

Spezielle Informationspflichten im Fernabsatz B2C im Detail

Informationspflichten zwischen Unternehmen und Privaten

Achtung!

Neue Rechtslage ab 13.6.2014 (Verbraucherrechte-Richtlinie)

Neben den generellen Informationspflichten des E-Commerce-Gesetzes (ECG) bestehen für Vertragsabschlüsse zwischen Unternehmen und Privaten (B2C) im Internet zusätzliche spezielle Informationspflichten laut Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG).

Hinweis: Dieses Infoblatt behandelt nur die Informationspflichten des FAGG im B2C-Bereich. Daneben bestehen noch generelle Informationspflichten nach dem ECG sowohl für den B2C- als auch für den B2B-Bereich. Je nach Art des Angebots können noch weitere Informationspflichten hinzukommen.

Informationen zu den Informationspflichten nach dem ECG (und weiteren Gesetzen) finden Sie im Dokument „Informationspflichten nach dem E-Commerce-Gesetz, dem Unternehmensgesetzbuch und der Gewerbeordnung im Detail“ auf wko.at.

Definition „Fernabsatzvertrag“ (§ 3 Z 2 FAGG)

Die Bestimmungen gelten nicht nur für Webshops, sondern für alle Formen von Fernabsatzverträgen, unabhängig davon, welches Medium verwendet wird.

Ein Fernabsatzvertrag liegt vor, wenn er ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit von Unternehmer und Verbraucher

- im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystems geschlossen wird (nicht also ein bloß gelegentlicher Versand per Post)

und wenn

- bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet werden.

Der Begriff „Fernabsatzvertrag“ umfasst also nicht nur Webshops (für den Vertrieb von Waren oder Dienstleistungen), sondern medienneutral jede Form des organisierten Versandhandels.

Ausnahmen vom FAGG und damit auch von dessen Informationspflichten (§ 1 FAGG)

- Finanzdienstleistungen (zB Versicherungsvermittler und Gewerbliche Vermögensberater, bzgl der Vermittlung von Personal- oder Hypothekarkrediten)

Achtung!

Für Fern-Finanzdienstleistungen gilt das Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz. Nähere Informationen zu den dortigen Infopflichten finden Sie im Dokument „Spezielle Informationspflichten bei Fern-Finanzdienstleistungen“ auf wko.at.

- soziale Dienstleistungen (zB Personen- und Kinderbetreuung; darunter sind nicht Agenturen zu verstehen, die diese Personen vermitteln).
- Gesundheitsdienstleistungen (um den Gesundheitszustand von Patienten zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, jedoch mit Ausnahme des Vertriebs von Arzneimitteln und Medizinprodukten im Fernabsatz)

Achtung!

Die Bestimmungen bezüglich Bestellbutton gelten aber (ab 1.7.2015) auch für Gesundheitsdienstleistungen und soziale Dienstleistungen!

- Neu- oder erheblicher Umbau von Gebäuden
- Rechte an unbeweglichen Sachen, inkl Vermietung von Wohnraum Glücksspiele, die einen geldwerten Einsatz verlangen, einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten
- Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die vom Unternehmer im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers geliefert werden
- Pauschalreisen (Beförderung, Unterbringung und/oder andere touristische Dienstleistungen, die zu einem Gesamtpreis verkauft oder zum Verkauf angeboten werden, wenn diese Leistungen länger als 24 Stunden dauern oder eine Übernachtung einschließen)
- Personenbeförderungsverträge.

Achtung!

Einige Informationspflichten und die Bestimmungen bezüglich Bestellbutton gelten aber auch für Personenbeförderung und (ab 1.7.2015) auch für Pauschalreisen!

