



INHALT

Informationen über die bei Streitfällen verfügbaren Beschwerde- und Rechtsschutzverfahren2	2
Informationen über die Anschriften von Behörden, Körperschaften öffentlichen Rechts und anderen Stellen.....4	4
Veröffentlichung der Anschriften der Verbindungsstellen anderer Mitgliedstaaten (§ 25 Abs. 2 ECG):4	4
Informationen über die vertraglichen Rechte und Pflichten der Nutzer/innen (§ 24 Abs. 2 Z 1 ECG):5	5
VERTRAGSABSCHLUSS IM INTERNET5	5
Zugang zu Webseiten – Geoblocking5	5
Allgemeine Grundsätze des Vertragsabschlusses5	5
Fernabsatzverträge.....6	6
Pauschalreiseverträge und verbundene Reiseleistungen.....7	7
Abgabe einer Vertragserklärung – Angebot8	8
Annahme10	10
Anfechtung und Rücktritt.....11	11
INFORMATIONSPFLICHTEN11	11
Allgemeine Informationen – Impressum.....11	11
Informationen über Werbung12	12
Nicht angeforderte Werbung.....12	12
Informationen vor dem Vertragsabschluss12	12
VERBRAUCHERSCHUTZ17	17
Unzulässige Vertragsbestandteile.....17	17
Rücktrittsrecht.....20	20
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN22	22
Einbeziehungskontrolle.....22	22
Geltungskontrolle.....23	23
Inhaltskontrolle23	23
Geoblocking im weiteren Sinn.....23	23

INFORMATIONEN ÜBER DIE BEI STREITFÄLLEN VERFÜGBAREN BESCHWERDE- UND RECHTSSCHUTZVERFAHREN

einschließlich der praktischen Aspekte dieser Verfahren (§ 24 Abs. 2 Z 1 ECG):

Außergerichtliche Streitbeilegung

Seit 9. Jänner 2016 kommt das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) zur Anwendung. Seit diesem Zeitpunkt können sich Konsument/innen in fast allen vertraglichen Verbraucherstreitigkeiten mit einem österreichischen Unternehmen an acht staatlich anerkannte Stellen zur alternativen Streitbeilegung („AS-Stelle“) wenden. Die Teilnahme am Verfahren ist für Verbraucher/innen immer und für Unternehmen in der Regel freiwillig. Ziel eines Verfahrens vor einer AS-Stelle ist eine einvernehmliche Streitbeilegung. Die AS-Stelle trifft selbst keine verpflichtende Entscheidung.

www.ombudsmann.at Der Verein Internet Ombudsmann ist eine Plattform für Beratung und Streitschlichtung für Online-Konsument/innen. Er ist zuständig bei sämtlichen Vertragsstreitigkeiten aus über das Internet geschlossenen Verträgen zwischen einem in Österreich niedergelassenen Unternehmen und einer/einem in Österreich oder in einem sonstigen EWR-Staat wohnhaften Verbraucher/in. Zusätzlich kann man sich in diesen Fällen an die „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ wenden.

www.verbraucherschlichtung.at Die „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ ist zuständig für Verbraucherstreitigkeiten, für die keine der anderen Schlichtungseinrichtungen zuständig ist. Zu ihrem Aufgabenbereich zählen insbesondere Streitigkeiten rund um Garantie und Gewährleistung, aber auch Probleme mit Fremdwährungskrediten. Zusätzlich kann man sich bei Problemen mit Internetgeschäften (neben dem Verein Internet Ombudsmann) auch an die „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ wenden.

Weitere AS-Stellen (siehe § 4 AStG):

Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria, Telekom-Schlichtungsstelle und Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft und die Ombudsstelle Fertighaus.

Gerichtliche Streitbeilegung

Bei Streitigkeiten aus einem grenzüberschreitenden Vertragsverhältnis zwischen Unternehmer/innen und Verbraucher/innen, gilt es folgende Besonderheiten zu beachten:

Die Gerichtszuständigkeit ist in solchen Fällen in der Europäischen Gerichtsstands- und Vollstreckungsverordnung Nr. 1215/2012 (EuGVVO) besonders geregelt. Übt der Unternehmer (die Unternehmerin) seine (ihre) Tätigkeit im Wohnsitzstaat des Verbrauchers (der Verbraucherin) aus oder richtet er (sie) seine (ihre) Tätigkeit hierauf aus und fällt der Vertrag in den Bereich dieser Tätigkeit, so kann er (sie) diese(n) als Beklagten (Beklagte) auch nur in diesem Staat gerichtlich in Anspruch nehmen (Art. 18 Abs. 2 EuGVVO). Treten Verbraucher/innen dagegen selbst als Kläger/innen auf, so haben sie die Wahl, ob sie den Prozess in ihrem Wohnsitzstaat oder im Wohnsitzstaat des Internetanbieters (der Internetanbieterin) führen wollen (Art. 18 Abs. 1 EuGVVO). Darüber hinaus können sie den Anbieter (die Anbieterin) auch am Ort einer Zweigniederlassung, Agentur oder sonstigen Niederlassung klagen, wenn es sich um eine Streitigkeit aus deren Betrieb handelt (Art. 17 Abs. 2 iVm Art. 7 Nr. 5 EuGVVO).

Welches Recht auf einen im Internet geschlossenen Vertrag anzuwenden ist, bestimmt die Verordnung Nr. 593/2008 über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht (Rom I-VO). Sofern keine zulässige Vereinbarung hierüber vorliegt, regelt Art. 6 Rom I-VO das anwendbare Recht. Dieses richtet sich in diesem Fall nach dem gewöhnlichen Aufenthalt der Verbraucherin (des Verbrauchers). Voraussetzung hierfür ist jedoch wiederum, dass der Unternehmer (die Unternehmerin) die berufliche oder gewerbliche Tätigkeit in diesem Staat ausübt oder eine solche Tätigkeit auf irgendeine Weise auf diesen Staat oder auf mehrere Staaten, einschließlich dieses Staates, ausrichtet und der Vertrag in den Bereich dieser Tätigkeit fällt.

Unter einer Ausrichtung ist hierbei etwa das Anbieten von Waren auf einer Website, die auch in der Sprache des Verbrauchers (der Verbraucherin) abrufbar ist, die Angabe von Telefonnummern mit internationaler Vorwahl und der „internationale Charakter“ der unternehmerischen Tätigkeit zu verstehen. Die bloße Möglichkeit, eine Website abzurufen, genügt hingegen nicht.

Nach Art. 1 Abs. 6 Geoblocking-Verordnung (gilt ab 3. Dezember 2018) bedeutet die Einhaltung der Bestimmungen dieser Verordnung, dh etwa, dass Anbieter/innen ihre Webseiten nicht für Kunden (Kundinnen) aus anderen Mitgliedstaaten sperren oder Kunden (Kundinnen) weiterleiten, für sich genommen kein Ausrichten im Sinne der oben genannten Grundsätze. Somit genügt dies alleine nicht dafür, dass sich das anwendbare Recht nach dem Wohnsitz des

Verbrauchers (der Verbraucherin) richtet oder ein Verbrauchergerichtstand im Mitgliedstaat des Kunden (der Kundin) begründet wird.

