



Das neue Regime für Außergeschäftsraumverträge

Neue Verbraucherrechte – Was Sie für Ihr
Unternehmen unbedingt wissen sollten!

WKÖ 25. April 2014



Der neue gesetzliche Rahmen

- Bisher: Richtlinie 85/577/EWG des Rates vom 20. Dezember 1985 betreffend den Verbraucherschutz im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen („Haustürgeschäfte-Richtlinie“)
- Neu: Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher („**Verbraucherrechte-Richtlinie**“)

Der neue gesetzliche Rahmen

- Umsetzung der „Verbraucherrechte-Richtlinie“
 - Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG)
 - Tritt mit **13. Juni 2014** in Kraft
 - Änderungen des ABGB, KSchG und Erlass des Bundesgesetzes über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (**Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz – FAGG**)
- Parallelregelung von Haustürgeschäften in KSchG und Auswärtsgeschäften in FAGG

KSchG – Das „Haustürgeschäft“

- § 3 Abs 1 KSchG: *„Hat der Verbraucher seine Vertragserklärung 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, so kann er von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurücktreten.“*
- Nicht bei Anbahnung durch den Verbraucher (§ 3 Abs 3 Z 1 KSchG)
- Rücktrittsfrist: 14 Tage (bisher eine Woche)
- Maximalfrist: 12 Monate + 14 Tage (bisher keine Maximalfrist)
- Wertgrenze

Begriff des Auswärtsgeschäfts

- § 3 Z 1 FAGG: „*außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag*“
 - zwischen Unternehmer und Verbraucher und
 - bei gleichzeitiger körperlichen Anwesenheit an einem Ort, der kein Geschäftsraum des Unternehmers ist (lit a),
 - nach Angebot des Verbrauchers außerhalb der Geschäftsräume des Unternehmers (lit b),
 - Vertragsabschluss in den Geschäftsräumen des Unternehmers, aber unmittelbar nachdem der Verbraucher außerhalb der Geschäftsräume persönlich und individuell angesprochen wurde (lit c), oder
 - auf einer Werbefahrt („Kaffeefahrt“) abgeschlossen (lit c)

Begriff des Auswärtsgeschäfts

- Keine Ausnahme für vom Verbraucher angebahnte Verträge
- Kein Auswärtsgeschäft, wenn
 - ein Verbraucher bei einem Unternehmer telefonisch, mittels Fax oder Email eine Bestellung abgibt
 - Vertragsabschluss bei Messe- oder Marktständen, soweit der Unternehmer dort nicht seine Tätigkeit für gewöhnlich ausübt (*e contrario* § 3 Z 3 FAGG)
 - Das zu zahlende Entgelt den Betrag von € 50,- nicht überschreitet (§ 1 Abs 2 Z 1 FAGG)

Informationspflichten – § 4 Abs 1 FAGG

- Umfassende vorvertragliche Informationspflichten
- Informationskatalog – 19 Pflichten
- § 4 Abs 1 FAGG – „bevor der Verbraucher [...] gebunden ist“

Informationspflichten – § 4 Abs 1 FAGG

- Form:
 - § 5 Abs 1 FAGG: *„auf Papier oder, sofern der Verbraucher dem zustimmt, auf einem anderen dauerhaften Datenträger“* (zB Email), und zwar *„lesbar, klar und verständlich“*
 - Informationserteilung bevor der Verbraucher an den Vertrag gebunden ist oder selbst eine bindende Vertragserklärung abgegeben hat (§ 4 Abs 1 FAGG)
- Information über Rücktrittsrecht:
 - Muster-Widerrufsbelehrung in Anhang I Teil A des FAGG (Beweislastumkehr)

Informationspflichten – Sonderfall Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten

- § 6 FAGG: „Handwerkerregelung“
- Voraussetzungen:
 - Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten
 - sofort von beiden Seiten erfüllt
 - Entgelt darf € 200,- nicht überschreiten
 - Verbraucher hat Dienste des Unternehmers angefordert
- Reduzierte Informationspflicht

Informationspflichten – Sonderfall Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten

- Form:
 - Die Informationen sind auf Papier zu erteilen.
 - Soweit der Verbraucher zustimmt, ist auch die Bereitstellung auf einem anderen dauerhaften Datenträger zulässig.
 - Die Informationen gem § 4 Abs 1 Z 1, 8, 11 FAGG können auch mündlich erteilt werden, sofern der Verbraucher dem ausdrücklich zustimmt.

Bestätigung des geschlossenen Vertrages

- § 5 Abs 2 FAGG: „*Der Unternehmer hat dem Verbraucher eine Ausfertigung des unterzeichneten Vertragsdokuments oder die Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf Papier oder, sofern der Verbraucher dem zustimmt, auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitzustellen.*“
- Fraglich, welchen Inhalt das Vertragsdokument aufweisen muss (nur *essentialia negotii* oder auch sämtliche vorvertragliche Informationspflichten).

Bestätigung des geschlossenen Vertrages

- Fraglich, ob für Auswärtsgeschäfte ein Schriftformgebot besteht.
- Fraglich, zu welchem Zeitpunkt der Unternehmer dem Verbraucher die Kopie bzw die Bestätigung zur Verfügung stellen muss.