Allgemeine Informationspflichten vor Vertragsabschluss auf der Website (§ 4 FAGG)

Folgende Punkte sind anzuführen:

Zum Unternehmen

- **Identität** des Unternehmens (Namen oder Firma)
- **Kontaktdaten** (Telefonnummer sowie die Anschrift) des Unternehmens

Zur Ware / Dienstleistung

- die **wesentlichen Merkmale** der Waren oder Dienstleistungen
- **Gesamtpreis** inkl aller Versand- und Nebenkosten (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung)
- bei **unbefristeten oder Abonnementverträgen** die Gesamtkosten oder die Kosten pro Monat (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung)
- **Kosten** der für den Vertragsabschluss eingesetzten **Fernkommunikationstechnik**, sofern diese nicht nach einem Grundtarif berechnet wird (kostenpflichtige Mehrwertnummern)
- gegebenenfalls die **Funktionsweise digitaler Inhalte** inkl Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software
- Gegebenenfalls Hinweis auf allfällige **Garantien** und deren Bedingungen

Achtung!

Wird über die Versand- und Nebenkosten nicht korrekt informiert, so hat sie der Verbraucher nicht zu tragen (§ 4 Abs 5 FAGG).

Allgemeine Bedingungen

- Gegebenenfalls **Laufzeit des Vertrags** oder die Kündigungsbedingungen
- Gegebenenfalls die **Mindestdauer** der Verpflichtungen
- Zahlungs-, Liefer- und **Leistungsbedingungen, Lieferzeitraum**
- Gegebenenfalls Hinweis auf **Kaution** oder sonstige Sicherheiten
- Hinweis auf das Bestehen des gesetzlichen **Gewährleistungsrechts**

Zu Beschwerden

- Gegebenenfalls Hinweis auf Bestehen, Bedingungen und Leistungen eines **Kundendienstes nach dem Verkauf und**
- Gegebenenfalls **Kontaktdaten** für Beschwerden (wenn ein Verfahren beim Unternehmer vorgesehen ist)
- Gegebenenfalls der Zugang zu einem **außergerichtlichen Beschwerde-** und Rechtsbehelfsverfahren
- Gegebenenfalls Hinweis auf **Verhaltenskodizes**, wenn der Unternehmer einem solchen unterliegt

Zum Widerruf / Rücktritt

- Belehrung über **Bestehen oder Nichtbestehen** eines **Widerrufsrechts / Rücktrittsrechts** inkl. Muster-Widerrufsformular
- Hinweis, dass der Verbraucher im Widerrufsfall/Rücktrittsfall die **Kosten für die Rücksendung** der Waren zu tragen hat
- gegebenenfalls die Umstände, unter denen der Verbraucher sein **Rücktrittsrecht verliert**
- Gegebenenfalls der Hinweis, wenn der Verbraucher ausdrücklich gewünscht hat, dass mit einer bestellten Dienstleistung noch innerhalb der Widerrufsfrist begonnen wird, dass er für die erfolgte Dienstleistung im Widerrufsfall ein **anteiliges Entgelt** zu zahlen hat.

Achtung!

Wird über die Widerrufs-/Rücktrittsmöglichkeit nicht korrekt informiert, verlängert sich ein bestehendes Rücktrittsrecht von 14 Werktagen um 12 Monate. Wird die Information später nachgeholt, so endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher diese Information erhält (§ 12 FAGG)!

Außerdem haftet der Verbraucher in diesem Fall nicht für den Wertverlust der Ware (§ 15 Abs 4 FAGG).

Achtung!

Wird über die Tragung der Rücksendekosten nicht korrekt informiert, so hat der Verbraucher die Rücksendekosten nicht zu tragen (§ 4 Abs 5 und § 15 Abs 2 FAGG).

Wann müssen die Informationen erteilt werden?

Sämtliche Informationen sind vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers zu erteilen.

Zusätzlich ist spätestens beim Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben,

- ob Lieferbeschränkungen bestehen und
- welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

(§ 8 Abs 3 FAGG)

Zusätzlich sind einige Informationen (insbes die wesentlichen Eigenschaften der Ware und der Gesamtpreis) unmittelbar vor der endgültigen Bestellung (vor dem Bestell-Button) zu wiederholen (§ 8 Abs 1 FAGG)

Zusätzlich hat der Unternehmer dem Verbraucher alle Informationen des § 4 FAGG nach Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers nochmals, diesmal aber auf einem dauerhaften Datenträger (Papier, E-Mail) zur Verfügung zu stellen. Dies hat spätestens mit der Lieferung der Waren oder vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung zu erfolgen (§ 7 Abs 3 FAGG).