INFORMATIONEN ÜBER DIE ANSCHRIFTEN VON BEHÖRDEN, KÖRPERSCHAFTEN ÖFFENTLICHEN RECHTS UND ANDERER STELLEN

bei denen die Nutzer/innen oder Dienstanbieter/innen weitere Informationen oder praktische Unterstützung erhalten können (§ 24 Abs. 2 Z 2 ECG):

www.oiat.at Österreichisches Institut für angewandte Telekommunikation (ÖIAT)

www.saferinternet.at Informations- und Koordinierungsstelle „Saferinternet.at“

www.oerak.or.at Österreichischer Rechtsanwaltskammertag

www.konsument.at Verein für Konsumenteninformation

www.arbeiterkammer.at Bundesarbeiterkammer

www.wko.at Wirtschaftskammer Österreich

www.ispa.at Internet Service Providers Austria

www.ombudsmann.at Internet-Ombudsmann

www.schutzverband.at Schutzverband gegen unlauteren Wettbewerb

www.sozialministerium.at Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz

www.bmdw.gv.at Bundesministerium für Digitales und Wirtschaftsstandort

www.wien.gv.at/amtshelfer Stadt Wien

VERÖFFENTLICHUNG DER ANSCHRIFTEN DER VERBINDUNGSSTELLEN ANDERER MITGLIEDSTAATEN (§ 25 Abs. 2 ECG):

Für Deutschland: www.ecommerce-verbindingstelle.de

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/e-commerce-directive>

INFORMATIONEN ÜBER DIE VERTRAGLICHEN RECHTE UND PFLICHTEN DER NUTZER/INNEN (§ 24 Abs. 2 Z 1 ECG):

VERTRAGSABSCHLUSS IM INTERNET

Zugang zu Webseiten – Geoblocking

Das in der Praxis bisher weitverbreitete Geoblocking, das den Zugang zu Webseiten von Nutzer/innen aus anderen Mitgliedstaaten verhindert oder diese auf andere Webseiten weiterleitet, versucht die Geoblocking-Verordnung (diese gilt ab dem 3. Dezember 2018) zu verhindern. Gemäß Art. 3 dieser Verordnung ist es Anbieter/innen untersagt, den Zugang von Kunden (Kundinnen) zu einer Online-Schnittstelle (im Regelfall ist darunter eine Webseite zu verstehen) aufgrund ihrer Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzortes oder des Ortes der Niederlassung zu sperren oder zu beschränken. Gleiches gilt für die Weiterleitung der Kunden (Kundinnen) auf eine andere Webseite. Versucht etwa eine in Österreich ansässige Kundin, auf die französische Webseite eines in Frankreich ansässigen Onlinewarenhändlers zuzugreifen, so wäre es dem Händler aufgrund der oben dargestellten Grundsätze untersagt, die Kundin aufgrund ihrer österreichischen IP-Adresse automatisch auf die österreichische oder deutsche Webseite des Händlers umzuleiten. Die Regelung verpflichtet Anbieter/innen allerdings nicht, Waren auch in alle Mitgliedstaaten zu liefern oder elektronische Dienstleistungen zu erbringen.

Allgemeine Grundsätze des Vertragsabschlusses

Ein Vertrag kommt durch übereinstimmende Willenserklärungen (mindestens) zweier Personen zustande (Angebot und Annahme: § 861 ABGB).

Nach dem in § 883 ABGB verankerten Grundsatz der Formfreiheit können Verträge grundsätzlich formfrei, nämlich schriftlich oder mündlich, ausdrücklich oder schlüssig abgeschlossen werden. Nur in Ausnahmefällen wird die Einhaltung einer gesetzlich vorgeschriebenen Form (zB Schriftlichkeit bzw. Mitwirkung einer Urkundsperson) oder einer von den Vertragsparteien vereinbarten Form verlangt. Schriftform im Sinn des § 886 ABGB verlangt eine schriftliche Vertragsurkunde mit eigenhändiger Unterschrift.

Damit formgebundene Erklärungen auch im Internet abgegeben und schriftliche Verträge online geschlossen werden können, sieht § 4 SVG vor, dass Schriftlichkeit im Sinn des § 886 ABGB

auch durch eine qualifizierte elektronische Signatur hergestellt werden kann. Elektronische Signaturen sind technische Verfahren, mit deren Hilfe festgestellt werden kann, dass eine signierte elektronische Nachricht von einer bestimmten Person stammt (Authentizität) und während des Datentransports zum Empfänger nicht verändert wurde (Integrität). Sondervorschriften bestehen für die elektronische Kommunikation im Bereich des Vertragsversicherungsrechts (für die geschriebene Form, die keine Schriftlichkeit erfordert, s. §§ 1 b, 5a VersVG).

Fernabsatzverträge

Das **Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz FAGG** (im Detail abrufbar unter www.ris.bka.gv.at) enthält weitergehende Regelungen für Verträge, die entweder außerhalb von Geschäftsräumen oder im Wege des Fernabsatzes geschlossen werden. Unter einem Fernabsatzvertrag ist dabei ein Vertrag zu verstehen, der zwischen Unternehmer/innen und Verbraucher/innen ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit von Unternehmer/innen und Verbraucher/innen im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems geschlossen wird, wobei sie bis einschließlich des Zustandekommens des Vertrags ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwenden. Unter „Fernkommunikationsmittel“ fällt das Internet, aber auch Briefe, Telefon, Telefax, oder E-Mail. Für die Qualifikation als „Fernabsatzvertrag“ ist Voraussetzung, dass ein „organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem“ vorliegt. Notwendig hierfür ist, dass im Rahmen eines Unternehmens zumindest ein Teil des Vertriebs über Fernabsatz abgewickelt wird, zum Beispiel über Katalogversand, Pressewerbung mit Bestellscheinen, über eine Homepage oder mittels Einrichtung einer Telefonzentrale oder eines Callcenters.

Vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommen sind gemäß § 1 Abs. 2 FAGG insbesondere Verträge über Finanzdienstleistungen (Bank-, Wertpapier- oder Versicherungsdienstleistungen; siehe hierfür aber das FernFinG), soziale Dienstleistungen, Gesundheitsdienstleistungen, Glücksspiele, Verträge über den Bau von neuen Gebäuden sowie erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden und den Verkauf von Immobilien sowie die Vermietung von Wohnraum, Pauschalreiseverträge (siehe dazu sogleich), Teilzeitnutzungsverträge, Verträge, die vor einem Notar geschlossen werden, sofern der Notar nicht nur eine reine Beglaubigungsfunktion erfüllt, sowie Automatenkäufe, Verträge über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die von Unternehmer/innen im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz von Verbraucher/innen geliefert werden, und

bestimmte Verträge mit Betreibern von Telekommunikationsmitteln. Für Personenbeförderungsverträge gelten nicht die allgemeinen Bestimmungen (siehe unten), sondern nur die speziell geregelten Erfordernisse für elektronisch geschlossene Verträge (§ 8 FAGG – siehe dazu unten).

