

**VRUG = Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz
FAGG = Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz**

ab 13.6.2014

Am 13.6.2014 tritt das VRUG in Kraft, das mit Neuregelungen im KSchG und einem neuen Gesetz, dem FAGG, in zentralen Bereichen des Konsumentenschutzrechts grundlegende Änderungen mit sich bringt.

Kernstück des neuen Gesetzes ist die Neuregelung der Rücktrittsrechte in Fernabsatz (also Internet-Handel, Online-Handel, Webshop, Versandhandel sowie Verträge, die per E-Mail zwischen Unternehmern und Verbrauchern abgeschlossen werden) und bei Haustürgeschäften.

Daneben gibt es eine Fülle neuer Regelungen im Allgemeinen Verbraucherrecht.

Welche Gesetze werden an das neue EU-Verbraucherrecht angepasst?

- Allgemeines Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB)
- Konsumentenschutzgesetz (KSchG)
- Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)

Neue Informationspflichten für Unternehmer:

Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag gebunden ist, muss ihn der Unternehmer in klarer und verständlicher Weise über folgende, wesentlichen Inhalte und Eigenschaften im Zusammenhang mit den Waren oder Dienstleistungen informieren.

- Eigenschaften von Waren und Dienstleistungen
- Name, Firma, Telefonnummer und Niederlassung des Unternehmens
- Gesamtpreis der Waren und Dienstleistungen (einschließlich Steuern, Abgaben, Liefer- und Versandkosten)
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen
- Hinweise auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht
- Laufzeit des Vertrags und Kündigungsbedingungen
- Hinweise über die Funktionsweise digitaler Inhalte
- Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

Das VRUG sieht inhaltlich folgende werberelevante Schwerpunkte vor:

- Es kommt auch zu einer **Verschärfung der Rechtslage im Zusammenhang mit Telefonmarketing und "Cold-Calling"-Verträgen**. Es sollen strenge Regelungen betreffend Bestätigungserfordernisse für online oder telefonische geschlossene Verträge eingeführt werden. Hinsichtlich der telefonisch zu schließenden Verträge ist jedoch KEIN "Rückbestätigungserfordernis" durch den Verbraucher an den Verkäufer enthalten. Hinzuweisen ist darauf, dass diese grundsätzliche Regelung nicht nur Cold-Calling-Verträge erfasst, sondern auf alle entsprechenden Verträge Anwendung findet, das heißt auch dann, wenn der Konsument das Geschäft angebahnt hat. Die Frist betreffend das Rücktrittsrecht (vom Vertrag) für Konsumenten wird von 7 Tagen auf 14 Tage ausgeweitet.
- Das VRUG enthält auch vorvertragliche **Informationspflichten für in Geschäftsräumen geschlossene Verträge**. Die Definition von Außergeschäftsraumvertrag wurde wirtschaftsfreundlicher gestaltet, das sog. "Anbahnungselement" wurde aber nicht entsprechend berücksichtigt.
- Die Definition von Fernabsatzvertrag enthält das Kriterium des für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems.
- Es wurde ein **ausdrückliches Bestätigungserfordernisse** (als Voraussetzung dafür, dass der Verbraucher überhaupt an den Vertrag gebunden ist) **für elektronisch und telefonisch zu schließende Verträge** eingeführt. Die Regelung wurde erweitert, als nun nicht mehr nur Dienstleistungsverträge, sondern auch grundsätzlich alle Kaufverträge erfasst werden.

Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz 2014

Mit dem VRUG sollen die entsprechenden Bestimmungen der EU-Richtlinie über die Rechte der Verbraucher (2011/83/EU) innerstaatlich umgesetzt werden. Österreich ist mit der Umsetzung dieser EU-RL bereits säumig (Frist wäre Ende Dezember 2013 gewesen).

Nach den Vorgaben der EU-RL haben die neuen Bestimmungen für alle betroffenen Verträge zu gelten, die nach dem 13. Juni 2014 geschlossen werden.

BUTTON-Lösung für elektronische Verträge

Wenn ein Vertrag, der im Fernabsatz auf elektronischem Weg abgeschlossen wird, mit einem Verbraucher geschlossen werden soll, dann ist die sogenannte Button-Lösung maßgebend.

Der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich seine Kenntnis darüber bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungspflicht verbunden ist.

Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder die Betätigung einer ähnlichen Funktion erfordert, muss diese Schaltfläche oder Funktion gut lesbar ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen" oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein, die den Verbraucher darauf hinweist,

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

dass die Bestellung mit einer Zahlungspflicht gegenüber dem Unternehmer verbunden ist.

Wenn der Unternehmer den Verbraucher auf der Schaltfläche nicht in der korrekten Art informiert, dann ist der Verbraucher an den Vertrag nicht gebunden (relative Nichtigkeit).

INFORMATIONSPFLICHTEN des Unternehmers:

Im VRUG finden sich für alle Geschäfte zwischen Unternehmer und Verbraucher Änderungen im KSchG, die nicht nur für den Online-Handel oder den Versandhandel maßgeblich sind.

Insbesondere gibt es vorvertragliche Informationspflichten, die von den Unternehmern, sofern sie mit Verbrauchern Verträge abschließen, einzuhalten sind. Der Unternehmer hat dem Verbraucher vor Vertragsabschluss klar und unmissverständlich über folgende Punkte zu informieren, wenn sich das nicht bereits aus den Umständen ergibt:

1. die wesentlichen Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen in dem für das Kommunikationsmittel und die Waren oder Dienstleistungen angemessenen Umfang,
2. den Namen oder die Firma und die Telefonnummer des Unternehmers sowie die Anschrift seiner Niederlassung,
3. den Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen 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- oder Versandkosten oder, wenn diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, das allfällige Anfallen solcher zusätzlichen Kosten,
4. gegebenenfalls die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Termin, bis zu dem nach der Zusage des Unternehmers die Waren geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird, sowie ein allenfalls vorgesehenes Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden,
5. zusätzlich zu dem Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Waren gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen nach dem Verkauf und von gewerblichen Garantien,
6. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
7. gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte und
8. gegebenenfalls - soweit wesentlich - die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein muss.

Ausgenommen sind folgende Verträge:

- Geschäfte des täglichen Lebens, die sofort erfüllt werden

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

- Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge, bei denen das Entgelt Euro 50,-- nicht überschreitet
- Sozial- und Gesundheitsverträge
- Glücksspiele
- Finanzdienstleistungen
- Kaufverträge über unbewegliche Sachen (Grundstücke, Wohnungen, Häuser)
- Pauschalreisen
- Time-Sharing-Verträge
- Verträge über Hauszustellungen von Lebensmitteln und Getränken
- Verträge über Personenbeförderung
- Verträge bei der Nutzung von öffentlichen Fernsprechern oder die Nutzung von „einzelnen“ Telefon-, Internet- oder Faxverbindungen

Im KSchG werden die bisherigen Bestimmungen zum Fernabsatz aufgehoben; sie werden durch das FAGG (Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz) ersetzt.

Das FAGG ist insbesondere im Online-Handel maßgebend, aber auch auf andere Geschäfte anwendbar, die außerhalb von Geschäftsräumen des Unternehmers abgeschlossen werden.

Es kommt bei Fernabsatzgeschäften oder Geschäften, die außerhalb von permanenten Geschäftsräumen abgeschlossen werden, zu zusätzlichen Informationspflichten; es sind folgende Informationen (zusätzlich zu den obengenannten Punkten) zu erteilen, sofern der Vertragspartner ein Verbraucher ist

1. gegebenenfalls

- a) die Faxnummer und die E-Mail-Adresse, unter denen der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und ohne weiteres 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,

2. 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,

3. die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittel, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden,

4. bei Bestehen eines Rücktrittsrechts die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts, dies unter Zurverfügungstellung des Muster-Widerrufsformulars gemäß Anhang II,

5. die den Verbraucher im Fall seines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 15 treffende Pflicht zur Tragung der Kosten für die Rücksendung der Waren,

6. die den Verbraucher im Fall seines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 16 treffende Pflicht zur Zahlung eines anteiligen Betrags für die bereits erbrachten Leistungen,

RECHTSKURSAKADEMIE

 **Bank Austria** StudentenService
UniCredit Group

Anmeldung: Bank Austria Filiale – Universität Wien
Schottengasse 11, 1010 Wien
Mo. - Fr. 8.30 – 12.30 Uhr

www.rechtskurse.at bzw. www.rechtskursakademie.at

Kursort: Hörsaalzentrum – Schottenbastei 7 - 9
(vis-à-vis Juridicum)

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

7. gegebenenfalls über das Nichtbestehen eines Rücktrittsrecht nach § 18 oder über die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert,
8. gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes gemäß § 1 Abs. 4 Z 4 UWG und darüber, wie der Verbraucher eine Ausfertigung davon erhalten kann,
9. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht,
10. gegebenenfalls das Recht des Unternehmers, vom Verbraucher die Stellung einer Kautions oder anderer finanzieller Sicherheiten zu verlangen, sowie deren Bedingungen und
11. gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang.