Siehe dazu unten die Ausführungen unter „Informationspflicht bei Abschluss des Bestellvorganges (§ 8 FAGG)“ sowie „Bestätigung der Bestellung (nachvertragliche Informationspflichten; § 7 Abs 3 FAGG)“

Wo müssen die Informationen erteilt werden?

Man muss diese Informationen **nicht gebündelt an einer Stelle** auf der Website zur Verfügung stellen, sondern diese können auf verschiedenen Stellen abrufbar sein: So müssen zB die Informationen zu Identität und Kontaktdaten des Unternehmens ohnedies im Impressum erfüllt werden.

Details zum Impressum finden Sie in der Broschüre „Das korrekte E-Mail Impressum“ auf wko.at.

Hinweise auf Gewährleistung, Rücktritt, Rücktrittsfolgen und Beschwerdeverfahren können in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) wiedergegeben werden, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bündig, klar und so übersichtlich sind, dass diese Inhalte leicht aufgefunden werden können (siehe Checklist 1). Eine Pflicht, AGB zu verwenden, besteht allerdings nicht.

Die wesentlichen Merkmale der Waren oder Dienstleistungen, Preisinformationen und Produktgarantien sollten in unmittelbarer Nähe zum Angebot stehen.

Zu den einzelnen Informationen

- **Wesentliche Merkmale der Waren oder Dienstleistungen:**

Es ist nicht eindeutig geregelt, was genau dazu zu zählen ist. Zu empfehlen ist jedenfalls die Angabe der sonstigen gesetzlichen Informationsverpflichtungen (zB die Lebensmittel- und Textilkennzeichnung).

Tipp: Fotografieren Sie die Teile der Verpackung des Produkts, welche die Erzeugerinformationen in leserlicher Form wiedergeben. Grundsätzlich sollten bei verpackten Waren wesentliche Eigenschaften auf der Verpackung wiedergegeben werden. Daher dürften die Abbildungen der entsprechenden Teile der Verpackung den Anforderungen genügen. Falls Sie Fotos Dritter verwenden, benötigen Sie die Zustimmung des Fotografen (oder des sonstigen Rechteinhabers).

- **Garantien und gesetzliche Gewährleistung**

Zu den anzugebenden Garantien zählt auch eine allfällige Herstellergarantie. Das FAGG verpflichtet niemanden, Garantieerklärungen abzugeben; wenn aber Garantien abgegeben werden, dann ist auch über die Garantiebedingungen zu informieren. Anzugeben ist also nicht nur der Umstand, dass es bei einem bestimmten Produkt eine Garantie gibt, sondern auch die Bedingungen der Garantie. Daher wäre es sinnvoll die entsprechenden Unterlagen zur Garantie von den Herstellern in digitaler Form zu erhalten und diese online zu stellen.

Bezüglich des Gewährleistungsrechts reicht hingegen ein Hinweis auf das Gesetz

Formulierungsvorschlag:

„Es gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen“.

- **Zeitraum der Warenlieferung oder der Dienstleistungserbringung**

Falls keine konkreteren Angaben gemacht werden oder andere Vereinbarungen bestehen, könnte der Text wie folgt lauten:

Formulierungsvorschlag:

„Die Lieferung erfolgt unverzüglich, spätestens aber in 30 Tagen.“

Die maximal 30-tägige Lieferfrist gilt nur, wenn keine andere Lieferfrist vereinbart wurde. Die Vereinbarung längerer Fristen ist zulässig.

- **Widerrufsrecht / Rücktrittsrecht**

Im Anhang zum FAGG befindet sich ein Muster für die Formulierung der Widerrufsbelehrung. Es empfiehlt sich zur Vermeidung von unkorrekter Information nach Möglichkeit dieses Muster zu verwenden.

Während im FAGG der in Österreich übliche Begriff „Rücktrittsrecht“ verwendet wird, verwendet das Muster den international (insbesondere in Deutschland) üblichen Begriff „Widerrufsrecht“. Gemeint ist aber das Selbe. Der Sinn besteht darin, dass das Muster auch international (vor allem in Deutschland) verwendet werden kann.

