

Verbraucherrechterichtlinie – Was ändert sich für KonsumentInnen beim Online-Shopping?

Mit dem am 29. April 2014 im Parlament beschlossenen Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG) wurde die Verbraucherrechterichtlinie der EU in österreichisches Recht implementiert. Die Bestimmungen treten mit dem 13. Juni 2014 in Kraft und bringen eine ganze Reihe von Neuerungen für KonsumentInnen. Die neuen Regeln gelten für Verträge, die ab dem 13.6.2013 geschlossen werden.

Welche Gesetze sind betroffen?

Fernabsatzgeschäfte, zu denen auch Einkäufe im Internet zählen, sind nicht mehr wie bisher im Konsumentenschutzgesetz (KSchG), sondern im Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) geregelt. Ebenso sind einzelne Änderungen des KSchG und ABGB für den Online-Handel von Bedeutung.

Hier finden Sie einen Überblick über die wesentlichen Neuerungen:

1. Button-Lösung

Der **Bestellbutton** eines Online-Shops muss mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer

diesem Fall muss er natürlich auch das vereinbarte Entgelt bezahlen.

zahlungspflichtig bestellen

~~jetzt testen~~

gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein, da die KäuferInnen ansonsten nicht an den Vertrag gebunden sind. Durch die Regelung sollen Abo-Fallen im Internet (vermeintliche „Gratis“-Angebote) bekämpft werden. Die Betätigung eines Bestellbuttons, der etwa bloß mit den Worten „anmelden“, „weiter“ oder „jetzt testen“ gekennzeichnet ist, wird **keine Zahlungspflicht** auslösen. Die Nichteinhaltung der Button-Lösung führt zur **schwebenden Unwirksamkeit** des Vertrages („Wahlrecht“ des Käufers): Der Käufer ist nicht an den Vertrag gebunden und muss nicht zahlen. Er hat jedoch das Recht die Lieferung der Ware bzw. Erbringung der Dienstleistung vom Verkäufer zu verlangen, also den Vertrag sozusagen zu genehmigen. In

Für Pauschalreiseverträge gilt die Button-Lösung erst ab dem 1. Juli 2015. Glücksspiele und Finanzdienstleistungen (etwa Kredite oder Versicherungen) sind beispielsweise generell vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommen und werden somit nicht von der Button-Lösung erfasst.

Unmittelbar über dem Bestellbutton ist über die wichtigsten Vertragspunkte (wie z.B. den Preis und wesentliche Eigenschaften der Ware) zu informieren. Die Verletzung dieser Informationspflicht führt jedoch, anders als die Nichteinhaltung der Button-Lösung, zu keiner schwebenden Unwirksamkeit des Vertrages und hat keine Auswirkungen auf die Zahlungspflicht des Käufers.

Verbraucherrechterichtlinie – Was ändert sich für KonsumentInnen beim Online-Shopping?

2. Rücktrittsrecht

KonsumentInnen haben bei Vertragsabschlüssen im Internet ein **gesetzliches Rücktrittsrecht**. Die Rücktrittsfrist beträgt statt wie bisher 7 Werktage nun **14 Tage** (inklusive Samstagen, Sonntagen und Feiertagen). Sie beginnt bei **Kaufverträgen** mit dem **Eingang der Ware** bei den KäuferInnen bzw. von diesen zum Empfang bestimmten anderen Personen. Bei **Dienstleistungsverträgen** (z.B. Online-Partnerbörsen oder Mail-Accounts), Downloads sowie Wasser- und Energiebezugsverträgen beginnt die Frist hingegen bereits mit dem **Vertragsabschluss**.

Wurden die KäuferInnen nicht ordnungsgemäß über das bestehende Rücktrittsrecht informiert bzw. wurde ihnen kein Muster-Widerrufsformular zur Verfügung gestellt, beginnt der Fristenlauf erst mit der nachgelieferten Information. Das Rücktrittsrecht erlischt jedenfalls, also auch bei nicht erfolgter Information über das Rücktrittsrecht, spätestens zwölf Monate und 14 Tage nach Eingang der Ware beziehungsweise dem Vertragsabschluss.

