

Die neuen allgemeinen Bestimmungen für Verbrauchergeschäfte



Wirtschaftskammer Österreich

„Neue Verbraucherrechte – Was Sie für Ihr
Unternehmen unbedingt wissen sollten“

25. April 2014, Wien

Das VRUG: Konzeption, Gesetzwerdung

- ◆ allgemeine Informationspflichten der RL → ins KSchG (§ 5a)
- ◆ allgemein-vertragsrechtliche Bestimmungen der RL
 - zum Teil kein gesonderter Umsetzungsbedarf
 - ansonsten → ins KSchG, nämlich §§ 6b, 6c, 7a und 7b KSchG
 - zu § 7b KSchG (Gefahrenübergang bei Übersendung) korrespondierende Neuerungen im allgemeinen Zivilrecht, nämlich in §§ 429, 905 und 1420 ABGB
- ◆ Die Regelungen der RL über AGV und FAV werden in einem eigenen, neuen Gesetz, dem Fern- und Auswärtsgeschäfte Gesetz, zusammengefasst
- ◆ November 2012 (!) Ministerialentwurf fertiggestellt
- ◆ erst am 31. Jänner 2014 (!) zur allgemeinen Begutachtung versendet
- ◆ 25. März 2014 Verabschiedung als Regierungsvorlage (89 BlgNR 25. GP)
- ◆ 2. April 2014 Justizausschuss
- ◆ Inkrafttreten am 13. Juni 2014
- ◆ HINWEIS: Letztlich ist die Umsetzung der Richtlinie aus politischen Gründen ganz anders – im Besonderen viel komplexer – geworden, als man das im BMJ auf Beamtenebene geplant hatte



Die Angleichung des § 3 KSchG an das neue Rücktrittsrecht im FAGG

- ◆ Rücktrittsfrist 14 Tage (bisher eine Woche)
- ◆ Frist beginnt mit Ausfolgung einer Informations- und Belehrungsurkunde, frühestens aber
 - bei Warenkaufverträgen: wenn Verbraucher Besitz an der Ware erlangt
 - bei allen anderen Verträgen: mit Zustandekommen des Vertrags
- ◆ Wenn keine Urkunde ausgefolgt wird, verlängert sich Frist um 12 Monate
 - früher: bis in alle Ewigkeit
 - wird Urkundenausfolgung nachgeholt, dann noch 14 Tage Rücktrittsmöglichkeit
- ◆ Erklärung des Rücktritts formfrei (früher nur schriftlich)
- ◆ Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG steht dem Verbraucher nicht zu
 - wenn der Vertrag dem FAGG unterliegt
 - wenn der Verbraucher seine Vertragserklärung in körperlicher Abwesenheit des Unternehmers abgibt, außer er wird vom Unternehmer zu Vertrag gedrängt
 - und in den bisherigen Fällen: (i) Anbahnung durch Verbraucher, (ii) keine Besprechungen, (iii) sofort zu erfüllende, als AGV übliche Verträge bis 25 Euro oder der Natur nach nicht in ständigen Geschäftsräumen bis 50 Euro
- ◆ Rechtsfolgen des Rücktritts (§ 4 KSchG) anders als im FAGG



Verbliebenes Anwendungssubstrat des § 3 KSchG; Abgrenzung

- ◆ § 3 KSchG weitgehend durch das Rücktrittsrecht nach FAGG abgelöst
- ◆ noch von Bedeutung bei den vom FAGG ausgenommenen Verträgen, zB
 - Wohnraumvermietung, Liegenschafts Kauf
 - soziale Dienstleistungen, Gesundheitsdienstleistungen
 - Pauschalreisen, Personenbeförderung
- ◆ Außerdem ist das österr Verständnis von Haustürgeschäft weiter als der AGV nach FAGG
- ◆ Rücktrittsrecht nach § 3 Abs 5 KSchG bei Verstößen gegen das Gewerberecht bleibt aufrecht
 - Frist und Ausübung wie beim Haustürgeschäft
- ◆ Daneben bleiben die Rücktrittsrechte für bestimmte Sonderkonstellationen aufrecht
 - § 3a KSchG: Änderung maßgeblicher Umstände
 - § 30a KSchG: Immobiliengeschäfte und damit zusammenhängende Maklerverträge
 - hier Rücktrittsfrist nur eine Woche





Die neuen allgemeinen Informationspflichten des Unternehmers (§ 5a KSchG)