Vereinfachte Informationspflichten gelten für Handwerker, sofern das Entgelt Euro 200,- nicht übersteigt, und beide Vertragspartner die Verpflichtungen umgehend erfüllen, sofern der Verbraucher die Dienste des Handwerkers ausdrücklich angefordert hat.

RÜCKTRITTSRECHT:

Die bisherige Frist für den Rücktritt vom Vertrag wird auf 14 Tage ausgedehnt, wobei es ausreicht, dass der Verbraucher an diesem Tag die Rücktrittserklärung absendet. Die Rücktrittsfrist beginnt bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses und bei Kaufverträgen mit dem Wareneingang.

Wird der Verbraucher über das Rücktrittsrecht nicht korrekt aufgeklärt, dann läuft die Rücktrittsfrist 12 Monate, sofern die Belehrung nachgeholt wird, läuft die vierzehntägige Frist ab Erhalt der Belehrung.

Der Unternehmer hat bei einem Rücktritt dem Verbraucher alle geleisteten Zahlungen inkl. der Versand- und Transportkosten, der allgemeinen Kosten der günstigsten Standardlieferung zu erstatten; wenn der Verbraucher eine besondere Art der Versendung gewählt hat (z.B. Express-Versand), dann muss nur der Teil für die günstigste Lieferart ersetzt werden.

Der Unternehmer kann die Rückzahlung bis zum Warenerhalt oder dem Nachweis der Rücksendung verweigern.

Der Verbraucher muss die Ware unverzüglich (jedenfalls binnen 14 Tagen nach dem Rücktritt) an den Unternehmer zurücksenden (auch hier ist die Absendung maßgebend). Die Kosten der Rücksendung sind vom Verbraucher zu tragen, wenn der Unternehmer den Verbraucher auf diese Verpflichtung aufmerksam gemacht hat. Der Verbraucher muss dem Unternehmer den Minderwert der bereits gebrauchten Ware ersetzen. 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.

Der Rücktritt bei Verträgen über digitale Inhalte hat besondere Folgen, die insbesondere auf „Musik- oder Filmdownload“ Anwendung finden.

Tritt der Verbraucher von einem Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten zurück, so trifft ihn für bereits erbrachte Leistungen des Unternehmers keine Zahlungspflicht, wenn er keine

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

ausdrückliche Zustimmung [nach § 10 Abs. 2] erteilt oder den damit verbundenen Verlust des Rücktrittsrechts nicht zur Kenntnis genommen hat [oder wenn der Unternehmer dem Verbraucher keine Ausfertigung oder Bestätigung nach § 5 Abs. 2 oder § 7 Abs. 3 zur Verfügung gestellt hat].

Bei der Lieferung von digitalen Inhalten auf einem nicht körperlichen Datenträger (Musikdownload, Download von Computerprogrammen, Download von Filmen etc..) kann eine Ausnahme vom Rücktrittsrecht vom „Verkäufer“ in Anspruch genommen werden, wobei dies von der Erfüllung von bestimmten Formalitäten abhängig ist. Das Rücktrittsrecht entfällt, wenn der Unternehmer mit der Lieferung auf Grundlage eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers beginnt und der Verbraucher den Verlust des Rücktrittsrechtes zur Kenntnis nimmt.

Beim Download von Apps, Filmen oder Musik ist daher ein „spezielles Verfahren“ einzuhalten, um ein Rücktrittsrecht des Verbrauchers „nicht auszulösen“, da wohl davon auszugehen ist, dass sogar die Rücksendung des digitalen Inhaltes schwierig ist und auch der „Verkäufer“ die Unterlassung der zukünftigen Nutzung nach dem Rücktritt schwer kontrollieren kann, ohne den Verbraucher in den Verdacht der Urheberrechtsverletzung zu bringen.