Pauschalreiseverträge und verbundene Reiseleistungen

Das **Pauschalreisegesetz** (im Detail abrufbar unter www.ris.bka.gv.at) sieht eine Reihe von Sonderbestimmungen (etwa bestimmte Informationspflichten, besondere Rücktrittsrechte sowie Sondergewährleistungsrechte) für Pauschalreiseverträge sowie Verträge über verbundene Reiseleistungen vor. Eine Pauschalreise ist dabei die Kombination aus mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen (Beförderung, Unterbringung, Autovermietung sowie jede andere touristische Leistung, die nicht wesensmäßiger Bestandteil der zuvor genannten Reiseleistungen ist) in einem Vertrag oder in separat vermittelten Verträgen. Bei Letzteren müssen gewisse zusätzliche Voraussetzungen vorliegen (siehe § 2 Abs. 2 lit. b sublit. aa bis ee PRG). Im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss im Internet gilt es hier, auf die Variante des § 2 Abs. 2 lit. b sublit. ee PRG hinzuweisen. Hierbei handelt es sich um Fälle der so genannten „click-through-Buchung“. Eine solche Buchung liegt vor, wenn ein Unternehmer (eine Unternehmerin), mit welchem (welcher) der erste Vertrag geschlossen wurde, Daten des (der) Reisenden (Name, Zahlungsdaten, E-Mail-Adresse) an einen oder mehrere Unternehmer/innen weiterleitet und der Reisende (die Reisende) bei diesem oder diesen binnen 24 Stunden einen Vertrag über weitere Reiseleistung abschließt. Bucht eine Reisende etwa zuerst einen Flug und leitet die Fluglinie die Daten an ein Mietwagenunternehmen weiter, bei dem die Reisende innerhalb von 24 Stunden ein Mietauto bucht, so liegt eine Pauschalreise vor.

Eine bloß verbundene Reiseleistung liegt hingegen unter anderem dann vor, wenn in einem verbundenen Online-Buchungsverfahren mindestens eine weitere Reiseleistung in gezielter Weise vermittelt wird und der Vertrag mit dem anderen Unternehmer (der anderen Unternehmerin) spätestens 24 Stunden nach der ersten Buchungsbestätigung geschlossen wird. Wenn etwa nach einer Flugbuchung über eine Webseite ein Link zum Buchungsportal eines Mietwagenanbieters verbunden mit einer Buchungsaufforderung aufscheint, aber keine Kundendaten weitergeleitet werden, handelt es sich bloß um eine verbundene Reiseleistung. Diesfalls sind die Rechte der Kunden und die Pflichten des Anbieters gegenüber einem Pauschalreisevertrag deutlich eingeschränkt.

Abgabe einer Vertragserklärung – Angebot

Allgemeines

Ein zur Annahme geeignetes Angebot muss inhaltlich ausreichend bestimmt sein, dh es muss die wesentlichen Vertragspunkte enthalten, und einen erkennbaren endgültigen Bindungswillen des Antragstellers (der Antragstellerin) zum Ausdruck bringen. Die Website eines Anbieters (einer Anbieterin) ist in der Regel mangels Erkennbarkeit eines endgültigen Bindungswillens noch kein verbindliches Vertragsanbot im Sinne des § 861 ABGB, weil sich der Anbieter in der Regel seinen Vertragspartner aussuchen möchte und nicht immer alle angebotenen Waren vorrätig hat. Gleiches gilt daher auch für Schaufenster oder die Zusendung von Preislisten oder Versandkatalogen. In den meisten Fällen liegt daher erst dann ein Angebot vor, wenn eine Nutzerin (ein Nutzer) eine entsprechende Erklärung an einen Unternehmer (eine Unternehmerin) abgibt. Dies kann durch Ausfüllen eines Web-Formulars oder durch Absenden einer E-Mail erfolgen. Hierbei obliegt es Diensteanbieter/innen, den Nutzer/innen angemessene, wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit denen Letztere Eingabefehler vor der Abgabe ihrer Vertragserklärung erkennen und berichtigen können. Darüber hinaus müssen die Diensteanbieter/innen den Nutzer/innen den Zugang von elektronischen Vertragserklärungen unverzüglich elektronisch bestätigen (§ 10 ECG – E-Commerce-Gesetz; die Regelungen sind im Detail abrufbar unter www.ris.bka.gv.at).

Besonderheiten bei zahlungspflichtigen Fernabsatzverträgen

Im Falle eines **Fernabsatzvertrages** (siehe dazu oben Pkt. A.3.), der mit einer Zahlungspflicht verbunden ist, besteht neben den weitreichenden Informationspflichten im Vorfeld eines Vertragsabschlusses (siehe hierzu Pkt. B.4.) außerdem eine besondere Hinweispflicht. Demnach ist der Unternehmer (die Unternehmerin) verpflichtet, den Verbraucher (die Verbraucherin), **unmittelbar bevor** er (sie) seine (ihre) Vertragserklärung abgibt, klar und in hervorgehobener Weise auf folgende Informationen hinzuweisen (§ 8 Abs. 1 FAGG):

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung in dem für das Kommunikationsmittel und die Ware oder Dienstleistung angemessenen Umfang,
- 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,

- 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,
- gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
- gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht.

Diese Hinweispflicht soll es dem Verbraucher (der Verbraucherin) ermöglichen, unmittelbar vor der Abgabe der Vertragserklärung nochmal die wesentlichen Eigenschaften etwa der gekauften Ware (Größe, Farbe etc), den Preis sowie gewisse weitere Informationen zu erfahren. Bietet etwa ein Onlinehändler Waren über eine Webseite an, so muss es einem Käufer möglich sein, unmittelbar vor Abschluss des Bestellvorganges einen Überblick über die gewählten Waren zu erhalten. Dies kann etwa dadurch erfolgen, dass er nochmals einen Einblick in seinen Warenkorb mit den oben genannten Informationen erhält.

Der Unternehmer (die Unternehmerin) hat außerdem dafür zu sorgen, dass der Verbraucher (die Verbraucherin) bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung 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 (die Verbraucherin) darauf hinweist, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Unternehmer (der Unternehmerin) verbunden ist. Kommt der Unternehmer (die Unternehmerin) den Pflichten nach diesem Absatz nicht nach, so ist der Verbraucher (die Verbraucherin) an den Vertrag oder seine (ihre) Vertragserklärung nicht gebunden (§ 8 Abs. 2 FAGG).

Auf Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr ist spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden (§ 8 Abs. 3 FAGG).