- **Kein Widerrufsrecht / Rücktrittsrecht**

Es ist auch anzugeben in welchen Fällen kein Rücktrittsrecht besteht (siehe Anhang 2).

Achtung!

Für Downloads mit Vertragserfüllung innerhalb der sonst bestehenden Rücktrittsfrist bestehen Sonderbestimmungen, die faktisch ebenfalls vorherige Informationen erfordern:

- ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zum sofortigen Download verbunden mit
- der Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts.

Darüber hinaus müssen diese Informationen auch in der (nachvertraglichen)

- Bestätigung der Bestellung

enthalten sein.

Nur wenn alle drei Punkte erfüllt sind, entfällt das Rücktrittsrecht (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG).

Tipp: Die Unterscheidung, ob ein Rücktrittsrecht vorliegt, kann im Einzelfall schwierig sein. Übernehmen Sie im Zweifel die Ihre Produkte betreffenden Passagen aus der Liste aus dem Anhang 2 um die gesetzliche Verpflichtung bezüglich des Nichtbestehens von Rücktrittsrechten als Vorabinformation zu erfüllen.

Informationspflicht bei Abschluss des Bestellvorgangs (§ 8 FAGG)

Unmittelbar vor der endgültigen Bestellung des Verbrauchers, müssen diesem (nochmals) folgende Informationen erteilt werden:

Zur Ware / Dienstleistung

- die wesentlichen Merkmale der Waren oder Dienstleistungen

- **Gesamtpreis** inkl aller Nebenkosten (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung)
- bei **unbefristeten oder Abonnementverträgen** die Gesamtkosten oder die Kosten pro Monat (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung)

Allgemeine Bedingungen

- Gegebenenfalls **Laufzeit des Vertrags** oder die Kündigungsbedingungen
- Gegebenenfalls die **Minstdauer** der Verpflichtungen

Die Informationen müssen am Ende des Bestellprozesses (unmittelbar vor der endgültigen Bestätigung durch den Verbraucher) erfolgen. Die Informationen haben „klar und verständlich“ und „in hervorgehobener Weise“ zu erfolgen. Sie müssen sich vom übrigen Text klar abheben und müssen hinsichtlich Schriftgröße, Schriftfarbe und Schriftart so gestaltet sein, dass sie klar und einfach erkennbar sind. Die Informationen müssen unmissverständlich sein und dürfen keine verwirrenden Zusätze enthalten.

Eine sinnvolle Platzierung des Bestellbuttons wäre zB unmittelbar unterhalb der Informationen.

Achtung!

Diese Informationspflicht gilt auch für die Personenbeförderung und (ab 1.7.2015) auch für Pauschalreisen.

Die Gestaltung des „Bestell-Buttons“

Der Unternehmer hat weiters dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder eine ähnliche Funktion umfasst, ist diese Schaltfläche oder entsprechende Funktion gut lesertlich ausschließlich mit den Worten „**zahlungspflichtig bestellen**“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung (zB „kostenpflichtig bestellen“ oder „kaufen“) zu kennzeichnen (sogenannter „**Bestellbutton**“). Die Beschriftung muss im Hinblick auf die Zahlungsverpflichtung eindeutig sein. Worte wie „bestellen“ oder „weiter“ reichen alleine nicht aus, weil hier die Zahlungsverpflichtung nicht klar zum Ausdruck kommt.

Achtung!

Der Begriff „kaufen“ ist zwar zulässig. Er sollte aber dann nicht verwendet werden, wenn der Kunde nur ein Angebot machen soll, das zwar den Kunden, noch nicht aber den Unternehmer binden soll. Es könnte nämlich sonst der Eindruck erweckt werden, dass mit der Betätigung dieses Buttons der Kaufvertrag fix geschlossen wird. Die Konsequenz wäre, dass der Unternehmer den Kauf nicht mehr ablehnen kann. Eine bloße „Bestellung“ (im Sinne eines Angebots) könnte vom Unternehmer hingegen noch abgelehnt werden. Es sollte daher besser die Formulierung „kostenpflichtig bestellen“ oder „zahlungspflichtig bestellen“ gewählt werden.