- Der „Käufer“ ist über das Rücktrittsrecht ausreichend zu belehren.
- Es ist ihm die Möglichkeit zu geben,
- die „Lieferung“ in 14 Tagen (dh nach Ablauf der Rücktrittsfrist) zu verlangen oder
- auf der sofortigen Lieferung zu bestehen
- der Verbraucher ist auch darüber zu belehren, dass er sein Rücktrittsrecht verliert, wenn er auf der sofortigen Lieferung besteht
- der Verbraucher hat die ausdrückliche Zustimmung zu erteilen und in der Erklärung muss er auch zur Kenntnis zu nehmen, dass er sein Rücktrittsrecht verliert
- die BUTTON-Lösung mit „zahlungspflichtig bestellen“ ist umzusetzen.

Regelung zu den Rücksendekosten

§ 15 (2) FAGG (Entwurf) (anwendbar auf Verträge, die ab dem 13.6.2014 abgeschlossen werden) bestimmt, dass der Verbraucher die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware zu tragen hat.

Dies gilt nicht, wenn der Unternehmer sich bereit erklärt, diese Kosten zu tragen, oder wenn er es unterlassen hat, den Verbraucher über dessen Kostentragungspflicht zu unterrichten.

Tipp: Jeder Unternehmer, der möchte, dass die Kosten vom Verbraucher zu tragen sind, muss den Verbraucher über die Verpflichtung zur Bezahlung dieser Rücksendekosten informieren! Diese Informationspflicht trifft den Unternehmer schon gem. § 4 (1) Z 9 FAGG.

Bevor der Verbraucher durch den Vertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist, muss der Unternehmer diesen in klarer und unmissverständlicher Weise über viele Tatsachen informieren.

Darunter fällt auch die Verpflichtung, den Verbraucher über folgendes zu informieren:

- 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

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

Fernabsatzverträgen über Waren, die wegen ihrer Beschaffenheit üblicherweise nicht auf dem Postweg versendet werden, die Höhe der Rücksendungskosten.

Wenn der Unternehmer den Verbraucher nicht oder nicht zum richtigen Zeitpunkt über die Verpflichtung zur Tragung der Rücksendekosten informiert, oder die Information nicht klar und unmissverständlich ist, dann trägt diese Kosten der Unternehmer selbst (oder muss sie dem Verbraucher ersetzen - siehe auch § 4 (5) FAGG).

VERWALTUNGSSTRAFE

Die Mindeststrafe bei Übertretung der Informations- und Belehrungspflichten beträgt Euro 1.450,- (sofern die Handlung nicht mit strengerer Strafe bedroht ist).

- **Neue Informationspflichten:** Die unten stehende Tabelle listet auf, worüber zwingend informiert werden muss und zu welchem Zeitpunkt dies zu geschehen hat. Manche der Verpflichtungen gelten nur im Fernabsatzgeschäft (z.B. Webshop). Hier folgen einige Spezifizierungen.
- **Versandkosten:** Alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten und alle sonstigen Kosten sind exakt zu nennen.
 - Nur in sehr restriktiv gehandhabten Fällen, in denen diese Kosten *vernünftigerweise* nicht im Voraus berechnet werden können, muss die Tatsache genannt werden, dass solche zusätzliche Kosten anfallen können (z.B. Lieferung eines Fertigteilhauses in die Schweiz).
 - Beispiel für Ausweg: "Lieferung auf Insel Sylt nur auf Anfrage".
- **Lieferbeschränkungen:** Müssen bei "Beginn des Bestellvorgangs" genannt werden. Also schon auf jenen Seiten, die einen Warenkorb-Button enthalten.
 - Es sollte eine von überall verlinkte Seite mit diesen Informationen geben. Auf jeden Fall muss die Information im Warenkorb stehen.
- **Zahlungsmöglichkeiten:** Es muss klar sein, wie man bezahlen kann.
 - Logos im Footer sind ok.
 - Es ist ok, bestimmte Zahlungsmittel später für Retouren-Junkies oder nach Bonitätsprüfung zu sperren. Sicherheitshalber sollte dann aber z.B. bei Kauf auf Rechnung "Vorbehaltlich positiver Bonitätsprüfung" vermerkt werden.
- **Vorausgewählte Zusatzleistungen (pre-ticked boxes):**
 - Werden Leistungen zusätzlich zur Hauptleistung verkauft (z.B. Versicherung), muss der Konsument ausdrücklich zustimmen.
 - Die Zustimmung darf nicht über vorausgefüllte Boxen erfolgen.
 - Versandkosten gehören aber zur Hauptleistung. D.h. auch wenn der Standardversand teurer ist als die kostenlose Abholung, fällt dies nicht unter diese Klausel.
- **Liefertermin:**
 - Es muss der "Termin" genannt werden, bis zu dem sich der Unternehmer verpflichtet, die Waren zu liefern oder die Dienstleistung zu erbringen.
 - Eine Angabe von Tagen bis zur Lieferung reicht.
 - Laut Rechtsprechung (Deutschland) ist "Zirka 5 Tage" in Ordnung. "In der Regel 5 Tage" jedoch nicht.
 - Werden "Werktage" angegeben, muss klar sein, welche Feiertage gelten.