Diese Verpflichtungen der Diensteanbieter/innen können nicht zum Nachteil von

Verbraucher/innen abbedungen werden. Sie gelten überdies auch für elektronisch geschlossene Verträge über **Pauschalreisen** (§ 8 Abs 4 FAGG). Keine Geltung besteht hingegen für Verträge, die ausschließlich im Weg der elektronischen Post (etwa per E-Mail) oder eines damit vergleichbaren individuellen elektronischen Kommunikationsmittels (zB SMS) abgeschlossen werden.

Zugang

Willenserklärungen rufen nur dann rechtliche Wirkungen hervor, wenn sie in die Sphäre der Adressatin (des Adressaten) gelangt sind. Die Wirksamkeit tritt im Zugangszeitpunkt ein. Gemäß § 12 ECG gelten elektronische Erklärungen als zugegangen, wenn sie vom Empfänger (der Empfängerin) unter gewöhnlichen Umständen abgerufen werden können. Dadurch wird klargestellt, dass eine elektronische Erklärung nicht schon dann als zugegangen gilt, wenn sie faktisch abrufbar ist; vielmehr gilt sie beim Eingang während der Nachtzeiten oder am Wochenende so wie andere Erklärungen erst mit Beginn der Geschäftszeiten als zugegangen. Ein Diensteanbieter (eine Diensteanbieterin) muss dem Nutzer (der Nutzerin) den Zugang einer elektronischen Vertragserklärung unverzüglich elektronisch bestätigen (§ 10 Abs. 2 ECG).

Annahme

Zur Bewirkung eines rechtsverbindlichen Vertrags muss das mit Zugang wirksam gewordene Vertragsangebot von der Empfängerin (vom Empfänger) angenommen werden. Ist keine Bindungsfrist vereinbart, so bestimmt § 862 ABGB, dass mündliche Angebote „sogleich“ angenommen werden müssen. Bei schriftlichen Angeboten dauert die Bindung bis zu dem Zeitpunkt, in dem der oder die Anbietende bei Berücksichtigung der Beförderungszeit des Angebotes, einer angemessenen Überlegungsfrist und der Beförderungszeit für die Antwort die Annahme erwarten darf. Bei Online-Angeboten ist die Übermittlungszeit auf Grund der technischen Gegebenheiten mehr oder weniger zu vernachlässigen. Die Bindungsfrist beschränkt sich daher auf die – einzelfallabhängig zu beurteilende – angemessene Bearbeitungs- und Überlegungsfrist und wird im Allgemeinen mit etwa zwei bis drei Tagen zu bemessen sein. Die Annahme kann durch eine Rückantwort (Bestätigung per E-Mail) oder durch Warenlieferung in Form einer Willensbetätigung im Sinne des § 864 ABGB erfolgen. Eine solche kann wiederum auf elektronischem Weg (z.B. Software-Versand) oder auf traditionellem Weg erfolgen. Bei Verbraucherverträgen sind der freien Vereinbarung von Fristen Grenzen gesetzt. Die Unternehmer/innen dürfen sich keine unangemessen lange oder unbestimmte Frist für die Annahme oder Ablehnung eines Verbraucherantrags ausbedingen (§ 6 Abs. 1 Z 1 KSchG). Eine derartige Klausel wäre jedenfalls nichtig und demnach als nicht beigelegt zu

betrachten.

Nach dem Abschluss eines Fernabsatzvertrages obliegt es Unternehmer/innen gemäß § 7 Abs. 3 FAGG, Verbraucher/innen innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens jedoch mit der Lieferung der Waren oder vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung, eine Bestätigung des geschlossenen Vertrages auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Dieser muss auch die Informationen nach § 4 Abs. 1 FAGG (siehe dazu Pkt. B 4) enthalten, sofern diese nicht bereits vor Vertragsabschluss auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt wurden. Eine ähnliche Regelung gilt auch für Pauschalreiseverträge (siehe dazu § 6 PRG).

Anfechtung und Rücktritt

Nach erfolgtem Zugang beim Adressaten (bei der Adressatin) kann eine Willenserklärung einseitig nicht mehr widerrufen werden. Nach allgemeinen Regeln (§§ 871 ff. ABGB) kommt dann nur mehr eine Anfechtung wegen eines Erklärungsfehlers (oder wegen anderer beachtlicher Geschäftsirrtümer) in Betracht. Darunter fallen Eingabe- und Bedienungsfehler sowie irrtümliche Erklärungsabgaben durch versehentliches Drücken einer Taste. Voraussetzung hierfür ist allerdings, dass dieser Irrtum entweder durch den anderen (die andere) veranlasst wurde, diesem (dieser) auffallen musste oder der Irrtende (die Irrtende) den Irrtum rechtzeitig aufklärt. Bei Onlineangeboten wird insbesondere die letzte Variante von Bedeutung sein. Zum Rücktritt beim Fernabsatzvertrag siehe unten Pkt. C.2.

INFORMATIONSPFLICHTEN

Allgemeine Informationen – Impressum

Unternehmer/innen, die Waren oder Dienstleistungen über das Internet anbieten bzw. vertreiben, sind gemäß § 5 Abs. 1 ECG zur Bekanntgabe einer „Anbieteridentifizierung“ verpflichtet.

Danach haben Diensteanbieter/innen den Nutzer/innen ständig zumindest folgende Informationen leicht und unmittelbar zugänglich zur Verfügung zu stellen:

1. ihren Namen oder ihre Firma;
2. die geografische Anschrift, unter der sie niedergelassen sind;
3. Angaben, auf Grund deren die Nutzer/innen mit ihnen rasch und unmittelbar in Verbindung treten können, einschließlich einer elektronischen Postadresse;

4. sofern vorhanden, die Firmenbuchnummer und das Firmenbuchgericht;
5. soweit die Tätigkeit einer behördlichen Aufsicht unterliegt, die dafür zuständige Aufsichtsbehörde;
6. bei Diensteanbieter/innen, die gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegen, die Kammer, den Berufsverband oder eine ähnliche Einrichtung, der sie angehören, die Berufsbezeichnung und den Mitgliedstaat, in dem diese verliehen worden ist, sowie einen Hinweis auf die anwendbaren gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften und den Zugang zu diesen;
7. sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer.

Informationen über Werbung

Nach § 6 Abs. 1 ECG haben Diensteanbieter/innen dafür zu sorgen, dass eine kommerzielle Kommunikation, die Bestandteil eines Dienstes der Informationsgesellschaft ist oder einen solchen Dienst darstellt, klar und eindeutig

1. als solche erkennbar ist,
2. die natürliche oder juristische Person, die die kommerzielle Kommunikation in Auftrag gegeben hat, erkennen lässt,
3. Angebote zur Absatzförderung wie etwa Zugaben und Geschenke als solche erkennen lässt und einen einfachen Zugang zu den Bedingungen für ihre Inanspruchnahme enthält sowie
4. Preisausschreiben und Gewinnspiele als solche erkennen lässt und einen einfachen Zugang zu den Teilnahmebedingungen enthält.

