WIRTSCHAFTSKAMMERN ÖSTERREICHS

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) FÜR DEN WARENVERTRIEB IN WEBSHOPS B2C

Kubanek (Hg)
Beiträge von Bogendorfer I Gstättner I Handig
Kitz-Überall I Kubanek I Pöcherstorfer I Stabauer

6., aktualisierte Auflage

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) FÜR DEN WARENVERTRIEB IN WEBSHOPS B2C

Kubanek (Hg.)

Beiträge von

Bogendorfer I Gstättner I Handig I Kitz-Überall
Kubanek I Pöcherstorfer I Stabauer

6., aktualisierte Auflage

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

Dieser Band ist in der Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich erhältlich:
T: 05 90 900 DW 5050 oder
F: 05 90 900 DW 236 sowie
W: https://webshop.wko.at oder
E: mservice@wko.at

Preis: 18,- EUR inkl. USt.

Alle Rechte vorbehalten
Nachdruck – auch auszugsweise – nur mit Quellenangabe und vorheriger Rücksprache.

Jede Verwertung außerhalb des Urhebergesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar.
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Es ist ohne schriftliche Genehmigung nicht gestattet, Abbildungen dieses Buches zu scannen, in PCs bzw. auf CDs oder sonstigen Datenträgern zu speichern oder in PCs/Computern zu verändern oder einzeln oder zusammen mit anderen Bildvorlagen zu manipulieren.

Haftungsausschluss:
Trotz sorgfältiger Prüfung der Broschüre sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr. Eine Haftung des Medieninhabers und Verlegers, des Herausgebers oder der Autoren ist ausgeschlossen.
Coverfoto: ©pixabay_ecommerce

Achtung:

Beachten Sie bitte zusätzlich die Informationen zur EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) auf wko.at.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Geschlechtsneutralität:
Um eine bessere Lesbarkeit zu erreichen, wurde auf gegenderte Formulierungen verzichtet. Es versteht sich jedoch von selbst, dass sich alle personenbezogenen Bezeichnungen auf alle Geschlechter beziehen.

Impressum:
Medieninhaber, Verleger:
Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich
Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien

Herausgeber: Dr. Peter Kubanek

Autoren:
Mag. René Bogendorfer, WK Österreich
Mag. Nikolaus Gstättner, WK Kärnten
Dr. Christian Handig, WK Österreich
Dr. Christina Kitz-Überall, WK Kärnten
Dr. Peter Kubanek, WK Niederösterreich
MMag. Dr. Winfried Pöcherstorfer, LL.M. WK Österreich
Ing. Mag. Peter Stabauer, WK Oberösterreich

Aufbauend auf Beiträgen von:
Dr. Maria Schönberger, WK Oberösterreich
Dr. Wolfgang Zach †, WK Steiermark

Unter Einbeziehung von Inhalten der Broschüren:
Allgemeine Geschäftsbedingungen (Ferch-Fischer, Hg)
So gestalten Sie Ihren Webauftritt gesetzeskonform (Kubanek, Hg)

Herausgeber und Autoren sind Mitarbeiter des Kompetenz-Center Wirtschaftsrecht der Wirtschaftskammern Österreichs.

Diese Broschüre ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern.

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

November 2022, 6. Auflage

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

INHALT

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS 7

VORBEMERKUNGEN ZUR VERWENDUNG DIESER BROSCHÜRE 9

1. **ALLGEMEINES ZU AGB UND VERTRAGSABSCHLÜSSEN IM INTERNET** 14
   - 1.1 Was sind AGB? 14
   - 1.2 Geltung der AGB – Integration in den Bestellvorgang.. 14
   - 1.3 Information über die AGB 15
   - 1.4 Optische Gestaltung der AGB 16
   - 1.5 Länge der AGB 16
   - 1.6 Sprache der AGB 16
   - 1.7 Nachteilige/ungewöhnliche/überraschende/ unklare Klauseln 17
   - 1.8 Vorvertragliche Informationspflichten nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)..... 18
   - 1.9 Checkliste: Informationspflichten vor Vertragsabschluss (§ 4 FAGG) 19

