **digitale Inhalte** (downloads), **wenn** „Lieferung“
 - mit vorheriger ausdrücklicher **Zustimmung** des Verbrauchers und
 - dessen **Kenntnisnahme über Verlust des RR** und
 - nach Zurverfügungstellung der **Vertragsbestätigung** **begonnen** wurde (in Vertragsbestät. auch Zustimmung u. Kenntnisnahme zu bestätigen)

Belehrung über Rücktrittsrecht (**neu!**)

§ 4 (1) Z 8, Anhang I A

- Im Falle des Bestehens eines Rücktrittsrechts vorvertragliche Information über:
 - Bedingungen, Fristen u. Verfahren für Ausübung des RR
 - Zurverfügungstellung des *Musterwiderrufsformulars* (Anhang I Teil B)
- **Tipp!** Für Belehrung über RR in Anhang I Teil A ein **Muster mit Textbausteinen**

Folgen der mangelhaften Information über das Rücktrittsrecht - §§ 12, 16 (2), 15 (4)

- **Verlängerung der Rücktrittsfrist,**
 - um 12 Monate (**12 Monate + 14 Tage**)
 - wenn Belehrung binnen 12 Monaten nachgeholt -> 14 Tage nach Erhalt dieser Belehrung

- **keine! Zahlungspflicht** des Verbrauchers für während der Rücktrittsfrist erbrachte DL oder die Lieferung von Gas, Wasser, Strom, Fernwärme im Rücktrittsfall

- **keine Haftung** des Verbrauchers für Wertverlust bei Waren im Rücktrittsfall





Ausdrückliches Verlangen auf „vorzeitige“ Erbringung (**neu!**) - § 10

- Wenn Verbraucher wünscht, dass **DL** oder **Lieferung** von **Gas, Wasser, Strom, Fernwärme** während der **Rücktrittsfrist** beginnt,
 - Erklärung eines entspr. „**ausdrücklichen Verlangens**“ des Verbrauchers erforderlich!
- Auch bei Vorliegen eines ausdrücklichen Verlangens auf Erbringung der DL bzw Lieferung bei Versorgungsverträgen besteht (grundsätzlich) ein RR!

Kostentragung bei DL und Versorgungsleistungen im Rücktrittsfall (**neu!**)- § 16 (1)

- tritt Verbraucher vom DL-bzw Vertrag über Versorgungsleistungen **zurück**, nachdem er ausdrückliches Verlangen erklärt hat,
 - dann hat er für die bis zum Zeitpunkt der Ausübung des RR erbrachten Leistungen **anteilige Kosten zu tragen**.
- Über diese **Kostentragungspflicht** ist **vorvertraglich zu informieren!**
 - **Tipp:** Musterformulierung im Anhang I Teil A

Ausdrückliches Verlangen u Info über anteilige Kostentragung - Rechtsfolgen bei Verstoß - § 16

- **kein ausdrückliches Verlangen** auf Beginn der DL/Erbringung von Versorgungsleistungen während der Rücktrittsfrist ->
 - **keine! Zahlungspflicht** des Verbrauchers für innerhalb der RR-Frist erbrachte Leistungen im Rücktrittsfall 
- **Keine vorvertragliche Information** über anteilige **Kostentragungspflicht** ->
 - **keine! Zahlungspflicht** des Verbrauchers für innerhalb der RR-Frist erbrachte Leistungen im Rücktrittsfall 
- „Ähnliche“ Regelung betr. Downloads/digitale Inhalte

Ausübung des Rücktrittsrechts durch Verbraucher und dessen Pflichten - § 15, 16 (1)

- Verwendung des „**Widerrufs**“formulars (vom Unternehmer zur Verfügung zu stellen ist)/ **Erklärung in beliebiger anderer Form**; zusätzl. Möglichkeit, ein „Widerrufs“formular auf Website auszufüllen (dann Bestätigung des Eingangs auf dauerhaftem Datenträger)
- Absendung innerhalb der Rücktrittsfrist genügt
- Rückgabe der Waren unverzüglich/spätestens binnen 14 Tagen
- **Tragung der Rücksendekosten, sofern darüber vorvertraglich informiert**
- allfällige **Haftung für Wertverlust** (wenn dieser auf nicht notwendigen Umgang zur Prüfung zurückzuführen)/ **anteilige Kostentragung**

Pflichten des Unternehmers im Rücktrittsfall

- § 14

- **Rückzahlung** bereits erhaltener **Zahlungen** unverzüglich/spätestens binnen 14 Tagen
- ggf **Rückzahlung** der **(Standard)-Lieferkosten** (nicht aber zusätzlicher Kosten für zB vom Verbraucher gewünschte Expresslieferung)
- **Rückzahlung** kann **bis zum Erhalt der Ware** bzw eines **Nachweises der Rücksendung** verweigert werden

Weitere grundsätzliche Aspekte

- „grundsätzlich“ **Vollharmonisierung**
 - Ziel: Erleichterung des grenzüberschreitenden FA
 - Aber: Informationspflichten nach anderen Bestimmungen ebenfalls zu beachten (solche, die auf DL-RL oder E-Commerce-RL „beruhen“ - § 4 (6), zB ECG, DL-G, UGB, GewO etc.)
 - Rechtsfolgen: zum Teil im FAGG selbst (zB bei Verletzung best. Infopflichten zivilrechtl. Folgen; Verwaltungsstrafen); allg. Zivilrecht; UWG

- **Ausnahmen vom Anwendungsbereich - § 1 (2) zB:**
soziale Dienstleistungen einschl. Langzeitpflege (Buttonlösung gilt zum Teil); Finanzdienstleistungen; Vermietung von Wohnraum (siehe aber EG 26 betr. Vermittlung); Personenbeförderung (Buttonlösung aber anwendbar); Hauslieferungen etc.