Nicht angeforderte Werbung

Nach § 7 Abs. 1 ECG haben Diensteanbieter/innen, die eine kommerzielle Kommunikation zulässigerweise ohne vorherige Zustimmung der Empfängerin (des Empfängers) mittels elektronischer Post versenden, dafür zu sorgen, dass die kommerzielle Kommunikation bei ihrem Eingang bei den Nutzer/innen klar und eindeutig als solche erkennbar ist.

Informationen vor dem Vertragsabschluss

Nach § 9 Abs. 1 ECG haben Diensteanbieter/innen die Nutzer/innen vor Abgabe ihrer Vertragserklärung (Vertragsanbot oder -annahme) über folgende Belange klar, verständlich und eindeutig zu informieren:

1. die einzelnen technischen Schritte, die zu ihrer Vertragserklärung und zum Vertragsabschluss führen;
2. den Umstand, ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss vom Diensteanbieter (von der Diensteanbieterin) gespeichert wird sowie gegebenenfalls den Zugang zu einem solchen Vertragstext;
3. die technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der Vertragserklärung sowie
4. die Sprachen, in denen der Vertrag abgeschlossen werden kann.

Nach § 9 Abs. 2 ECG haben Diensteanbieter/innen die freiwilligen Verhaltenskodizes, denen sie sich unterwerfen, und den elektronischen Zugang zu diesen Kodizes anzugeben. **Verbraucher/innen** können auf diese Pflichten nicht verzichten; die Pflichten gelten nicht für Verträge, die ausschließlich per E-Mail abgeschlossen werden.

Darüber hinaus haben Unternehmer/innen, die sich verpflichtet haben oder verpflichtet sind, **Stellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern (Verbraucherinnen)** einzuschalten, Verbraucher/innen über solche Stellen in Kenntnis zu setzen, von der oder denen sie erfasst wird. Diese Information hat Angaben zur Website-Adresse der Stellen zu enthalten (§ 19 AStG).

Bei einem **Fernabsatzvertrag** (siehe hierzu Pkt. A 3) mit Verbraucher/innen bestehen weitere Informationspflichten vor Abgabe der Vertragserklärung (§ 4 Abs. 1 FAGG), die in klarer und verständlicher Weise bereitgestellt (z. B. auf der Website) werden müssen (§ 7 Abs. 1 FAGG):

1. die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung in dem für das Kommunikationsmittel und die Ware oder Dienstleistung angemessenen Umfang;
2. 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; die ersten beiden Informationspunkte müssen nochmals unmittelbar vor der Vertragserklärung angegeben werden, siehe bereits Pkt. A 5 b oben;
3. die Kontaktdaten (wird im Wesentlichen mit der Impressumspflicht erfüllt, siehe bereits unter Pkt. B 1 oben);

4. 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;
5. die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittel, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden,
6. 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 der Unternehmerin (des Unternehmers) mit Beschwerden,
7. eine Belehrung über das Bestehen eines Rücktrittsrechts, die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts (unter Zurverfügungstellung eines Muster-Widerrufsformulars), die Pflichten des Verbrauchers zur Tragung von Kosten für die Rücksendung oder zur Zahlung eines anteiligen Betrags für die bereits erbrachten Leistungen (wenn über diese Pflichten nicht informiert wird, führt das zu einem Entfall der Rücksendekosten oder des anteiligen Entgelts);
8. einen Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Ware und gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und von gewerblichen Garantien,
9. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge,
10. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die die Verbraucherin (der Verbraucher) mit dem Vertrag eingeht; die letztgenannten beiden Informationspunkte müssen nochmals unmittelbar vor der Vertragserklärung angegeben werden, siehe bereits Pkt. A 5 b oben;
11. gegebenenfalls das Recht des Unternehmers (der Unternehmerin), vom Verbraucher (von der Verbraucherin) die Stellung einer Kautions oder anderer finanzieller Sicherheiten zu verlangen, sowie deren Bedingungen,
12. gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte,
13. gegebenenfalls – soweit wesentlich – die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und

Software, soweit diese der Unternehmerin (dem Unternehmer) bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein muss.

Für **Dienstleistungserbringer** gelten weiters die in § 22 DLG geregelten Informationspflichten.

Im Hinblick auf **Pauschalreiseverträge** gelten die in § 4 Abs 1 PRG aufgezählten Informationspflichten, nämlich im Hinblick auf

1. die wesentlichen Eigenschaften der Reiseleistungen, nämlich:
 - a. Bestimmungsorte, Reiseroute und Aufenthaltsdauer mit den jeweiligen Daten und, sofern eine Unterbringung enthalten ist, die Anzahl der enthaltenen Übernachtungen,
 - b. Transportmittel einschließlich ihrer Merkmale und Klasse, Ort, Tag und Zeit der Abreise und Rückreise, Dauer und Orte von Zwischenstationen sowie Anschlussverbindungen, wenn aber eine genaue Zeitangabe noch nicht möglich ist, die ungefähre Zeit der Abreise und Rückreise,
 - c. Lage, Hauptmerkmale und gegebenenfalls touristische Einstufung der Unterbringung nach den Regeln des jeweiligen Bestimmungslandes,
 - d. Mahlzeiten,
 - e. Besichtigungen, Ausflüge oder sonstige im Gesamtpreis der Pauschalreise enthaltene Leistungen,
 - f. sofern dies nicht aus dem Zusammenhang hervorgeht, die Angabe, ob eine der Reiseleistungen für den Reisenden als Teil einer Gruppe erbracht wird, und bejahendenfalls – wenn möglich – die ungefähre Gruppengröße,
 - g. sofern die Nutzung anderer touristischer Leistungen durch den Reisenden von einer wirksamen mündlichen Kommunikation abhängt, die Sprache, in der diese Leistungen erbracht werden, und
 - h. die Angabe, ob die Reise im Allgemeinen für Personen mit eingeschränkter Mobilität geeignet ist, und auf Verlangen des Reisenden genaue Informationen zur Eignung der Reise unter Berücksichtigung der Bedürfnisse des Reisenden,
2. die Firma, die Anschrift, die Telefonnummer und gegebenenfalls die E-Mail-Adresse des Reiseveranstalters und gegebenenfalls des Reisevermittlers,
3. den Gesamtpreis der Pauschalreise einschließlich Steuern und gegebenenfalls aller

zusätzlichen Gebühren, Entgelte und sonstigen Kosten oder, wenn sich diese Kosten nicht vor Abschluss des Vertrags bestimmen lassen, die Art von Mehrkosten, für die der Reisende unter Umständen noch aufkommen muss,

4. die Zahlungsmodalitäten einschließlich des Betrags oder Prozentsatzes des Preises, der als Anzahlung zu leisten ist, des Zeitplans für die Zahlung des Restbetrags oder der finanziellen Sicherheiten, die vom Reisenden zu leisten sind,
5. die für die Durchführung der Pauschalreise erforderliche Mindestteilnehmerzahl einschließlich der Rücktrittsfrist nach § 10 Abs. 3 Z 1 lit. a,
6. allgemeine Pass- und Visumerfordernisse des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa und für die Abwicklung von gesundheitspolizeilichen Formalitäten,
7. das dem Reisenden nach § 10 Abs. 1 jederzeit vor Beginn der Pauschalreise zustehende Recht zum Rücktritt vom Vertrag gegen Zahlung einer angemessenen Entschädigung oder gegebenenfalls gegen Zahlung der Entschädigungspauschalen, die der Reiseveranstalter verlangt,
8. eine fakultative oder obligatorische Reiserücktrittsversicherung des Reisenden oder eine Versicherung zur Deckung der Kosten einer Unterstützung einschließlich einer Rückbeförderung bei Unfall, Krankheit oder Tod.