- ◆ bei allen B2C-Verträgen unabhängig von der Vertriebsform
- ◆ zeitlich vor der Vertragserklärung des Verbrauchers
- ◆ nur soweit sich die Infos nicht bereits „unmittelbar ergeben“
- ◆ Informationsinhalte zusammengefasst:
 - wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
 - in angemessenem Umfang (auch Kommunikationsmittel maßgeblich)
 - Name, Firma, Telefonnummer, Anschrift des Unternehmers
 - Gesamtpreis einschließlich Abgaben und Lieferkosten, allenfalls Art der Preisberechnung
 - Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, Leistungsfrist
 - Verfahren bei Beschwerden
 - Hinweis auf gesetzliche Gewährleistung, allfällige Garantien sowie Kundendienstleistungen nach Verkauf jeweils samt Bedingungen
 - Laufzeit des Vertrags, Kündigungsbedingungen
 - Funktionsweise, technische Schutzmaßnahmen und „Interoperabilität“ von digitalen Inhalten

Ausnahmen

von den Informationspflichten

- ◆ Geschäfte des täglichen Lebens, die sofort erfüllt werden
 - zB Einkauf im Supermarkt, Kauf von Modeartikeln oder Elektrogeräten (hier wohl abhängig vom Preis)
- ◆ Verträge, die dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz unterliegen
 - für die gelten die umfassenderen Infopflichten nach §§ 4 ff FAGG
- ◆ soziale Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen
- ◆ Glücksspiele, Lotterien, Wetten
- ◆ Finanzdienstleistungen (zB Kredite, Versicherungsverträge)
- ◆ Begründung, Erwerb oder Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an unbeweglichen Sachen
- ◆ Bau von neuen Gebäuden, erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden, Vermietung von Wohnraum
- ◆ Pauschalreisen, Timesharing
- ◆ Verträge, die vor einem öffentlichen unabhängigen Amtsträger (in Ö: Notar) geschlossen werden, wenn dieser umfassend rechtlich aufzuklären hat
- ◆ Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten
- ◆ Personenbeförderung
- ◆ bei Verwendung von Warenautomaten o. „automatisierten Geschäftsräumen“





Telefonische Vertragsabschlüsse iZm Gewinnzusagen oder Wette und Lotterie

- ◆ nicht neu, sondern bereits mit KSchRÄG 2011 eingeführt
- ◆ Cold Calling: unerbetene Werbe- oder Akquisitionsanrufe
- ◆ damals 3 Regelungen (zB Verlängerung der Rücktrittsfrist), 2 davon mussten wegen der vollharmonisierten RL-Regelungen über den Fernabsatz beseitigt werden
- ◆ aufrecht erhalten: telefonisch ausgehandelte Verträge im Zusammenhang mit Gewinnzusagen oder Wett- und Lotteriedienstleistungen sind nichtig
- ◆ daher kein Entgelt
- ◆ nur Verbraucher kann sich auf Nichtigkeit berufen
- ◆ neuer § 5b KSchG
- ◆ Inhaltliche Neuerung: Angeknüpft wird nicht mehr an die Unzulässigkeit des Anrufs nach § 107 Abs 1 TKG, sondern bloß an Anruf des Unternehmers
- ◆ Siehe daneben aber auch noch § 9 FAGG über telefonisch geschlossene Verträge und §§ 11 ff FAGG über das Rücktrittsrecht




Kosten telefonischer Kontaktaufnahme nach Vertragsabschluss (§ 6b KSchG)

- ◆ Ausgangssituation: Unternehmer richtet Telefonanschluss ein, damit Kunden iZm Verträgen mit ihm in Kontakt treten können
 - Servicetelefon, Kunden-Hotline und Ähnliches
- ◆ Unternehmer darf dem Verbraucher für Anruf kein Entgelt anlasten
- ◆ Telekommunikationsdienstleister darf für den Anruf Entgelt verrechnen, aber nur Entgelt für die „eigentliche Kommunikationsdienstleistung“
 - also Verbindungsentgelt (in Art 21 der RL: „Grundtarif“)
 - aber keine darüber hinausgehenden Entgelte (für Mehrwertnummern)
- ◆ demnach „zulässig“: Festnetznummern, Nummern mit „05“, Nummern mit „0800“
- ◆ nicht aber Rufnummern mit „09“
- ◆ gilt für alle Unternehmer-Verbraucher-Verträge