2. **INFORMATIONSPFLICHTEN BEIM ABSCHLUSS VON VERTRÄGEN IM INTERNET NACH DEM E-COMMERCE-GESETZ (ECG)** 22
   - 2.1 Erläuterung der für den Vertragsabschluss notwendigen Schritte 22
   - 2.2 Empfangsbestätigung 23
   - 2.3 Speicherung des Vertragstextes 23
   - 2.4 Vertragssprache 25
   - 2.5 Zielland – Lieferbeschränkung - Geoblocking 25
   - 2.6 Verhaltenskodizes 29

3. **DER VERTRAGSABSCHLUSS: ANGEBOT (OFFERTE) UND ANNAHME** 30

4. **PREIS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN** 35
   - 4.1 Preisangaben 35
   - 4.2 Zahlungsarten 38
   - 4.3 Fälligkeit 39

5. **VERZUGSZINSEN** 43

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

6. **DAS RÜCKTRITTSRECHT (§ 11 FAGG)** 45
6.1 Beginn und Dauer der Rücktrittsfrist 45
6.2 Die Belehrung über das Rücktrittsrecht 46
6.3 Die Rechtsfolgen des Rücktritts 46
6.4 Kosten der Rücksendung 48
6.5 Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (§ 18 FAGG) 48
6.5.1 Kein Rücktrittsrecht besteht bei Kaufverträgen über (§ 18 Abs 1 Z 2, 3, 4, 7, 9 und Abs 3 FAGG) 48
6.5.2 Das Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich, entfällt jedoch bei (§ 18 Abs 1 Z 5, 6, 8 FAGG) 49

7. **GEWÄHRLEISTUNG - GARANTIE** 51
7.1 Gewährleistung 51
7.1.1 Definition 51
7.1.2 Gewährleistungsfrist 52
7.1.3 Beweislast 52
7.1.4 Verjährung 52
7.1.5 Aktualisierungspflicht bei Waren mit digitalen Elementen 53
7.1.5.1 Zeiträume der Aktualisierungspflicht 54
7.1.5.2 Haftungsausschluss für vom Verbraucher nicht durchgeführte Aktualisierungen 54
7.1.6 Gewährleistungsbehelfe 55
7.1.6.1 Primäre Gewährleistungsbehelfe: Herstellung des mangelfreien Zustandes 55
7.1.6.2 Sekundäre Gewährleistungsbehelfe 55
7.1.7 Gewährleistung und Schadenersatz 56
7.1.8 Ausschluss/Beschränkung der Gewährleistung ... 57
7.2 Garantie 59

8. **SCHADENERSATZ** 62

9. **HAFTUNG FÜR LINKS** 64

10. **ERFÜLLUNGSORT** 66

11. **TRANSPORT UND VERSAND - GEFAHRTRAGUNG - ANNAHMEVERZUG - LIEFERFRIST** 67
11.1 Versandkosten 67
11.2 Gefahrtragung 68
11.3 Lieferfrist 71

12. **EIGENTUMSVORBEHALT** 72

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

13. **DATENSCHUTZ** 74

14. **GERICHTSSTANDSVEREINBARUNG** 75

15. **ANWENDBARES RECHT BEI INTERNATIONALEN VERTRÄGEN IM INTERNET** 77
- 15.1 Herkunftslandprinzip 77
- 15.2 Keine Rechtswahl 78
- 15.3 Rechtswahl 78
- 15.4 Vollstreckbarkeit 79

16. **ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG – STREITSCHLICHTUNGSPLATTFORM** 80

ANHANG 1: SINNVOLLE AGB-INHALTE ENTSPRECHEND DER IN DIESER BROSCHÜRE DARGESTELLTEN GESETZLICHEN INFORMATIONSPFLICHTEN 84

ANHANG 2: AGB – MUSTERFORMULIERUNGEN 86

ANHANG 3: MUSTER-WIDERRUFSBELEHRUNGEN FÜR KAUFVERTRÄGE (QUELLE: ANHANG I A ZUM FAGG) 97

ANHANG 4: MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR (QUELLE: ANHANG I B ZUM FAGG) 107

STICHWORTVERZEICHNIS 109

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
Abs	Absatz
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Art	Artikel
AStG	Alternative Streitbeilegung-Gesetz
B2B	business to business (Unternehmergeschäft)
B2C	business to consumer (Verbrauchergeschäft)
bzw.	beziehungsweise
d.h.	das heißt
ECG	E-Commerce-Gesetz
DSGVO	EU-Datenschutz-Grundverordnung
FAGG	Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
exkl.	exklusive
Hg.	Herausgeber
i.d.R.	in der Regel
inkl.	inklusive
JN	Jurisdiktionsnorm
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
PrAG	Preisauszeichnungsgesetz
Rn.	Randnummer
Rz.	Randziffer
udgl.	und der gleichen
UGB	Unternehmensgesetzbuch
UrhG	Urheberrechtsgesetz