Im Fall einer „click-through-Buchung“ sind gemäß § 4 Abs. 3 PRG beide Unternehmer/innen verpflichtet, die entsprechenden Informationen bereitzustellen. Liegt hingegen bloß ein verbundenes Online-Buchungsverfahren vor, so obliegt es dem vermittelnden Unternehmer, gemäß § 15 Abs. 1 zu informieren, dass

1. der Reisende keine Rechte in Anspruch nehmen kann, die ausschließlich für Pauschalreisen gelten, und dass jeder Leistungserbringer lediglich für die vertragsgemäße Erbringung seiner Leistung haftet, und
2. dem Reisenden der Insolvenzschutz nach den österreichischen Vorschriften zur Umsetzung von Artikel 19 Abs. 1 in Verbindung mit Artikel 17 der Richtlinie (EU) 2015/2302 über Pauschalreisen und verbundene Reiseleistungen, zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2011/83/EU sowie zur Aufhebung der Richtlinie 90/314/EWG, ABl. Nr. L 326 vom 11.12.2015 S. 1, zugutekommt.

VERBRAUCHERSCHUTZ

Unzulässige Vertragsbestandteile

Für Verbraucher/innen sind gemäß **§ 6 Abs. 1 KSchG** besonders jene Vertragsbestimmungen jedenfalls nicht verbindlich, nach denen:

1. sich Unternehmer/innen eine unangemessen lange oder nicht hinreichend bestimmte Frist ausbedingen, während deren sie einen Vertragsantrag des Verbrauchers (der Verbraucherin) annehmen oder ablehnen können oder während deren Verbraucher/innen an ihren Antrag gebunden sind;
2. ein bestimmtes Verhalten von Verbraucher/innen als Abgabe oder Nichtabgabe einer Erklärung gilt, es sei denn, die Verbraucher/innen werden bei Beginn der hierfür vorgesehenen Frist auf die Bedeutung ihres Verhaltens besonders hingewiesen und haben zur Abgabe einer ausdrücklichen Erklärung eine angemessene Frist;
3. eine für Verbraucher/innen rechtlich bedeutsame Erklärung der Unternehmerin (des Unternehmers), die Verbraucher/innen nicht zugegangen ist, als ihnen zugegangen gilt, sofern es sich nicht um die Wirksamkeit einer an die zuletzt bekanntgegebene Anschrift der Verbraucher/innen gesendeten Erklärung für den Fall handelt, dass der Verbraucher oder die Verbraucherin dem Unternehmen eine Änderung ihrer Anschrift nicht bekanntgegeben haben;
4. eine von Verbraucher/innen dem Unternehmen oder Dritten abzugebende Anzeige oder Erklärung einer strengeren Form als der Schriftform oder besonderen Zugangserfordernissen zu genügen hat;
5. den Unternehmer/innen auf ihr Verlangen für ihre Leistung ein höheres als das bei der Vertragsschließung bestimmte Entgelt zusteht, es sei denn, dass der Vertrag bei Vorliegen der vereinbarten Voraussetzungen für eine Entgeltänderung auch eine Entgeltsenkung vorsieht, dass die für die Entgeltänderung maßgebenden Umstände im Vertrag umschrieben und sachlich gerechtfertigt sind sowie dass ihr Eintritt nicht vom Willen der Unternehmer/innen abhängt.
6. das Recht der Verbraucher/innen, ihre Leistung nach § 1052 ABGB bis zur Bewirkung oder Sicherstellung der Gegenleistung zu verweigern, für den Fall ausgeschlossen oder eingeschränkt wird, dass die Unternehmer/innen ihre Leistung nicht vertragsgemäß erbringen oder deren Erbringung durch ihre schlechten Vermögensverhältnisse, die den Verbraucher/innen zur Zeit der Vertragsschließung weder bekannt waren noch bekannt

sein mussten, gefährdet ist, indem etwa das Leistungsverweigerungsrecht davon abhängig gemacht wird, dass die Unternehmer/innen Mängel ihrer Leistung anerkennen;

7. ein den Verbraucher/innen nach dem Gesetz zustehendes Zurückbehaltungsrecht ausgeschlossen oder eingeschränkt wird;
8. das Recht der Verbraucher/innen, ihre Verbindlichkeiten durch Aufrechnung aufzuheben, für den Fall der Zahlungsunfähigkeit des Unternehmers (der Unternehmerin) oder für Gegenforderungen ausgeschlossen oder eingeschränkt wird, die im rechtlichen Zusammenhang mit der Verbindlichkeit der Verbraucher/innen stehen, die gerichtlich festgestellt oder die vom Unternehmer (der Unternehmerin) anerkannt worden sind;
9. eine Pflicht der Unternehmerin (des Unternehmers) zum Ersatz eines Schadens an der Person ausgeschlossen oder eingeschränkt wird oder zum Ersatz sonstiger Schäden für den Fall ausgeschlossen oder eingeschränkt wird, dass er (sie) oder eine Person, für die er oder sie einzustehen hat, den Schaden vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet hat;
10. der Unternehmer (die Unternehmerin) oder eine seinem (ihrem) Einflussbereich unterliegende Stelle oder Person ermächtigt wird, mit bindender Wirkung für die Verbraucher/innen darüber zu entscheiden, ob die ihnen vom Unternehmen erbrachten Leistungen der Vereinbarung entsprechen;
11. den Verbraucher/innen eine Beweislast auferlegt wird, die sie von Gesetzes wegen nicht trifft;
12. die Rechte der Verbraucher/innen auf eine Sache, die das Unternehmen zur Bearbeitung übernommen hat, in unangemessen kurzer Frist verfallen;
13. die im Fall des Verzugs der Verbraucher/innen zu zahlenden Zinsen den für den Fall vertragsgemäßer Zahlung vereinbarten Zinssatz um mehr als fünf Prozentpunkte pro Jahr übersteigen;
14. das Recht der Verbraucherin (des Verbrauchers) zur Geltendmachung eines ihm (oder ihr) unterlaufenen Irrtums oder des Fehlens oder Wegfalls der Geschäftsgrundlage im Vorhinein ausgeschlossen oder eingeschränkt wird, etwa auch durch eine Vereinbarung, wonach Zusagen des Unternehmers (der Unternehmerin) nicht die Hauptsache oder eine wesentliche Beschaffenheit derselben (§ 871 Abs. 1 ABGB)

betreffen;

15. der Verbraucher (die Verbraucherin) sich nach Eintritt des Verzugs zur Zahlung von Betriebs- oder Einbringungskosten verpflichtet, sofern diese Kosten in der Vereinbarung nicht gesondert und aufgeschlüsselt ausgewiesen sind oder soweit diese Kosten zur zweckentsprechenden Betreuung oder Einbringung der Forderung nicht notwendig waren.

