

Alles neu im Verbrauchergeschäft



Alles neu im Verbrauchergeschäft

Am **13.6.2014** ist das **Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz** (kurz: „VRUG“) in Kraft getreten. Es dient der innerstaatlichen Umsetzung der EU-Richtlinie über die Rechte der Verbraucher (2011/83/EU) und bringt für alle Geschäfte mit Verbrauchern grundlegende Änderungen. Der Schwerpunkt der neuen Vorschriften liegt dabei bei den im **Fernabsatz** (beispielsweise per Telefon oder im Webshop) und **außerhalb von Geschäftsräumen** (beispielsweise von einem Handwerker vor Ort beim Kunden) geschlossenen Verträgen: Diese werden nun überwiegend durch das völlig neue **Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz** (kurz: „FAGG“) geregelt.

Das VRUG stellt Unternehmer vor die Herausforderung, ihre Bestellabläufe und Vertragsformulare an die neuen Bestimmungen anzupassen. Tun sie das nicht, greifen drastische Konsequenzen: Formfehler können zu unwirksamen Verträgen und sogar zu Leistungen ohne Anspruch auf Bezahlung führen. Außerdem drohen Verwaltungsstrafen und lauterkeitsrechtliche Sanktionen.

Information muss sein

Für alle Vertragsabschlüsse mit Verbrauchern gelten – unabhängig von der Vertriebsart (also beispielsweise auch im Ladenlokal) – neue vorvertragliche Informationspflichten. Bevor der Verbraucher durch seine Vertragsklärung gebunden ist, muss der Unternehmer ihm die vorgeschriebenen Informationen (betreffend die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung, die Kontaktdaten des Unternehmers, den Gesamtpreis, Liefer- und Leistungsbedingungen ua) vollständig zur Verfügung stellen. Bei Fern- und Auswärtsgeschäften sind die vorvertraglichen Informationspflichten erweitert; es sind bis zu 19 Punkte vom Unternehmer zu beachten, insbesondere muss die Information über das Rücktrittsrecht genau entsprechend den Vorgaben des FAGG erfolgen. Die strengsten vorvertraglichen Informationspflichten gelten dabei im Webshop: Hier ist zusätzlich (spätestens) bei Beginn des Bestellvorgangs anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Nicht ohne ein Formular

Genau vorgeschrieben ist im FAGG auch, wie die Informationspflichten vom Unternehmer erfüllt werden müssen: Bei Auswärtsgeschäften muss der Verbraucher primär auf Papier belehrt werden; es ist daher im Kundendienst ratsam, die Handwerker mit entsprechenden Vordrucken

ausgestattet zum Kunden zu schicken. Im Fernabsatz darf die Informationserteilung „in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise“ erfolgen (beispielsweise per E-Mail). Außerdem muss dem Verbraucher eine Ausfertigung des unterzeichneten Vertragsdokuments bzw eine Bestätigung des geschlossenen Vertrages in der gesetzlich vorgesehenen Form ausgefolgt werden.

Gegen Internetabzocke – Button-Lösung

Im Webshop muss die Entgeltspflicht von Verbraucherseite ausdrücklich bestätigt werden. Eine Schaltfläche, mit der die Bestellung getätigt wird („Button“), hat die Aufschrift „zahlungspflichtig bestellen“ oder eine vergleichbar eindeutige Kennzeichnung aufzuweisen. Wendungen wie „Bestellen“ oder „Weiter“ sind unzureichend.

Anrufe schwer gemacht

Besondere Formvorschriften gelten für Dienstleistungsverträge, die während eines vom Unternehmer eingeleiteten Anrufs ausgehandelt wurden: Hier ist der Verbraucher erst gebunden, wenn der Unternehmer eine Bestätigung seines Vertragsanbots auf einem dauerhaften Datenträger (Papier, USB-Stick, E-Mail etc) zur Verfügung stellt und der Verbraucher hierauf eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Anbots ebenfalls auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt.



Zusatzleistungen – ja, bitte!

Unternehmer bieten ihren Kunden regelmäßig Zusatzleistungen zu den bestellten Waren bzw. Dienstleistungen an, beispielsweise Versicherungen, ergänzende Serviceleistungen oder Zubehör. Solche Zusatzvereinbarungen binden den Kunden nur noch dann, wenn er ausdrücklich zustimmt. Für elektronische Vertragsabschlüsse gilt dabei: Das Stehenlassen eines im Voraus ausgefüllten Häkchens gilt nicht als ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers.

