

Dienstleistungsverträge

Wenn mit einer Dienstleistung vor Ablauf der 14 Tage auf Ihr ausdrückliches Verlangen hin begonnen wird, ist für die Zeit bis zum Rücktritt ein anteiliges Entgelt zu leisten. Der Händler muss aber seinen Informationspflichten nachgekommen sein. Wurde unter den genannten Voraussetzungen die Dienstleistung schon vollständig erfüllt, entfällt das Rücktrittsrecht.

Digitale Inhalte

Bei digitalen Inhalten (Downloads) besteht kein Rücktrittsrecht, wenn mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers unter Kenntnis über den Rücktrittsrechtsverlust, vorzeitig mit dem Herunterladen der Ware begonnen wird.

Kundenhotlines

Für Hotlines, die als Kundenservice für bestehende Verträge dienen, dürfen höchstens die normalen Telefongebühren verlangt werden.

Die wichtigsten Neuerungen auf einen Blick

- „Button-Lösung“: Online muss der Button, auf den man zum Vertragsabschluss klickt, auf etwaige Kosten hinweisen (z.B. „zahlungspflichtig bestellen“).
- Zusatzleistungen dürfen nicht vorausgewählt sein („Opt-out“-Verbot).
- Der Unternehmer trägt das Risiko des Verlusts oder Beschädigung der Ware am Transportweg.
- Bei Fernabsatzverträgen und Außer-Geschäftsraum-Verträgen gilt nun ein 14-tägiges Widerrufsrecht.
- Verbraucher haben die Rücksendekosten bei einem Widerruf selbst zu tragen, wenn der Unternehmer darüber informiert hat.
- Für Kundenhotlines im Zusammenhang mit Vertragsabschlüssen dürfen nur die normalen Telefongebühren verlangt werden.

Kontakt

Europäisches Verbraucherzentrum, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien
info@europakonsument.at | www.europakonsument.at

Brauchen Sie Hilfe?

Besonders wichtig ist die aktive Unterstützung von Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland. Um die Fallbearbeitung zu vereinfachen, bieten wir ein Onlineformular zur Einreichung Ihrer Beschwerde über unsere Website an. Sollten Sie unser Tätigwerden wünschen, füllen Sie bitte das „Grenzüberschreitende Beschwerdeformular“ aus (www.europakonsument.at). Für unser Einschreiten fallen keine Kosten an.

Telefonische Beratung

Europa-Hotline 0043 (0)1 588 77 81

Montag – Freitag 9.00 – 12.30 Uhr

Persönliche Beratung

Zusätzlich zur telefonischen Information ist gelegentlich eine persönliche Beratung notwendig, um Konsumenten bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche im europäischen Ausland zu unterstützen. Wir bitten hierfür um eine vorherige Terminvereinbarung unter Tel. (01) 588 770.

Europakonsument Online

Auf www.europakonsument.at finden Sie aktuelle Informationen zu grenzüberschreitenden Verbraucherangelegenheiten in deutscher und englischer Sprache. Der Europakonsument-Newsletter berichtet vorrangig über Konsumententhemen mit europäischem Bezug. Bei Interesse melden Sie sich einfach über die Website an und Sie werden regelmäßig und kostenlos mit den neuesten Meldungen versorgt.

Impressum

Herausgeber und Medieninhaber VKI, Mariahilfer Straße 81, 1060 Wien, ZVR-Zahl 389759993
Verlags- und Herstellungsort Wien
Foto Peter Kotoff/Shutterstock.com
Druck Holzhausen Druck GmbH, 2120 Wolkersdorf
Printed in Austria



Co-funded by
the European Union

Rat und Hilfe für
Verbraucher
in Europa



Europäisches
Verbraucherzentrum
Österreich

Diese Broschüre entstand im Rahmen der „Action 670702 – ECC-NET AT FPA“, für welche das Europäische Verbraucherzentrum Österreich Förderungen aus den Mitteln des Verbraucherprogramms der Europäischen Union (2014-2020) erhält.

Der Inhalt dieser Broschüre wurde vom Europäischen Verbraucherzentrum Österreich erstellt und liegt allein in dessen Verantwortungsbereich. Sie reflektiert weder die Ansichten der Europäischen Kommission noch der Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) oder irgendeiner anderen Einrichtung der Europäischen Union. Die Europäische Kommission und die Agentur für Verbraucher, Gesundheit und Lebensmittel (Chafea) übernehmen keinerlei Verantwortung für eine mögliche Verwendung von Informationen, die dieser Broschüre zu entnehmen sind. Obwohl diese Broschüre mit größter Sorgfalt verfasst worden ist, kann der Verfasser dieser Broschüre für mögliche Irrtümer oder Unvollständigkeiten nicht haftbar gemacht werden.



Die neue Verbraucherrechte-Richtlinie (VRUG)
Konsumentenschutz EU-weit vereinheitlicht



Co-funded by
the European Union

Seit 13. Juni 2014 ist das Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG) in Kraft, das den Verbraucherschutz einheitlicher und effektiver gestalten soll. Es gilt für alle ab dem 13. Juni 2014 geschlossenen Verträge und beinhaltet Änderungen im Bereich des Konsumentenschutzrechtes. Für Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte wurde ein neues Gesetz erlassen (FAGG).

Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge

Fernabsatzgeschäft (FAV). Damit werden all jene Geschäfte bezeichnet, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel (Telefon, Internet, Mail, Fax, Postsendung) getätigt werden. Das heißt, Händler und Verbraucher treffen sich nicht, sondern das Geschäft wird über ein „organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem“ abgewickelt (wie z.B. der Versandhandel von Amazon).