Sofern der Unternehmer (die Unternehmerin) nicht beweist, dass sie im Einzelnen ausgehandelt worden sind (also insbesondere bei der Verwendung in AGB; siehe dazu unter D.), gilt das gleiche gemäß **§ 6 Abs. 2 KSchG** auch für Vertragsbestimmungen, nach denen:

1. die Unternehmerin (der Unternehmer) ohne sachliche Rechtfertigung vom Vertrag zurücktreten kann;
2. dem Unternehmen das Recht eingeräumt wird, seine Pflichten oder den gesamten Vertrag mit schuldbefreiender Wirkung einem Dritten zu überbinden, der im Vertrag nicht namentlich genannt ist;
3. die Unternehmer/innen eine von ihnen zu erbringende Leistung einseitig ändern oder von ihr abweichen können, es sei denn, die Änderung beziehungsweise Abweichung ist dem Verbraucher (der Verbraucherin) zumutbar, besonders weil sie geringfügig und sachlich gerechtfertigt ist;
4. den Unternehmer/innen auf ihr Verlangen für ihre innerhalb von zwei Monaten nach der Vertragsschließung zu erbringende Leistung ein höheres als das ursprünglich bestimmte Entgelt zusteht;
5. eine Pflicht des Unternehmers (der Unternehmerin) zum Ersatz eines Schadens an einer Sache, die er (oder sie) zur Bearbeitung übernommen hat, ausgeschlossen oder beschränkt wird;
6. Ansprüche der Verbraucher/innen aus § 908 ABGB eingeschränkt oder ausgeschlossen werden;
7. ein Rechtsstreit zwischen dem Unternehmen und den Verbraucher/innen durch eine/n
8. oder mehrere Schiedsrichter/innen entschieden werden soll.

Rücktrittsrecht

Verbraucher/innen können von einem **Fernabsatzvertrag** innerhalb von 14 Kalendertagen zurücktreten. Die Frist beginnt bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Bei Kaufverträgen und sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen beginnt die Frist zum Rücktritt in der Regel mit dem Tag, an dem Verbraucher/innen den Besitz an der Ware erlangen (vgl § 11 Abs. 2 Z 2 lit. a bis c FAGG).

Bei einem Vertrag über den Bezug von Wasser, Gas, Strom bzw. Fernwärme oder über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten beginnt die Frist mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Sind Unternehmer/innen ihren Informationspflichten über das Rücktrittsrecht nach § 4 Abs. 1 Z 8 FAGG nicht nachgekommen, verlängert sich die Rücktrittsfrist um zwölf Monate und endet zwölf Monate und 14 Tage nach Fristbeginn. Erhalten Verbraucher/innen innerhalb der Frist die vorgesehenen Informationen, so läuft ab diesem Zeitpunkt die 14tägige Rücktrittsfrist.

Treten Verbraucher/innen vom Vertrag zurück, so haben in der Regel

1. Unternehmer/innen die von Verbraucher/innen geleisteten Zahlungen, gegebenenfalls einschließlich der Lieferkosten, unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zu erstatten (§ 14 FAGG) sowie
2. Verbraucher/innen bei Kaufverträgen die empfangenen Waren unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung zurückzustellen und Wertersatz zu leisten, wenn der Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang mit derselben zurückzuführen ist (§ 15 FAGG),
3. Verbraucher/innen bei Dienstleistungs- oder Bezugsverträgen ein anteilmäßiges Entgelt zu zahlen (§ 16 FAGG).

Gemäß § 18 FAGG haben Verbraucher/innen insbesondere kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über:

- Dienstleistungen, wenn Unternehmer/innen noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach entsprechender Belehrung der Verbraucher/innen mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hatten und die Dienstleistung sodann vollständig erbracht wurde,
- Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind,

- Waren, die schnell verderben können,
- Waren, die versiegelt geliefert wurden, die aus Gesundheits- oder Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- Ton- oder Video-Aufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- bestimmte Dienstleistungsverträge (vgl § 18 Abs. 1 Z 10),
- die Lieferung digitaler Inhalte, wenn mit der Lieferung nach entsprechender Belehrung noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist begonnen wurde,
- dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, wenn der Verbraucher (die Verbraucherin) den Unternehmer (die Unternehmerin) ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert hat.

Gleiches gilt für Verträge, die auf einer öffentlichen Versteigerung geschlossen werden (§ 18 Abs. 3 FAGG).

Für **Pauschalreiseverträge** sieht das PRG besondere Rücktrittsrechte vor: Demnach kann der (die) Reisende vor Beginn der Pauschalreise jederzeit ohne Angabe von Gründen vom Pauschalreisevertrag zurücktreten; der Reiseveranstalter (die Reiseveranstalterin) kann in diesem Fall die Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Entschädigung verlangen. Es steht dem Reiseveranstalter (der Reiseveranstalterin) auch offen, bereits im Pauschalreisevertrag angemessene Entschädigungspauschalen festzulegen, sofern sich diese nach dem zeitlichen Abstand zwischen dem Rücktritt und dem Beginn der Reise sowie nach den ersparten Aufwendungen und Einnahmen aus anderweitigen Verwendungen der Reiseleistungen bemessen. Zusätzlich besteht ein Rücktrittsrecht zugunsten des (der) Reisenden vor Beginn der Pauschalreise, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare und außergewöhnliche Umstände auftreten, welche die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Diesfalls gebührt dem Reiseveranstalter (der Reiseveranstalterin) keine Entschädigungsleistung. In beiden genannten Fällen des Rücktritts muss er (sie) alle für die Pauschalreise getätigten Zahlungen (im ersten Fall nach Abzug einer angemessenen Entschädigung) unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung erstatten. §§ 7 bis 9 PRG enthalten darüber hinaus besondere Möglichkeiten der Übertragung des Pauschalreisevertrages auf andere Reisende sowie

bestimmte Änderungsmöglichkeiten.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind (in der Regel) vom Unternehmer (von der Unternehmerin) verwendete vorformulierte Vertrags- bzw. Geschäftsklauseln, die der Vereinfachung und Standardisierung von Geschäftsabläufen dienen und meist einer Vielzahl von Verträgen zugrunde liegen. Für Zwecke der Geoblocking-Verordnung sind unter „allgemeine Geschäftsbedingungen für den Zugang“ gemäß Art. 2 Z. 14 alle Vertragsbedingungen und sonstigen Informationen, einschließlich der Nettoverkaufspreise zu verstehen, die für den Zugang von Kunden zu Waren oder Dienstleistungen gelten, die von einem Anbieter zum Kauf angeboten werden, die von oder im Namen des Anbieters für die breite Öffentlichkeit festgelegt, angewendet und zugänglich gemacht werden und die Anwendung finden, sofern im Einzelnen keine Vereinbarung zwischen dem Anbieter und dem Kunden ausgehandelt wurde.