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

- Es muss nach neuem Recht immer etwas zur Lieferzeit gesagt werden (“sofort versandfertig” reicht nicht!).
- Es geht darum, wann die Lieferung beim Kunden ankommt. Klingeln reicht, Übergabe ist nicht erheblich.
- Bei mehreren Versandarten: Standardversand angeben oder alle separat ausweisen.
- Auch “8-10 Wochen” ist als Angabe ok. Der Kunde muss es nur vorher wissen.
- Bei Downloadprodukten ist “sofort” ok.
- Bei Teillieferungen gilt die Lieferzeit des am längsten laufenden Artikels.
- **Risikoübergang bei Versendungskauf:**
 - Grundsätzlich geht das Risiko für Verlust oder Beschädigung der Waren erst dann auf den Verbraucher über, wenn er oder ein von ihm benannter Dritter die Waren in Besitz genommen hat.
 - Diese Regelung weicht erheblich vom derzeit geltenden österreichischen Recht ab!
- **Verbot kostenpflichtiger Telefonhotlines:**
 - Verbraucher dürfen nicht mehr als den Grundtarif zahlen wenn sie mit dem Unternehmen im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag telefonisch Kontakt aufnehmen.
 - Gilt nur für Kunden, nicht für Interessenten oder die allgemeine Nummer!
 - Diese Kundennummer z.B. nur in E-Mail oder Lieferpapieren zu kommunizieren ist ok.
 - Unter “Grundtarif” können das ortsübliche Festnetz, eine normale Mobilfunknummer oder jede andere Nummer ohne Verdienst (cash back) für den Anbieter verstanden werden.
- **Unzulässigkeit von Zahlungsaufschlägen:**
 - Es muss eine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsmöglichkeit zur Verfügung stehen.
 - Vorkasse ist zwar gängig, aber nicht zumutbar (Insolvenzrisiko).
 - Das vereinbarte Entgelt darf auch bei weiteren Zahlungsmethoden nicht über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer durch die Nutzung des Zahlungsmittels entstehen.
- **Rückerstattung mit gleichem Zahlungsmittel:**
 - Für die Rückzahlung muss der Unternehmer dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das der Verbraucher bei der Zahlung verwendet hat.
 - Außer wenn ausdrücklich etwas anderes vereinbart worden ist und dem Verbraucher dadurch keine Kosten entstehen.
 - Es darf auch z.B. ein 110%-Gutschein angeboten werden. Aber: Das darf kein Zwang sein oder in AGB vorgeschrieben stehen.
 - Bei Nachnahmen: Das ist eine Barzahlung. Hier ist trotzdem Rücküberweisung möglich. Sollte aber vorher bei Zahlungsmethoden bekannt gegeben werden.
- **Button-Lösung – Informationspflichten:**
 - Auf der Bestellseite müssen die “wesentlichen” Produktmerkmale unmittelbar bevor der Verbraucher seine Bestellung abgibt, klar und verständlich in hervorgehobener Weise zur Verfügung stehen: Produktbild und die Bezeichnung, evtl. noch die Größe und Farbe (je

RECHTSKURSAKADEMIE

 **Bank Austria** StudentenService
UniCredit Group

Anmeldung: Bank Austria Filiale – Universität Wien
Schottengasse 11, 1010 Wien

Mo. - Fr. 8.30 – 12.30 Uhr

www.rechtskurse.at bzw. www.rechtskursakademie.at

Kursort: Hörsaalzentrum – Schottenbastei 7 - 9

(vis-à-vis Juridicum)

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

nach Produkt). Zusätzlich sollte ein eindeutig bezeichneter Link, z.B. „alle Detail-Informationen zu dem Produkt“, mit aufgenommen werden, der auf die Produktdetailseite führt.