Nach dem Kauf: Gratis-Hotline

Bietet ein Unternehmer seinen Kunden einen Telefonanschluss, um ihnen im Zusammenhang mit geschlossenen Verträgen eine telefonische Kontaktaufnahme zu ermöglichen (Servicetelefon, Kunden-Hotline etc), darf er dafür kein Entgelt verlangen. Zulässig ist lediglich, dass der Telefonbetreiber dem Verbraucher das reine Verbindungsentgelt vorschreibt.

Schnelle Auslieferung erforderlich

Der Unternehmer hat die Ware ohne unnötigen Aufschub bereitzustellen, spätestens aber 30 Tage nach Vertragsabschluss. Diese Maximalfrist gilt aber nur dann, wenn keine andere Leistungsfrist mit dem Verbraucher vereinbart wurde. Dies wird dem Unternehmer vor allem dann anzuraten sein, wenn er damit rechnen muss, die gesetzliche Höchstfrist nicht einhalten zu können, etwa, weil er die Ware selbst erst beschaffen oder produzieren muss.

Der Kunde überlegt es sich anders – Rücktrittsrecht neu

Das schon bisher für Haustür- und Fernabsatzverträge geltende Rücktrittsrecht wird erweitert: Statt bislang 7 Tagen kann es sich ein Verbraucher nun bei Auswärts- und Fernabsatzgeschäften 14 Tage lang „anders überlegen“. Hat der Unternehmer den Verbraucher über sein Rücktrittsrecht nicht oder falsch belehrt, verlängert sich die Rücktrittsmöglichkeit auf ein Jahr plus 14 Tage. Besonders gravierend sind die Änderungen im Bereich von Dienstleistungsverträgen (wie beispielsweise Handwerkerarbeiten):

Auch dann, wenn der Unternehmer aufgrund eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hat, kann der Verbraucher gemäß FAGG noch vom Vertrag zurücktreten. Nur dann, wenn der Verbraucher auch über den Entfall des Rücktrittsrechts entsprechend den Vorgaben des FAGG vom Unternehmer informiert und die Dienstleistung vollständig erbracht wurde, entfällt sein Rücktrittsrecht.

Unternehmer, die Geschäfte mit Verbrauchern schließen, müssen nun sehr rasch handeln: Eigentlich hätten die innerstaatlichen Umsetzungsnormen der unionsrechtlichen Vorgaben bis zum 13.12.2013 feststehen müssen; das VRUG wurde aber erst deutlich verspätet am 26.5.2014 kundgemacht.

Es ist ein komplexes Regelwerk mit zahlreichen Ausnahmebestimmungen (so greifen etwa die vorvertraglichen Informationspflichten bei bestimmten Geschäftstypen – beispielsweise gewissen Gesundheitsdienstleistungen – nicht, das Rücktrittsrecht gemäß FAGG ist in manchen Fällen ausgeschlossen etc) und offenen Fragen der Gesetzesauslegung. Es ist daher unumgänglich, in jedem Einzelfall zu prüfen, welche Anpassungen erforderlich sind und wie diese bestmöglich im Vertriebssystem des Unternehmens umgesetzt werden können.



Weitere Informationen zum Thema

Dr. Esther Sowka-Hold

Rechtsanwältin und Partnerin

sowka-hold@preslmayr.at



10 Jahre P) News

Mit der vorliegenden Ausgabe feiern wir das zehnjährige Bestehen unserer P) News.

In diesen zehn Jahren haben wir darüber berichtet, wie der Kaufmann zum Unternehmer wurde und als solcher im sozialen Netzwerk oder sogar vor dem Strafrichter landet. Schärfere Maßnahmen gegen Korruption wurden ebenso thematisiert wie die laufenden Änderungen im Kartell- und Datenschutzrecht. Außerdem widmeten sich die P) News aktuellen Themen im Arbeitsrecht, Wettbewerbsrecht oder etwa Mietrecht.

Sämtliche Ausgaben der letzten zehn Jahre finden Sie wie gewohnt auf unserer Homepage unter

www.preslmayr.at/de/p-news.html.