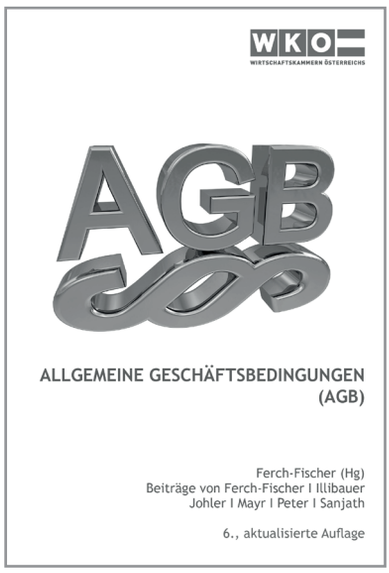
©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

USt.	Umsatzsteuer
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
Vgl.	vergleiche
WKÖ	Wirtschaftskammer Österreich
z.B.	zum Beispiel
ZaDiG	Zahlungsdienstegesetz 2018
ZPO	Zivilprozessordnung

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreich

BUCHTIPPS

WKO SERVICE-GMBH



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese Broschüre behandelt übliche Punkte sog. Allgemeiner Geschäftsbedingungen (AGB). Neben Musterformulierungen (die als Bausteine für ein Gesamtregelwerk dienen), enthält die Broschüre auch allgemeinrechtliche Erläuterungen der jeweiligen angesprochenen Rechtsgebiete.
Die Broschüre bietet also die Möglichkeit, eigene und fremde AGB zu überprüfen sowie eigene AGB zu erstellen oder zu ergänzen und bezieht sich sowohl auf das Vertragsverhältnis zwischen Unternehmern (B2B) wie auch auf das Vertragsverhältnis zwischen Unternehmern
und Konsumenten (B2C).

ISBN: 978-3-903270-87-9 I 154 Seiten I EUR 20,- inkl. Ust zzgl. Versand

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Warenvertrieb in Webshops B2C

Die vorliegende Broschüre
• bezieht sich auf Webshops B2C, also auf Kaufverträge (nicht auf Dienstleistungen) zwischen Unternehmen einerseits und Verbrauchern (Konsumenten) andererseits; aber auch B2B
• enthält einerseits Musterformulierungen, andererseits aber auch allgemeinrechtliche Erläuterungen die gerade berührten Rechtsgebiete betreffend;
• bietet so die Möglichkeit, eigene und fremde AGB zu überprüfen sowie eigene AGB zu erstellen oder zu ergänzen

ISBN: 978-3-903270-88-6 I 112 Seiten I EUR 18,- inkl. Ust zzgl. Versand

So gestalten Sie Ihren Webauftritt gesetzeskonform

Das Standardwerk für alle, die ihren Webauftritt rechtlich absichern wollen!
Das Buch beschreibt im ersten Teil, welche Rechtsvorschriften rund um einen Webauftritt generell zu beachten sind, wie z.B. Urheberrecht, Domainrecht und insbesondere Impressums-vorschriften und Datenschutz.
Im zweiten Teil werden spezielle Vorschriften für Webshops dargestellt, wie insbesondere das Fernabsatzrecht inklusive Rücktrittsrecht und Geoblocking.
Dazu Checklisten, Formulierungsvorschläge und Gesetzestexte.

ISBN: 978-3-903270-89-3 I 220 Seiten I EUR 24,- inkl. Ust zzgl. Versand

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Bestellen Sie:
T: 05 90 900 5050 I E: mservice@wko.at

http://webshop.wko.at

VORBEMERKUNGEN ZUR VERWENDUNG DIESER BROSCHÜRE

Die vorliegende Broschüre

- bezieht sich auf **Webshops B2C**, also auf Kaufverträge (nicht auf Dienstleistungen) zwischen Unternehmen einerseits und Verbrauchern (Konsumenten) andererseits;
- kann B2B auch verwendet werden, da die Einhaltung der strengeren Vorschriften für den B2C-Bereich auch für den B2B-Bereich möglich (wenn auch nicht notwendig) ist;
- enthält einerseits Musterformulierungen (als Bausteine für ein Gesamtregelwerk), andererseits aber auch allgemeine rechtliche Erläuterungen die gerade beschriebenen Rechtsgebiete betreffend;
- bietet so die Möglichkeit, eigene und fremde AGB zu überprüfen sowie eigene AGB zu erstellen oder zu ergänzen.