Außer-Geschäftsraum-Vertrag (AGV). Vereinfacht gesagt, geht es hierbei um Verträge, die außerhalb des eigentlichen Geschäftsraumes eines Unternehmers abgeschlossen werden. Darunter fallen z.B. Vertreter und Werbefahrten. Es reicht auch, dass der Unternehmer dem Verbraucher das Angebot bei einer solchen Gelegenheit macht und der eigentliche Vertrag dann in seinem Geschäft oder per Telekommunikation abgeschlossen wird.

Die oben genannten Varianten werden jetzt durch das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) geregelt. Daneben gibt es weiterhin das Konsumentenschutzgesetz (KSchG), das einerseits das „normale Ladengeschäft“ regelt und andererseits auch dann Wirkung haben kann, wenn das FAGG nicht greift. Welches Recht zur Anwendung kommt, ist bei jedem Fall individuell zu prüfen.

Allgemeine Informationspflichten

Verkäufer müssen ihre Kunden vor Vertragsabschluss über die wichtigsten Details aufklären: Sachleistung, Gesamtpreis, Bedingungen von Lieferung bzw. Versand und damit verbundene Kosten, Gewährleistung, Kundendienst und Umgang mit Beschwerden, Kontaktdaten, Vertragsmodalitäten (Bindung, Kündigung, Rücktrittsrecht).

Im Bereich des FAGG gelten für die Informationserteilung besondere Anforderungen. Bei einem AGV muss die In-

formation auf Papier oder – nach Zustimmung durch den Konsumenten – auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden (USB-Stick, Mail). Bei einem FAV müssen die vorvertraglich zu erbringenden Informationen aber zumindest nach Vertragsabschluss noch auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt werden. Eine Ausnahme gibt es für Handwerker, die nach Aufforderung Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten durchführen, die weniger als 200 Euro kosten. Sie haben nur eingeschränkte Informationspflichten.

Bei sogenannten Geschäften des täglichen Lebens entfallen die Informationspflichten. Das sind etwa Einkäufe im Supermarkt, bei denen man die Ware sofort erhält, das heißt, der Vertrag direkt bei Abschluss erfüllt wird.

Preistransparenz – die „Button-Lösung“

Verkäufer müssen generell die gesamten Kosten der angebotenen Waren bzw. Dienstleistungen deklarieren, inklusive etwaiger Zusatzgebühren.

Online-Kauf. Waren und Dienstleistungen dürfen nicht als gratis beworben werden, wenn dann eine Zahlung fällig wird. Der Konsument muss ausdrücklich bestätigen, dass er über die Kosten Bescheid weiß, bevor er den Vertrag abschließt. Das wird durch die sogenannte „Button-Lösung“ erreicht. Der Button, auf den man zum Vertragsabschluss klickt, muss auf etwaige Kosten hinweisen (z.B. „zahlungspflichtig bestellen“). Wurde der Konsument nicht aufgeklärt, muss er Gebühren oder sonstige Abgaben nicht begleichen.

Keine vorab ausgewählten Zusatzleistungen

Im Internet dürfen Zusatzoptionen, z.B. Expressversand oder Reiseversicherungen bei Flugbuchungen, nicht schon vorab mittels eines Häkchens ausgewählt sein. Solche „Opt-out“-Funktionen, wobei der Verbraucher ein Häkchen wegklicken muss, sind mit der neuen Richtlinie verboten. In so einem Fall entsteht keine Zahlungspflicht für den Zusatzdienst.

Gefahrtragung

Das Risiko, dass die Ware während dem Versand zerstört oder beschädigt wird, liegt beim Verkäufer. Voraussetzung dafür ist, dass es sich um einen Vertrag zwischen einem

Verbraucher und einem Unternehmer handelt und eine vom Verkäufer angebotene Versandart gewählt wurde. Ansonsten geht das Risiko schon ab Übergabe an den von Ihnen bestimmten Transporteur auf Sie über.

Rücktrittsrecht

Die Rücktrittsfrist für Fernabsatz- und Außergeschäftsraumverträge beträgt nun einheitlich 14 Kalendertage – statt bisher sieben Werktage. Die Frist beginnt bei Kaufverträgen mit Erhalt der Ware und bei Dienstleistungen mit Vertragsabschluss. Die Frist verlängert sich um 12 Monate, wenn der Verbraucher nicht im Vorfeld ordnungsgemäß belehrt wurde. Der Rücktritt ist ohne Angabe von Gründen möglich und muss dem Unternehmen mitgeteilt werden, wobei Schriftlichkeit empfohlen wird. Die Ware muss spätestens innerhalb von 14 Tagen zurückgestellt werden. Das Rücktrittsrecht gilt nur bei gewerblichen Händlern, nicht bei privaten Verkäufern.

Achtung! Es gibt zahlreiche Ausnahmefälle, in denen kein Rücktrittsrecht besteht: Flug- und Hotelbuchungen; Kfz-Miete; Konzertticketkäufe; Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden; versiegelte DVDS, CDs oder Software; etc.

Händler müssen ihren Kunden das neue, EU-weit einheitliche Widerrufsformular zur Verfügung stellen. Der Konsument ist jedoch nicht verpflichtet, dieses Formular zu verwenden.

Folgen des Rücktrittsrechts

Hat ein Verbraucher sein Rücktrittsrecht in Anspruch genommen, so steht ihm eine Rückzahlung des Kaufpreises inklusive der Lieferkosten zu.

Die Rücksendekosten hat der Verbraucher aber selbst zu tragen, wenn der Verkäufer vor Vertragsabschluss dementsprechend informiert hat. Tut er das nicht, muss er selbst dafür aufkommen.

Zudem ist bei ordnungsgemäßer Information möglicherweise auch ein Wertersatz zu leisten. Wenn Sie die Ware hingegen nur ausgepackt, begutachtet und kurz ausprobiert haben, darf der Händler keinen Abzug vornehmen.