

Neuerungen im E-Commerce - Die Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie durch das VRUG

8. Österreichischer IT-Rechtstag
23. Mai 2014

Huberta Maitz-Straßnig
WKÖ

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.



RL 2011/83 über Rechte der Verbraucher → VRUG

- **Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz**
 - 31.1.2014 Begutachtungsentwurf
 - 25.3.2014 Regierungsvorlage (89 BlgNR 25.GP)
 - 2.4.2014 Justizausschuss
 - 29.4.2014 Plenum des NR
 - 15.4.2014 Bundesrat
 - **13.6.2014 in Kraft treten** (mit geringfügigen Ausnahmen)
- **VRUG**
 - **Änderung** ua des **KSchG** (zB allgemeine Infopflichten; Kundenhotlines; zusätzliche Zahlungen)
 - **FAGG - Fern-u. AuswärtsgeschäfteG** (Fernabsatzverträge/ Außergeschäftsraumverträge)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

2



Fernabsatzvertrag - Definition - § 3 Z 2 FAGG

RL-Vorschlag

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

- ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet

Def. § 3 Z 2

- Vertrag zw. Unternehmer u. Verbraucher
- ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit u.
- für Fernabsatz organisiertes Vertriebssystem u.
- 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 Fernabsatz/E-Commerce tätige Unternehmen

Vorvertragliche Informationspflichten I - § 4 (1) FAGGmehr und mehr

- 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)

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

5



Vorvertragliche Informationspflichten II - § 4 (1) FAGG

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

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

6



Vorvertragliche Informationspflichten III - § 4 (1) FAGG

- **! Umfangreichere Information** über Rücktrittsrecht, wenn solches besteht

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

Vorvertragliche Informationspflichten IV - § 4 (1) FAGG

- **! Information, dass Verbraucher im Rücktrittsfall die Kosten der Rücksendung zu tragen hat** (bisher Vereinbarung)
 - **! Kosten der Warenrücksendung**, wenn Waren nicht postversandfähig

- **! Information über anteilige Kostentragung** bei „vorzeitiger Ausführung“ von DL oder Lieferungen im Rahmen von Versorgungsverträgen im Rücktrittsfall

Vorvertragliche Informationspflichten V - § 4 (1) FAGG

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

Vorvertragliche Informationspflichten VI - § 4 (1) FAGG

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

Vorvertragliche Informationspflichten VII - § 4 (1) FAGG - digitale Inhalte !

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 !
 - 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 !

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

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

Anforderungen für vorvertragliche Information - §§ 7 (1), 8 FAGG

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

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

Geh't's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

13



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

- **! 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

Geh't's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

14



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

- **! 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!**

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

15



Anforderungen nach Vertragsschluss

- § 7 (3) FAGG

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

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

16



Rücktrittsrecht - Frist: 14 Kalendertage ! - § 11 FAGG

- 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 ! - § 11 FAGG

- 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 FAGG

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

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

19



Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (zB)

- § 18 FAGG

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

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

20



Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (zB)

- § 18 FAGG

- **DL-Verträge, wenn DL vollständig erbracht!** und
 - aufgrund ausdrücklichen **Verlangens** des Verbrauchers und
 - dessen **Kenntnisnahme über Verlust des RR** innerhalb der RR-Frist **begonnen wurde!**

- **digitale Inhalte (downloads)**
 - eigene Ausnahme für diese !

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

21



Information über Rücktrittsrecht !

- § 4 (1) Z 8, Anhang I FAGG

- 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**

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

22



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

- **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 RR-frist 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 ! - § 10 FAGG

- 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 !- § 16 (1) FAGG

- 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

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

25



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

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

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

26



Rücktritt bei Lieferung digitaler Inhalte - Kostentragung? - §§ 18 (1) Z 11, 16 (3) FAGG

RR entfällt bei digitalen 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 Vertragsbestätigung auch Zustimmung u. Kenntnisnahme zu bestätigen).

Art 14 (4) lit b RLV

V hat „**nicht aufzukommen**“ für Bereitstellung digitaler Inhalte, wenn

- V sich **nicht ausdrücklich einverstanden** erklärt hat, dass Lieferung **vor Ablauf der WR-Frist beginnt** oder
- V nicht zur Kenntnis genommen hat, dass er WR verliert oder
- Unternehmer keine Vertragsbestätigung zur Verfügung gestellt hat.



Rücktritt bei Lieferung digitaler Inhalte - Kostentragung? - 16 (3) FAGG

- § 16 (3) - bei Downloads trifft den V im Rücktrittsfall **keine Zahlungspflicht** für bereits erbrachte Leistungen

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

- Verwendung des „**Widerrufs**“formulars (vom Unternehmer zur Verfügung zu stellen) oder mit **Erklärung in beliebiger anderer Form**; zusätzl. Möglichkeit Muster“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**

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

29



Pflichten des Unternehmers im Rücktrittsfall

- § 14 FAGG

- **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

Geht's der Wirtschaft gut, geht's uns allen gut.

30



Weitere grundsätzliche Aspekte

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

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

<http://wko.at/>

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!