WICHTIGE HINWEISE:

Die Verwendung von AGB ist gesetzlich weder vorgeschrieben noch zwingend notwendig.

Die vorliegende Broschüre spricht keine Empfehlung für die Verwendung von AGB bzw. von einzelnen Klauseln aus. Es werden nur allgemein übliche Klauseln dargestellt und beschrieben.

Es wird empfohlen, vor der Verwendung von AGB die Notwendigkeit jeder einzelnen Klausel für den eigenen Webshop kritisch zu hinterfragen. Im Zweifel sollte eine nicht unbedingt notwendige Klausel eher entfallen.

In vielen Fällen ist es ohnehin besser (und manchmal sogar notwendig), bestimmte Informationen nicht (oder zumindest nicht nur) in AGB „zu verstecken“, sondern aktiv in den Webshop und/oder den Bestellvorgang, z.B. durch eigene Infofelder oder Buttons, einzubauen.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Beispiele:

- Übersicht über die Zahlungsmöglichkeiten
- Information über den Ablauf des Bestellvorgangs
- Information über die Versandkosten

Es gibt keine Verpflichtung, diesen Informationen auch im Wege von AGB nachzukommen. Wenn AGB verwendet werden, macht es aber durchaus Sinn, diese Informationen (auch) dort zusammenzufassen. In dieser Broschüre wurden solche Informationen insbesondere dort, wo sie gesetzlich verpflichtend vorgeschrieben sind, so weit wie möglich in AGB-Klauseln integriert.

Die vorliegende Broschüre bezieht sich grundsätzlich auf österreichisches Recht. Auf Grund der gleichen Sprache und Währung wird sich jedoch ein österreichischer Webshop, der keinen diesbezüglichen Ausschluss enthält, auch an Verbraucher mit deutscher Lieferadresse wenden. Da das Verbraucherschutzrecht europaweit in vielen Bereichen nicht harmonisiert ist, ist das jeweilige Recht jenes Staates zu beachten, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat. Dies wird in vielen Fällen insbesondere deutsches Recht sein.

Auch die Verbraucherrechte-Richtlinie hat nur in einigen, wenn auch sehr wesentlichen Teilen eine sogenannte Vollharmonisierung (also EU-weit gleiche Vorschriften) gebracht. Die Verbraucherrechte-Richtlinie wurde bezüglich Fernabsatzverträgen (Webshops) in Österreich durch das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) umgesetzt. Zumindest die in dieser Broschüre behandelten Bestimmungen des FAGG gelten europaweit einheitlich.

Gerade im Hinblick auf Webshops ist die deutsche Rechtslage relativ unübersichtlich und die Rechtsprechung darüber hinaus sehr streng. Selbst aus österreichischer Sicht geringfügige Rechtsverletzungen werden von deutschen Rechtsanwälten grenzüberschreitend auch in Österreich kostenpflichtig abgemahnt.

Ganz anders ist die Situation in der Schweiz. Da die Schweiz kein EU-Mitgliedstaat ist, wurde dort die Verbraucherrechte-Richtlinie nicht umgesetzt. Damit gibt es in der Schweiz auch kein derart

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

strenges Verbraucherrecht wie in Österreich oder Deutschland. Probleme können hier aber im Hinblick auf Währungsangaben, auf Zoll- und sonstige Export-/Importmodalitäten (auch bei der Rücksendung von Waren z.B. bei Ausübung eines Rücktrittsrechts) bestehen.

Sollte sich Ihr Webshop an ausländische Verbraucher richten, wird daher geraten, sich bezüglich Informationen zum Thema Online-Handel an das jeweilige Außenwirtschafts-Center der WKO (https://wko.at/aw) zu wenden.

Achtung:

Diese Broschüre enthält Hinweise im Hinblick auf Besonderheiten des deutschen Rechts. Diese sind keinesfalls abschließend, da sich die Rechtsprechung in Deutschland sehr schnell, sehr detailreich und leider auch widersprüchlich entwickelt. Konkrete AGB sollten daher immer vor ihrer Verwendung von einem mit deutschem Recht vertrauten Rechtsanwalt überprüft werden.