Zusätzliche Zahlungen (§ 6c KSchG)

- ◆ Es geht um Extrazahlungen, die über das Entgelt für die Hauptleistung des Unternehmers hinausgehen, idR für Zusatzleistungen
 - zB Flugbuchung und Reiseversicherung
 - nicht aber Versandkosten (keine Zusatzleistung in diesem Sinn)
- ◆ Wirksamkeit der Vereinbarung über die zusätzliche Zahlung setzt voraus, dass Verbraucher ausdrücklich zustimmt
- ◆ Verpflichtungswille des Verbrauchers muss deutlich erkennbar sein
- ◆ Ausdrücklichkeit insbesondere dann zu verneinen, wenn der Verbraucher zur Vermeidung einer Vertragserklärung eine „Voreinstellung“ ablehnen müsste
 - zB Wegklicken eines angekreuzten Kästchens auf einer Website
- ◆ Bei Unwirksamkeit der Vereinbarung muss Verbraucher für die Zusatzleistung nichts bezahlen, selbst wenn diese erbracht wurde
- ◆ Verbraucher kann Wirksamkeit aber durch ausdrückliche Zustimmung nachträglich herbeiführen
- ◆ gilt nicht für alle Verträge, zB nicht für soziale DL, Gesundheits-DL, Finanz-DL, Liegenschafts Kauf, Hausbau, Wohnraummiete, Umbaumaßnahmen, Verträge vor einem Notar



Leistungsfrist bei Verträgen über Waren (§ 7a KSchG)

- ◆ Regelung bezieht sich
 - sowohl auf Abholung durch den Verbraucher (dann „Bereitstellung“)
 - als auch auf vereinbarte Übersendung (dann Ablieferung beim Verbraucher maßgeblich)
- ◆ ohne unnötigen Aufschub
 - idR Absendung innerhalb einiger weniger Tage zu erwarten
 - anders, wenn die Ware zB erst nach Kundenwunsch hergestellt werden muss
- ◆ absolute Höchstgrenze von 30 Tagen
 - darf keinesfalls überschritten werden
 - darf andererseits aber nicht jedenfalls ausgenützt werden, weil Unverzüglichkeitsgebot zumeist frühere Leistung verlangt
- ◆ kann vertraglich abbedungen werden
 - Unternehmer kann mit Verbraucher längere Leistungsfrist vereinbaren; anzuraten, wenn Unternehmer voraussichtlich länger als 30 Tage brauchen wird



Gefahrenübergang bei Übersendung der Ware (§ 7b KSchG)

- ◆ Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware
 - Wer muss wirtschaftlichen Nachteil daraus tragen?
- ◆ Grundregel: Gefahr geht erst mit Ablieferung an den Verbraucher (oder an Empfangsbevollmächtigten) auf diesen über
- ◆ Ausnahme: Verbraucher hat selbst den Beförderungsvertrag abgeschlossen, ohne vorgeschlagene „Auswahlmöglichkeit“ zu nützen
 - zB: Unternehmer schlägt mehrere Transporteure vor (oder nur einen)
 - dann Gefahrenübergang bereits mit Aushändigung der Ware an den Transporteur
- ◆ Mit dem Risikoübergang erwirbt der Verbraucher auch das Eigentum an der Ware
 - sofern nicht etwas anderes vereinbart ist (zB bei Eigentumsvorbehalt)

Weitere Neuerungen im Konsumentenschutzgesetz

- ◆ §§ 26 – 26b (Haustürgeschäfte im Handel mit Druckwerken) aufgehoben
 - werden jetzt vom FAGG erfasst
- ◆ Haustürgeschäfte über Leistungen zur Sanierung von Wohnräumen
 - § 26d KSchG gilt nur noch für „erhebliche Umbaumaßnahmen“ (vergleichbar dem Neubau eines Gebäudes)
 - unterhalb dieser Erheblichkeitsschwelle gilt das FAGG
- ◆ Verbandsklagebestimmung des § 28a um Neuerungen erweitert
- ◆ Verwaltungsstrafbestimmung des § 32 um Verstöße gegen Informationspflicht nach § 5a und gegen Regel über Leistungsfrist (§ 7a) ergänzt
- ◆ Neuerungen gelten für Verträge, die ab 13.6.2014 geschlossen werden
 - Ausnahme: § 6c (Extrazahlungen) für Pauschalreiseverträge erst ab 1.7.2015