Sanktionen bei Verletzung der Informationspflichten

- Verwaltungsstrafbestimmungen
 - § 19 FAGG: Geldstrafen bis € 1.450,-
- Zivilrechtliche Sanktionen:
 - § 4 Abs 5 FAGG: Zusätzliche oder sonstige Kosten (§ 4 Abs 1 Z 4 FAGG) und Kosten in Zusammenhang mit der Rücksendung der Waren (§ 4 Abs 1 Z 9 FAGG), über die der Verbraucher nicht oder nicht richtig informiert wurde, können nicht verlangt werden.
 - § 12 FAGG: Verlängerung der Rücktrittsfrist von 14 Tagen um ein Jahr.
 - Keine anteilige Zahlungspflicht bei Dienstleistungen (§ 16 Abs 2 FAGG)

Rücktrittsrecht

- Allgemeines Rücktrittsrecht – § 11 FAGG
- Ohne Angabe von Gründen
- Allgemeine Frist: 14 Tage

Rücktrittsrecht – Frist

- Fristbeginn
 - Ab Vertragsabschluss bei
 - Dienstleistungsverträgen und
 - Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom, etc.
 - Ab Übergabe der Ware
 - Kaufverträge – physischer Besitz
 - Teilsendungen – Übergabe der letzten Ware
 - Sukzessivlieferungsverträge – Übergabe der ersten Ware
- Fristverlängerung um 12 Monate

Rücktrittsrecht – Ausnahmen

- **Ausnahmenkatalog in § 18 FAGG**
 - Beispiele: Nach Kundenspezifikationen angefertigte Waren oder schnell verderbliche Waren, etc
- **Kein Rücktrittsrecht bei Dienstleistungen, wenn**
 - Vertrag bereits vollständig erfüllt wurde
 - Ausdrückliches Verlangen zur sofortigen Vertragserfüllung durch den Verbraucher
 - Kenntnisnahme des Verlustes des Rücktrittsrechts nach vollständiger Vertragserfüllung
- **Ausnahme bei „Handwerkerregelung“**

Ausübung des Rücktrittsrechts

- § 13 FAGG
 - Information des Verbrauchers an den Unternehmer innerhalb der Rücktrittsfrist
 - Muster-Widerrufsformular in Anhang I Teil B des FAGG
 - Beliebige andere Form erlaubt
 - Möglichkeit des Unternehmers, auf seiner Website eine anders formulierte Rücktrittserklärung anzubieten
 - Rechtzeitig, wenn innerhalb der Rücktrittsfrist abgesendet

Rücktrittsrecht – Rechtsfolgen

- Pflichten und Rechte des Unternehmers
 - Rückstellung des Entgelts
 - 14-tägige Frist
 - Zurückbehaltungsrecht
- Pflichten und Rechte des Verbrauchers
 - Rückstellung der Ware
 - 14-tägige Frist
 - Kosten der Rücksendung
 - Wertverlust – probieren nicht verwenden

Beispiel 1

Da **Davids** Geschirrspüler kaputt ist, kontaktiert er den Handwerker **Ernst** und bittet ihn vorbeizukommen um sich „die Sache einmal anzusehen“. **Ernst** sucht daraufhin **David** auf und übergibt ihm sämtliche Informationen auf Papier, außer jene betreffend Gewährleistung und Garantie. Nach **Davids** Zustimmung erledigt **Ernst** die Arbeiten, woraufhin **David** die Rechnung über € 150,- sofort begleicht. Zwei Tage später langt bei **David** eine Ausfertigung des unterzeichneten Vertragsdokuments mit sämtlichen Informationen ein. **David** möchte aber nun vom Vertrag zurücktreten. Zu Recht?



Beispiel 2

Im Zuge der Reparaturarbeiten fällt **Ernst** auf, dass der Siphon beim Waschbecken kaputt ist. Daraufhin bietet er **David** einen Siphon um € 20,- an. **David** willigt ein und bezahlt sofort. Auch von diesem Vertrag möchte **David** nun zurücktreten. Zu Recht?

Beispiel 3

Klaus möchte aus einem großen Kinderzimmer zwei kleine machen und bittet den Innenausbauunternehmer **Franz** zu sich. **Franz** kommt, es werden die Möglichkeiten, das Gewünschte zu verwirklichen besprochen und **Klaus** erteilt den Auftrag sofort. Er entscheidet sich für das Einziehen einer Ziegelwand, auch eine Tür muss dazu eingesetzt werden. Die Arbeiten dauern 4 Wochen. 10 Tage nach Abschluss der Arbeiten will **Klaus** vom Vertrag zurücktreten. Zu Recht?

Beispiel 4

Anna vergisst bei Verlassen ihrer Wohnung die Haustürschlüssel mitzunehmen. Ehe ihr das Missgeschick auffällt, fällt die Tür ins Schloss. Verärgert ruft sie den **Schlüsseldienst** ihres Vertrauens um Hilfe. Dieser erscheint wenig später und öffnet **Anna**, nach Erfüllung der reduzierten Informationspflichten, die Haustür. Die Rechnung in Höhe von € 150,- begleicht **Anna** sofort. Am nächsten Tag möchte **Anna** vom Vertrag zurücktreten. Zu Recht?