Die Wendung „Bestellen“ alleine wäre aber unzureichend, weil ausdrücklich auf die Zahlungsverpflichtung hinzuweisen ist. Bei Internetauktionsplattformen können zB folgende Formulierungen gewählt werden: „Gebot abgeben“ oder „Gebot bestätigen“.

Achtung!

Diese Regelung zum „Bestellbutton“ gilt auch für die sonst ausgenommenen Personenbeförderungsverträge sowie (ab 1.7.2015) für Pauschalreisen und Verträge über soziale und Gesundheitsdienstleistungen.

Achtung!

Wenn die Bestimmungen bezüglich Bestellbutton nicht erfüllt werden, ist der Verbraucher an den Vertrag oder seine Bestellung nicht gebunden.

Nähere Informationen zum Bestellbutton finden Sie im Dokument „Der Bestell-Button im Webshop“ auf wko.at.

Bestätigung der Bestellung (nachvertragliche Informationspflichten, § 7 Abs 3 FAGG)

Der Unternehmer hat dem Verbraucher innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens jedoch mit der Lieferung der Waren oder vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung,

- eine Bestätigung des geschlossenen Vertrages
- inklusive aller vorvertraglicher Informationen des § 4 FAGG

auf einem dauerhaften Datenträger (Papier, E-Mail) zur Verfügung zu stellen.

Die Informationen des § 4 FAGG können auch schon vor der Bestätigung des Vertrages auf dauerhaftem Datenträger zur Verfügung gestellt werden, haben aber spätestens bei Lieferung der Ware / mit Beginn der Dienstleistung zu erfolgen.

Tipp: Wenn Sie AGB verwenden, können Sie zahlreiche (vorvertragliche) Informationspflichten erfüllen (siehe Checklist 1), indem sie diese in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergänzen. Nach der Bestellung können Sie die (nachvertraglichen) Informationspflichten erfüllen, indem Sie die AGB mit den (nachvertraglichen) Informationen dem Bestätigungs-E-Mail der Bestellung beifügen. Dies darf jedoch nicht durch einen Link auf die Website erfolgen, da die Website kein dauerhafter Datenträger ist!

Strafsanktionen (§ 19)

Zusätzlich zu den bei den einzelnen Informationspflichten dargestellten vertragsrechtlichen Konsequenzen (Verlängerung des Rücktrittsrechts, Entfall der Kostentragungspflicht, Risiko des Wertverlusts) sind Verletzungen der Informationspflichten mit Verwaltungsstrafe bis zu € 1450 bedroht.

Darüber hinaus können von Mitbewerbern und/oder Klagsverbänden wie dem VKI Unterlassungsklagen eingebracht werden.

Stand: Mai 2014

Dieses Merkblatt ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

Burgenland, Tel. Nr.: 05 90907, Kärnten, Tel. Nr.: 05 90904, Niederösterreich Tel. Nr.: (02742) 851-0,
Oberösterreich, Tel. Nr.: 05 90909, Salzburg, Tel. Nr.: (0662) 8888-0, Steiermark, Tel. Nr.: (0316) 601-0,
Tirol, Tel. Nr.: 05 90905-1111, Vorarlberg, Tel. Nr.: (05522) 305-0, Wien, Tel. Nr.: (01) 51450-1010,

Hinweis! Diese Information finden Sie auch im Internet unter <http://wko.at>. Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr und eine Haftung des Autors oder der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter!

ANHANG - CHECKLISTE 1

Informationspflichten vor Vertragsabschluss

Zum Unternehmen*

- ✓ **Identität** des Unternehmens (Namen oder Firma)
- ✓ **Kontakt**daten des Unternehmens

Zur Ware / Dienstleistung

- ✓ die **wesentlichen Merkmale** der Waren oder Dienstleistungen
- ✓ **Gesamtpreis** inkl aller Nebenkosten
- ✓ bei **unbefristeten oder Abonnementverträgen** die Gesamtkosten oder die Kosten pro Monat (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung)
- ✓ **Kosten** der für den Vertragsabschluss eingesetzten **Fernkommunikationstechnik**, sofern diese nicht nach einem Grundtarif berechnet wird (kostenpflichtige Mehrwertnummern)
- ✓ gegebenenfalls die **Funktionsweise digitaler Inhalte** inkl Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software
- ✓ Gegebenenfalls Hinweis auf allfällige **Garantien** und deren Bedingungen