Soweit nicht in den einzelnen Kapiteln anders angegeben, können die Hinweise zu deutschem Recht auch in Österreich umgesetzt werden. Wenn Sie sich an den jeweils strengsten Bestimmungen orientieren, können Sie diese für alle deutschsprachigen Staaten verwenden. In einigen Fällen ist ohnehin zu erwarten, dass die österreichische Rechtsprechung der (derzeit strengeren) deutschen Rechtsprechung folgen wird.

Unsere Außenwirtschafts-Center können Ihnen auch Vertrauensanwälte vermitteln. Das Außenwirtschafts-Center Berlin kooperiert darüber hinaus mit einem auf E-Commerce spezialisierten Vertrauensanwalt.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Kontakte:

Außenwirtschafts-Center Berlin
Stauffenbergstraße 1
10785 Berlin | DEUTSCHLAND
T +49 30 25 75 75 0
F +49 30 25 75 75 75
E berlin@wko.at
W https://wko.at/aw/de

Außenwirtschafts-Center Zürich
Talstraße 65, 10 OG
8001 Zürich | SCHWEIZ
T +41 44 21 53 040
F +41 44 21 22 838
E zuerich@wko.at
W https://wko/aw/ch

Generell kann bei Verstößen gegen das KSchG oder das FAGG eine Verbandsklage durch Verbraucherorganisationen auf Unterlassung der Verwendung gesetzwidriger Klauseln erfolgen. Da das KSchG und andere Gesetze auslegungsbedürftig sind, werden vom Obersten Gerichtshof (OGH) laufend neue Auslegungsvorgaben entwickelt, nach denen auch bisher allgemein als zulässig erachtete Klauseln als gesetzwidrig erkannt werden können. Eine solche Änderung der Rechtsprechung ist schwer vorhersehbar, weshalb die Gefahr einer solchen Klage nie zur Gänze ausgeschlossen werden kann. Die in dieser Broschüre vorgeschlagenen Klauseln wurden jedenfalls so formuliert, dass einer größtmöglichen Rechtssicherheit Vorrang eingeräumt wurde; auf besonders „scharfe“ Klauseln wurde daher bewusst verzichtet.

Die vorliegende Broschüre kann eine fundierte rechtliche Beratung nicht ersetzen. Eine solche wird daher vor Erstellung bzw. Ergänzung eigener AGB in jedem Fall angeraten!

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Ergänzende Literatur:

- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) – Ferch-Fischer (Herausgeber)
- So gestalten Sie Ihren Webauftritt gesetzeskonform – Kubanek (Herausgeber)

Beide Bände sind erhältlich bei der Service-GmbH der WKÖ
https://webshop.wko.at/

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

1. ALLGEMEINES ZU AGB UND VERTRAGSABSCHLÜSSEN IM INTERNET

1.1 Was sind AGB?

AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die deshalb zur Anwendung kommen, weil im heutigen Geschäftsverkehr nicht mit jedem einzelnen Kunden ein detaillierter individueller Vertrag ausgehandelt werden kann. Typischerweise bestellt der Kunde aus Ihrem fertigen Warenkatalog zu Ihren Bedingungen.

Es besteht für Sie aber weder im Internet noch offline eine Verpflichtung, AGB zu verwenden.

Wenn Sie Ihren Webshop für Verbraucher einrichten (B2C), dann müssen Sie insbesondere das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB), das E-Commerce-Gesetz (ECG), das Konsumentenschutzgesetz (KSchG), das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) und das Preisauszeichnungsgesetz (PrAG) beachten. Wenn Sie Ihren Webshop nur für Unternehmer einrichten (B2B) und nicht an Verbraucher liefern, müssen Sie im Wesentlichen nur das ECG sowie das allgemeine Vertragsrecht, insbesondere das ABGB, beachten.

Bei der Verwendung von AGB sind einerseits Bestimmungen über deren Geltung (vertragliche Vereinbarung) sowie andererseits zusätzliche Informationspflichten zu beachten.