Zur **Wahrung der Frist** genügt die **rechtzeitige Absendung der Rücktrittserklärung**. Sie bedarf grundsätzlich **keiner besonderen Form**, kann also etwa auch mündlich und in eigenen Worten erfolgen. Der Verbraucher kann, muss jedoch nicht, das neue **Muster-Widerrufsformular** verwenden. Aus Beweisgründen ist jedoch ein eingeschriebener Brief oder zumindest eine E-Mail ratsam. Die bloße Zurücksendung der Ware ohne weiteren Kommentar reicht für einen Rücktritt jedoch nicht aus. Gleiches gilt, wenn die Ware einfach nicht bei der Post abgeholt wird – auch hier liegt mangels weiterer Erklärung kein Rücktritt vor.

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

Der Gesetzestext sieht zahlreiche Ausnahmen vom Rücktrittsrecht vor. Das Rücktrittsrecht besteht demnach nicht bei Verträgen über:

- **Dienstleistungen**, wenn der Unternehmer – auf Grundlage eines **ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers** sowie einer Bestätigung des Ver-

brauchers über dessen **Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts** bei vollständiger Vertragserfüllung – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hat und die Dienstleistung sodann **vollständig erbracht** wurde,

- Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können,
- Waren, die nach **Kundenspezifikationen** angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind (z.B. Fotoalbum),
- Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
- Waren, die **versiegelt** geliefert werden und **aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet** sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde (z.B. Zahnbürste),
- Waren, die nach ihrer Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,
- alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, die aber nicht früher als 30 Tage nach Vertragsabschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat,
- **Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware**, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren **Versiegelung** nach der Lieferung **entfernt** wurde,
- Dienstleistungen in den Bereichen **Beherbergung** zu anderen als zu Wohnzwecken, Beförde-

Verbraucherrechterichtlinie – Was ändert sich für KonsumentInnen beim Online-Shopping?

zung von Waren, **Vermietung von Kraftfahrzeugen** sowie **Lieferung von Speisen und Getränken** und **Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen** erbracht werden, sofern jeweils für die Vertragserfüllung durch den Unternehmer ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist (z.B. **Konzerttickets**),

- Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über die Lieferung solcher Publikationen,
- die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten (**Downloads**), wenn der Unternehmer – mit **ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers**, verbunden mit dessen **Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts** bei vorzeitigem Beginn mit der Vertragserfüllung, und nach Zurverfügungstellung einer **Bestätigung** dieser Zustimmung und Kenntnisnahme auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. E-Mail) – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Lieferung **begonnen** hat.
- **Beförderung von Personen, Pauschalreisen, Vermietung von Wohnungen, Glücksspiel** uvm.

Folgen des Rücktritts:

Pflichten des Unternehmers

Der Unternehmer hat alle **Zahlungen** (inklusive der **Hinsendekosten**; siehe unten) unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung, **zu erstatten**. Er hat für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, dessen sich die KonsumentInnen bei der Zahlung bedient haben. Die Verwendung eines anderen Zahlungsmittels ist aber dann zulässig, wenn dies mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbart wurde und den VerbraucherInnen dadurch keine Kosten anfallen. Bei Kaufverträgen kann der Unternehmer die **Rück-**

zahlung verweigern, bis er entweder die **Ware wieder zurückerhalten** oder ihm ein **Nachweis über die Rücksendung der Ware** erbracht wurde. Dies gilt nicht, wenn der Unternehmer angeboten hat, die Ware selbst abzuholen.

Die **Hinsendekosten** (Kosten für den Versand zum Käufer) sind grundsätzlich vom Verkäufer zu ersetzen, wobei die Erstattungspflicht der Höhe nach auf die Kosten der günstigsten angebotenen Standardlieferung beschränkt ist. Hat sich der Kunde somit etwa für eine Expresslieferung entschieden, erhält er im Falle des Rücktritts nicht die vollen Hinsendekosten, sondern bloß die Kosten für die Standardlieferung, ersetzt.

Pflichten des Verbrauchers

Welche Pflichten VerbraucherInnen im Falle des Rücktritts treffen, hängt davon ab, ob ein Kaufvertrag, ein Dienstleistungsvertrag oder ein Vertrag über Downloads betroffen ist.

Kaufvertrag

Treten VerbraucherInnen von einem Kaufvertrag zurück (die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage), so haben sie die empfangene Ware unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung, an den Unternehmer zurückzuschicken. Dies gilt nicht, wenn der Unternehmer angeboten hat, die Ware selbst abzuholen.