Allgemeine Bedingungen**

- ✓ Gegebenenfalls **Laufzeit des Vertrags** oder die Kündigungsbedingungen
- ✓ Gegebenenfalls die **Mindestdauer** der Verpflichtungen
- ✓ Zahlungs-, Liefer- und **Leistungsbedingungen, Lieferzeitraum**
- ✓ Gegebenenfalls Hinweis auf **Kautions** oder sonstige Sicherheiten
- ✓ Hinweis auf das Bestehen des gesetzlichen **Gewährleistungsrechts**

Zu Beschwerden**

- ✓ Gegebenenfalls Hinweis auf Bestehen, Bedingungen und Leistungen eines **Kundendienstes**
- ✓ Gegebenenfalls **Kontakt**daten für Beschwerden (wenn ein Verfahren beim Unternehmer vorgesehen ist)
- ✓ Gegebenenfalls der Zugang zu einem **außergerichtlichen Beschwerde-** und Rechtsbehelfsverfahren
- ✓ Gegebenenfalls Hinweis auf **Verhaltenskodizes**, wenn der Unternehmer einem solchen unterliegt

Zum Widerruf**

- ✓ Belehrung über **Bestehen oder Nichtbestehen** eines **Widerrufsrechts** inkl Muster-Widerrufsformular
- ✓ Hinweis, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die **Kosten für die Rücksendung** der Waren zu tragen hat
- ✓ gegebenenfalls die Umstände, unter denen der Verbraucher sein **Rücktrittsrecht verliert**
- ✓ Gegebenenfalls den Hinweis, wenn der Verbraucher ausdrücklich gewünscht hat, dass mit einer bestellten Dienstleistung noch innerhalb der Widerrufsfrist begonnen wird, dass er für die erfolgte Dienstleistung im Widerrufsfall ein **anteiliges Entgelt** zu zahlen hat.

*Diese Informationen müssen umfassend im Impressum angegeben werden.

**Diese Informationen können in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen wiedergegeben werden, wenn diese bündig, klar und so übersichtlich sind, dass diese Inhalte leicht aufgefunden werden können.

ANHANG - CHECKLISTE 2

Informationspflicht bei Abschluss des Bestellvorgangs

Zur Ware / Dienstleistung

- ✓ die **wesentlichen Merkmale** der Waren oder Dienstleistungen
- ✓ **Gesamtpreis** inkl aller Nebenkosten;
- ✓ bei **unbefristeten oder Abonnementverträgen** die Gesamtkosten oder die Kosten pro Monat (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung);

Allgemeine Bedingungen

- ✓ Gegebenenfalls **Laufzeit des Vertrags** oder die Kündigungsbedingungen
- ✓ Gegebenenfalls die **Mindestdauer** der Verpflichtungen

Bestellbutton

- ✓ Button „***zahlungspflichtig bestellen***“

ANHANG: § 4 FAGG Inhalt der Informationspflicht; Rechtsfolgen (Gesetzestext)

§ 4. (1) Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist, muss ihn der Unternehmer in klarer und verständlicher Weise über Folgendes informieren:

1. die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung in dem für das Kommunikationsmittel und die Ware oder Dienstleistung angemessenen Umfang,
2. den Namen oder die Firma des Unternehmers sowie die Anschrift seiner Niederlassung,
3. gegebenenfalls
 - a) die Telefonnummer, die Faxnummer und die E-Mail-Adresse, unter denen der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung treten kann,
 - b) die von der Niederlassung des Unternehmers abweichende Geschäftsanschrift, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, und
 - c) den Namen oder die Firma und die Anschrift der Niederlassung jener Person, in deren Auftrag der Unternehmer handelt, sowie die allenfalls abweichende Geschäftsanschrift dieser Person, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann,
4. den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben, wenn aber der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung und gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstigen Kosten oder, wenn diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, das allfällige Anfallen solcher zusätzlichen Kosten,
5. bei einem unbefristeten Vertrag oder einem Abonnementvertrag die für jeden Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, die monatlichen Gesamtkosten, wenn aber die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Art der Preisberechnung,
6. die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittel, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden,
7. die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Zeitraum, innerhalb dessen nach der Zusage des Unternehmers die Ware geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird, sowie ein allenfalls vorgesehenes Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden,
8. bei Bestehen eines Rücktrittsrechts die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts, dies unter Zurverfügungstellung des Muster-Widerrufsformulars gemäß Anhang I Teil B,
9. gegebenenfalls die den Verbraucher im Fall seines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 15 treffende Pflicht zur Tragung der Kosten für die Rücksendung der Ware sowie bei Fernabsatzverträgen über Waren, die wegen ihrer Beschaffenheit üblicherweise nicht auf dem Postweg versendet werden, die Höhe der Rücksendungskosten,
10. gegebenenfalls die den Verbraucher im Fall seines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 16 treffende Pflicht zur Zahlung eines anteiligen Betrags für die bereits erbrachten Leistungen,
11. gegebenenfalls über das Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts nach § 18 oder über die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert,
12. zusätzlich zu dem Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Ware gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und von gewerblichen Garantien,
13. gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes gemäß § 1 Abs. 4 Z 4 UWG und darüber, wie der Verbraucher eine Ausfertigung davon erhalten kann,

14. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
15. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
16. gegebenenfalls das Recht des Unternehmers, vom Verbraucher die Stellung einer Kautions- oder anderer finanzieller Sicherheiten zu verlangen, sowie deren Bedingungen,
17. gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
18. gegebenenfalls – soweit wesentlich – die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein muss, und
19. gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang.

(3) Die Informationen nach Abs. 1 Z 8, 9 und 10 können mittels der Muster-Widerrufsbelehrung gemäß Anhang I Teil A erteilt werden. Mit dieser formularmäßigen Informationserteilung gelten die genannten Informationspflichten des Unternehmers als erfüllt, sofern der Unternehmer dem Verbraucher das Formular zutreffend ausgefüllt übermittelt hat.

(4) Die dem Verbraucher nach Abs. 1 erteilten Informationen sind Vertragsbestandteil. Änderungen sind nur dann wirksam, wenn sie von den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart wurden.

(5) Hat der Unternehmer seine Pflicht zur Information über zusätzliche und sonstige Kosten nach Abs. 1 Z 4 oder über die Kosten für die Rücksendung der Ware nach Abs. 1 Z 9 nicht erfüllt, so hat der Verbraucher die zusätzlichen und sonstigen Kosten nicht zu tragen.

Anmerkung: § 4 FAGG enthält die vorvertraglichen Informationspflichten

§ 7 Abs 3 FAGG (Gesetzestext)

(3) Der Unternehmer hat dem Verbraucher innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens jedoch mit der Lieferung der Waren oder vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung, eine Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen, die die in § 4 Abs. 1 genannten Informationen enthält, sofern er diese Informationen dem Verbraucher nicht schon vor Vertragsabschluss auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt hat. Gegebenenfalls muss die Vertragsbestätigung auch eine Bestätigung der Zustimmung und Kenntnisnahme des Verbrauchers nach § 18 Abs. 1 Z 11 enthalten.

Anmerkung: § 7 Abs 3 FAGG enthält die nachträgliche (nachvertragliche) Bestätigung des Vertrages und der Informationspflichten.

ANHANG: § 18 Abs 1 Z 1-11 FAGG (Gesetzestext)

Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

§ 18 (1) Der Verbraucher hat kein Rücktrittsrecht bei Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über

1. Dienstleistungen, wenn der Unternehmer - auf Grundlage eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers nach § 10 sowie einer Bestätigung des Verbrauchers über dessen Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung - noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hatte und die Dienstleistung sodann vollständig erbracht wurde,
2. 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,
3. Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind,
4. Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
5. 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,
6. Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,
7. 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,
8. Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
9. Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über die Lieferung solcher Publikationen,
10. Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen als zu Wohnzwecken, Beförderung 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,
11. die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, 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 Ausfertigung oder Bestätigung nach § 5 Abs. 2 oder § 7 Abs. 3 - noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 mit der Lieferung begonnen hat.