- Wer 100% sicher gehen will, sollte alle Produktmerkmale anführen.
- „Unmittelbar“ bedeutet zwischen Produktinformationen und Kauf-Button darf möglichst nichts stehen. AGB und Widerrufsrecht (als Links) sollten aber ok sein.
- **Button-Lösung – Beschriftung Kauf-Button:**
 - Die Schaltfläche muss gut lesbar mit nichts anderem als den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ sein.
 - Die Originalformulierung schnitt in A/B-Tests aus Sicht der Conversion-Optimierung eher schlecht ab.
- **Widerrufsrecht von 14 Kalendertagen:**
 - 14 Tage ab dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, in den physischen Besitz der Waren gelangt.
 - Es wird also nur noch auf den Liefertermin (= tatsächlicher Erhalt der Ware!) abgestellt – die Widerrufsbelehrung ist dadurch einfacher als früher.
 - Die Frist beginnt bei physischer Übergabe (persönlich, Person im Haushalt, Paketbriefkasten). Nicht: Packstation, Posthinterlegung, Nachbar (außer bei Vollmacht), In-den-Flur-legen.
 - Bei Unterlassung oder falscher Widerrufsbelehrung verlängert sich die Frist auf maximal 12 Monate nach Ende der ursprünglichen Frist. Also nicht mehr unendlich wie derzeit in Deutschland.
 - Das neue Widerrufsrecht darf erst ab 13.6.2014 0:00 im Webshop online sein. Nicht davor. Danach gilt es jedenfalls.
- **Ausübung des Widerrufsrechts:**
 - Verbraucher können den Widerruf z.B. auch per E-Mail oder telefonisch ausüben, solange aus der Erklärung der Entschluss des Verbrauchers zum Widerruf eindeutig hervorgeht. Bloßes Zurücksenden des Pakets reicht nicht.
- **Rückabwicklung:**
 - Verbraucher müssen erhaltene Ware binnen 14 Tagen (ab Mitteilung des Widerrufs) zurücksenden.
 - Unternehmer haben jede mit dem Widerruf zusammenhängende Zahlung, die vom Verbraucher erhalten wurde, binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über den Widerruf eingegangen ist.
 - Unternehmer können die Rückzahlung an die Voraussetzung knüpfen, dass der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, die Ware bereits zurückgeschickt zu haben. Das muss allerdings zuvor so vereinbart sein!
 - Alle Kosten der Hinsendung muss der Unternehmer erstatten. Ausgenommen sind Expresszuschläge beim Versand.
 - Der Verbraucher trägt die Kosten der Rücksendung. Es sei denn, der Unternehmer hat sich im Vertrag bereit erklärt, diese Kosten zu tragen, oder der Unternehmer hat es versäumt, den Verbraucher darüber zu unterrichten, dass er diese Kosten zu tragen hat.

RECHTSKURSE – erfolgreich! – kompetent! – vis-à-vis! – preisgünstig!

- Achtung: Der Verbraucher trägt zwar die Kosten der Rücksendung, der Unternehmer jedoch das Transportrisiko. Deshalb sollten Rücksendungen in jedem Fall angenommen und lieber nachher eine Kosteneinbringung versucht werden.
- **Wertersatz bei Warenlieferungen:**
 - Der Verbraucher haftet für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist.
 - Es gibt keinen Nutzungswertersatz (quasi Miete für Nutzungszeit). Falls die Ware sich nicht verschlechtert ist, hat der Unternehmer also keinen Wertersatzanspruch.
- **Bestätigung des abgeschlossenen Fernabsatzvertrages:**
 - Alle Informationspflichten müssen in Textform (dauerhafter Form) mitgeteilt werden. Kann im Bestätigungsemail erfolgen, dürfte aber (sinnloserweise) auch erst mit der Lieferung in Papierform geschickt werden.