Die Kosten der Rücksendung im Falle des Rücktritts sind von den KonsumentInnen zu tragen, es sei denn der Unternehmer hat nicht über diesen Umstand informiert. Es steht dem Verkäufer aber natürlich frei, die Rücksendekosten freiwillig zu übernehmen. Der Verbraucher hat dem Unternehmer nur dann eine Entschädigung für eine Minderung des Verkehrswerts der Ware zu zahlen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang mit derselben zurückzuführen ist. Das Auspacken der Ware und ein



Verbraucherrechterichtlinie – Was ändert sich für KonsumentInnen beim Online-Shopping?

Testbetrieb begründen somit noch keine Zahlungspflicht des Verbrauchers. Die Abgrenzung zwischen einem bloßen Ausprobieren der Ware und einem darüber hinausgehenden Gebrauch ist nicht immer einfach. Auch die Festlegung der Höhe des konkreten Wertverlusts der Ware kann Gegenstand von Streitigkeiten rund um das Rücktrittsrecht sein. Wurde der Verbraucher nicht ordnungsgemäß über sein Widerrufsrecht belehrt, so verliert der Unternehmer jedoch seine Ersatzansprüche! Der Verbraucher hat dann Anspruch auf Ersatz des vollständigen Kaufpreises, auch wenn er die Ware nicht bloß getestet hat und dadurch ein Wertverlust eingetreten ist.

Dienstleistungsvertrag sowie Wasser- und Energiebezugsvertrag

Tritt der Verbraucher von einem Vertrag über Dienstleistungen oder über Energie- und Wasserlieferungen zurück, nachdem aufgrund seines ausdrücklichen Verlangens mit der vorzeitigen (vor Ablauf der Rücktrittsfrist) Vertragserfüllung begonnen wurde, so hat er dem Unternehmer einen Betrag zu zahlen, der im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Gesamtpreis verhältnismäßig den vom Unternehmer bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen entspricht. Ist der Gesamtpreis überhöht, so wird der anteilig zu zahlende Betrag auf der Grundlage des Marktwerts der erbrachten Leistungen berechnet. Ist der Unternehmer nicht ordnungsgemäß seinen Informationspflichten über das Rücktrittsrecht nachgekommen,

so entfällt die Zahlungspflicht des Verbrauchers.

Hat der Verbraucher also nicht ausdrücklich verlangt, dass vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung (bzw. Energie- und Wasserlieferung) begonnen werden soll oder hat der Unternehmer nicht über das Rücktrittsrecht belehrt, so kann er den vollständigen Geldbetrag zurückverlangen, auch wenn bereits Leistungen durch den Unternehmer erbracht wurden!

Downloads

Hat der Verbraucher bei Verträgen über „digitale Inhalte“ (Downloads) ausnahmsweise ein Rücktrittsrecht, so hat er Anspruch auf Rückerstattung des vollständigen Kaufpreises!

Kein Rücktrittsrecht besteht bei Downloads (z.B. von Musik oder Apps), wenn der Unternehmer – **mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers**, verbunden mit dessen **Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts** bei vorzeitigem Beginn mit der Vertragserfüllung, und nach Zurverfügungstellung einer **Bestätigung** dieser Zustimmung und Kenntnisnahme auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. E-Mail) – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Lieferung **begonnen** hat. Fehlt eine der Voraussetzungen (Zustimmung, Kenntnisnahme oder Bestätigung), so kann der Verbraucher wie erwähnt vom Vertrag zurücktreten und den Kaufpreis zurückverlangen.

Wann gibt es bei Downloads kein Rücktrittsrecht?

Das Rücktrittsrecht entfällt bei Downloads wenn die folgenden drei Voraussetzungen gemeinsam erfüllt werden:

1. Der Verbraucher hat ausdrücklich zugestimmt, dass er mit dem Beginn des Downloads vor Ablauf der Rücktrittsfrist von 14 Tagen einverstanden ist.
2. Der Verbraucher wurde darüber informiert, dass er dadurch sein Rücktrittsrecht verliert.
3. Der Unternehmer bestätigt dem Verbraucher dessen ausdrückliche Zustimmung zur vorzeitigen Leistungserbringung und Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts im Rahmen einer Vertragsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger. Bevor der Download beginnt wird der Verbraucher in der Praxis somit eine entsprechende E-Mail vom Unternehmer erhalten müssen.

Verbraucherrechterichtlinie – Was ändert sich für KonsumentInnen beim Online-Shopping?