Einbeziehungskontrolle

AGB gelten nur kraft (beiderseitiger) Vereinbarung durch die Parteien: Ein Teil stellt sie auf und der andere „unterwirft“ sich. Die Vereinbarung zwischen den Parteien über die Geltung der AGB kann ausdrücklich oder stillschweigend erfolgen. Für eine stillschweigende Einbeziehung von AGB ist erforderlich, dass für die Kund/innen deutlich erkennbar ist, dass das Unternehmen einen Vertrag nur zu seinen AGB abschließen will, der Unternehmer (die Unternehmerin) also auf die AGB deutlich hinweist.

AGB werden zudem nur dann zum Vertragsinhalt, wenn die Kund/innen sich leicht und in zumutbarer Weise Kenntnis vom Inhalt der Klauseln verschaffen können. Bei Internetverträgen soll sich der Hinweis auf die AGB entweder auf der Startseite oder auf den Bestellseiten befinden. Die in der Regel durch einen Link online ermöglichte Einsichtnahme in die AGB darf nicht dazu führen, dass ein Nutzer (eine Nutzerin) nach den AGB (in der relevanten Fassung) suchen muss.

Außerdem muss den Nutzer/innen ein Herunterladen bzw. Ausdrucken der AGB (ohne erheblichen technischen Aufwand) möglich sein. In diesem Sinn bestimmt § 11 ECG, dass ein Diensteanbieter (eine Diensteanbieterin) die Vertragsbestimmungen und die AGB den Nutzer/innen so zur Verfügung zu stellen hat, dass sie sie speichern und wiedergeben können.

Schließlich müssen die Vertragsklauseln klar und verständlich formuliert sein.

Geltungskontrolle

Auch versteckte Bestimmungen in AGB oder Vertragsformblättern werden gemäß § 864a ABGB nicht Vertragsinhalt, wenn sie für eine oder einen der Vertragspartner/innen nachteilig sind und er oder sie mit ihnen auch nach den Umständen, vor allem nach dem äußeren Erscheinungsbild der Urkunde, nicht zu rechnen brauchte.

Inhaltskontrolle

Gemäß § 879 Abs. 3 ABGB ist eine in AGB oder Vertragsformblättern enthaltene Vertragsbestimmung, die nicht eine der beiderseitigen Hauptleistungen festlegt, jedenfalls nichtig, wenn sie unter Berücksichtigung aller Umstände des Falles einen Teil gröblich benachteiligt.

Bei Verbraucherverträgen ist eine Vertragsbestimmung darüber hinaus unwirksam, wenn sie gegen den Katalog des § 6 Abs. 1 KSchG (dann jedenfalls nichtig; siehe bereits unter C.1.) oder jenen des § 6 Abs. 2 KSchG verstößt. Letztere Klauseln sind unwirksam, wenn sie nicht einzeln ausgehandelt wurden, somit insbesondere bei der Verwendung in AGB. Schließlich dürfen solche Klauseln auch nicht unklar oder unverständlich abgefasst sein (§ 6 Abs. 3 KSchG).

Geoblocking im weiteren Sinn

Die Geoblocking-Verordnung regelt auch die Verwendung von AGB im grenzüberschreitenden Verkehr durch Anbieter/innen gegenüber ihren Kund/innen. Als Kunden (Kundinnen) gelten dabei sowohl Verbraucher/innen als auch Unternehmer/innen, solange Letztere die Waren und Dienstleistungen als Endnutzer/innen in Anspruch nehmen.

Die Verordnung umfasst keine Inlandssachverhalte. Darüber hinaus sind bestimmte Tätigkeiten, die in Art. 2 Abs. 2 der Dienstleistungs-RL genannt sind, etwa Verkehrsdienstleistungen und audiovisuelle Dienste, ausgenommen.

Anbieter/innen dürfen nach Art. 4 Geoblocking-Verordnung keine unterschiedlichen AGB für den Zugang zu Waren und Dienstleistungen aus Gründen der Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzes oder des Ortes der Niederlassung verwenden. Dieses Diskriminierungsverbot gilt in drei verschiedenen Fallgruppen. Die erste Fallgruppe (Art. 4 Abs. 1 lit. a Geoblocking-Verordnung) betrifft den grenzüberschreitenden Warenkauf. Das Diskriminierungsverbot ist in diesem Fall zu beachten, sofern Anbieter/innen die Lieferung von Waren in einen Mitgliedstaat

oder die Abholung von Waren in einem Mitgliedstaat in ihren AGB vorsehen. Die zweite Fallgruppe (Art. 4 Abs. 1 lit. b Geoblocking-Verordnung) betrifft elektronisch erbrachte Dienstleistungen. Ausgenommen sind hiervon solche, deren Hauptmerkmal urheberrechtlich geschützte Werke oder sonstige Schutzgegenstände betrifft, worunter auch der Verkauf solcher Werke in unkörperlicher Form fällt (z. B. der Kauf eines Filmes über iTunes). Aufgrund der weitreichenden Ausnahme verbleiben hier nur Dienstleistungen wie etwa Cloud-Storage etc. Die letzte Fallgruppe (Art. 4 Abs. 1 lit. c Geoblocking-Verordnung) beinhaltet Dienstleistungen, die Anbieter/innen an einem physischen Standort erbringen, etwa Übernachtungen in einem Hotel.

Art. 4 Abs. 2 Geoblocking-Verordnung sieht allerdings vor, dass unterschiedliche AGB, die sich von Mitgliedstaat zu Mitgliedstaat oder innerhalb eines solchen unterscheiden, in nichtdiskriminierender Weise verwendet werden dürfen. Dies gilt auch hinsichtlich des Nettoverkaufspreises. So können Anbieter etwa für bestimmte Kundengruppen Sonderangebote vorsehen. Darüber hinaus steht es Anbieter/innen frei, unterschiedliche Preise für Bücher vorzusehen, sofern sie hierzu durch dem Unionsrecht entsprechendes Recht der Mitgliedstaaten verpflichtet sind (Art. 4 letzter Satz Geoblocking-Verordnung).

Die Geoblocking-Verordnung verpflichtet Anbieter/innen jedenfalls nicht, Waren in alle Mitgliedstaaten zu liefern. Wenn ein Kunde daher seinen Wohnsitz etwa in Spanien hat und eine Anbieterin nur nach Portugal liefert, so muss die Anbieterin nicht auch nach Portugal zustellen.