3. Gefahrentragung

Die **Beschädigung oder der Verlust der Ware beim Versand** gehen zu Lasten des Verkäufers, wenn der Käufer - wie beim Online-Shopping üblich - eine der vom Verkäufer angebotenen Versandmöglichkeiten gewählt hat. Künftig muss sich der Käufer in sol-

chen Fällen somit nicht mehr wie bisher mit dem Versandunternehmen auseinandersetzen und kann direkt vom Verkäufer den **Umtausch bzw. eine Ersatzlieferung** verlangen.

4. Lieferfrist

Der Unternehmer hat die Ware **ohne unnötigen Aufschub**, jedoch **spätestens innerhalb von 30 Tagen** nach dem Vertragsabschluss **bereitzustellen** oder – wenn die Übersendung der Ware vereinbart ist – **beim Verbraucher abzuliefern, sofern nichts anderes vereinbart wurde**. Ansonsten gilt die **vereinbarte Frist**.

Wird nicht fristgerecht geliefert, befindet sich der Unternehmer in Verzug. Die KäuferInnen können dem Unternehmer eine angemessene Nachfrist unter Androhung eines Rücktritts setzen, um die Ware doch noch zu liefern. Wenn diese Frist verstreicht und die Ware nicht geliefert worden ist, können sie wegen Verzugs vom Vertrag zurücktreten und geleistete Zahlungen zurückverlangen. Sie können jedoch ebenso weiterhin an der Lieferung festhalten und vorerst keinen Rücktritt androhen. Ist der Verzug vom Unternehmer verschuldet, haben die KäuferInnen auch Schadenersatzansprüche.

Das Recht wegen Verzugs vom Vertrag zurückzutreten besteht neben dem gesetzlichen Rücktrittsrecht bei Einkäufen im Internet. Beide Rechte knüpfen an andere Voraussetzungen und haben teilweise andere Rechtsfolgen.

Anmerkung: Online-Shops sind grundsätzlich nicht an die Bestellung durch die KäuferInnen gebunden, müssen diese also nicht annehmen. Weiterführende Informationen zum Abschluss von Verträgen im Internet finden Sie hier: www.ombudsmann.at/schlichtung.php/cat/46/aid/265/title/Wie_kommt_ein_Vertrag_im_Internet_zustande

5. Keine versteckten kostenpflichtigen Zusatzleistungen

Vereinbarungen über **kostenpflichtige Zusatzleistungen**, beispielsweise Reise- oder Stornoversicherungen bei Flugbuchungen, bedürfen der **ausdrücklichen Zustimmung** des Verbrauchers. Diese liegt insbesondere nicht vor, wenn der Verbraucher zur Vermeidung einer Vertragserklärung eine vom Unternehmer vorgenommene Voreinstellung (**voreingestelltes Häkchen**) ablehnen müsste, dies aber

nicht tut. Verwendet der Unternehmer also voreingestellte Häkchen um Zusatzdienste zu verkaufen, so entsteht für den Verbraucher dadurch **keine Zahlungspflicht**.



Verbraucherrechterichtlinie – Was ändert sich für KonsumentInnen beim Online-Shopping?

6. Umfassende Informationspflichten

Die Informationspflichten des Verkäufers werden erweitert. So ist etwa auch über das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts zu informieren, die Informationspflichten hinsichtlich des Rück-

trittsrechts werden sehr umfassend und dem Kunden muss ein **Muster-Widerrufsformular** zur Verfügung gestellt werden.

7. Kundenhotlines

Kundenhotlines im Zusammenhang mit geschlossenen Verträgen dürfen für bestehende Kunden mit keinen zusätzlichen Kosten verbunden sein. So wird es künftig beispielsweise unzulässig sein, Verbraucher auf eine kostenpflichtige Mehrwertnummer zu verweisen, wenn diese Gewähr-

leistungsansprüche geltend machen oder kündigen wollen. Die Kundenhotline muss jedoch nicht vollkommen gratis sein: Der Netzbetreiber darf weiterhin die gewöhnlichen Verbindungsentgelte verrechnen.

Wichtiger Hinweis: Die obigen Informationen stellen nur einen Überblick dar und umfassen nicht sämtliche Änderungen durch das Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz bzw. nicht sämtliche Ausnahmetatbestände. Die Informationen können keinesfalls eine anwaltliche Beratung ersetzen. Wir können für diese keinerlei Haftung übernehmen.
Stand: Juni 2014

Fragen an den Internet Ombudsmann können Sie hier stellen: <https://secure.ombudsmann.at/schlichtung.php/cat/34/title/Allgemeine+Anfrage>