1.2 Geltung der AGB – Integration in den Bestellvorgang

Verwenden Sie bei Geschäftsabschlüssen über das Internet AGB, dann müssen diese – wie auch außerhalb des Internets – zwischen den Vertragspartnern vereinbart werden, damit sie Bestandteil des konkreten Rechtsgeschäftes werden (Voraussetzung für die Geltung der AGB).

Sie als Webshop-Betreiber müssen daher darauf hinweisen, dass Sie dem beabsichtigten Vertrag Ihre AGB zugrunde legen. Die

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Information, dass Sie nur zu Ihren AGB kontrahieren, muss dem Kunden jedenfalls vor dem Vertragsabschluss bekannt gegeben werden. Der Kunde muss zumindest die Möglichkeit haben, sich vor Vertragsabschluss Kenntnis und Inhalt der AGB zu verschaffen. Dies sollte am besten so erfolgen, dass der Bestellvorgang ohne Bestätigung der Kenntnisnahme und Akzeptanz der AGB durch den Kunden nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann. Sinnvoll wäre es beispielsweise, wenn die AGB automatisch in einem Feld geöffnet werden, das erst nach Anklicken eines Zustimmungsbuttons geschlossen wird und der Bestellvorgang erst danach fortgesetzt werden kann.

1.3 Information über die AGB

Abgesehen von der Integration in den Bestellvorgang muss über AGB auch unabhängig von der Bestellung informiert werden. In der Praxis werden AGB auf der Homepage (Startseite) eines Online-Händlers oftmals durch einen eigenen Link zur Verfügung gestellt. Dies genügt, um dem Erfordernis der Informationspflicht zu entsprechen. Der Kunde muss die Möglichkeit haben, sich jederzeit Kenntnis vom Inhalt der AGB zu verschaffen. Ob Ihr Kunde den Link tatsächlich anklickt, ist dann seine Sache. Der Kunde muss nur die Möglichkeit haben, die AGB – auch unabhängig von einem Vertragsabschluss – auszudrucken und abzuspeichern (§ 11 ECG).

Achtung:

Dieser Link muss aber zusätzlich auch so in den Bestellvorgang integriert werden, dass daraus eine eindeutige Zustimmung des Kunden zur Geltung der AGB abgeleitet werden kann (siehe oben 1.2 Geltung der AGB – Integration in den Bestellvorgang).

Der Kunde sollte die AGB nicht selbst ändern können. Verwenden Sie daher kein Datenformat wie Word (.doc- Dokumente) oder Ähnliches. Außerdem sollten die AGB immer datiert sein, um den jeweiligen Stand bzw. eigene Änderungen im Streitfall dokumentieren zu können.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

1.4 Optische Gestaltung der AGB

Die AGB, die Sie bei Online-Geschäftsabschlüssen verwenden, müssen (sinngemäß) den für gedruckte AGB festgelegten Prinzipien entsprechen. Das heißt, dass die dabei verwendete Schriftart eine allgemein übliche Größe, einen deutlichen Kontrast zum Hintergrund und das Schriftbild eine gute Lesbarkeit auf einem Monitor aufweisen müssen.

1.5 Länge der AGB

Es ist möglich, dass die Rechtsprechung bei Online-Geschäften von dem Grundsatz abgeht, dass AGB beliebig lang sein können. Dies ergibt sich aus der Überlegung, dass man im Internet üblicherweise mit kurzen Texten arbeitet und man daher damit rechnen muss, dass ein Verbraucher lange Texte nicht genau liest, wodurch ihn einzelne Klauseln dann überraschend treffen können. Beim Kauf üblicher Handelswaren wie Bücher, Datenträger etc. in einem Online-Shop sollte daher wohl mit (maximal) etwa 3 (Bildschirm-) Seiten das Auslangen gefunden werden. Rechtsprechung, wie lange AGB im Bereich des E-Commerce tatsächlich sein dürfen, gibt es allerdings noch nicht. Auch hier werden branchen- und produktspezifische Unterschiede zu treffen sein.

1.6 Sprache der AGB

Es gibt keine ausdrückliche gesetzliche Bestimmung, die vorschreibt, in welcher Sprache AGB abgefasst werden müssen, damit sie rechtsverbindlich werden.
Die herrschende Auffassung geht diesbezüglich davon aus, dass es genügt, wenn der Text der AGB in jener Sprache abgefasst ist wie der abzuschließende Hauptvertrag. Wenn somit in einem deutschsprachigen Webshop bestellt wird, genügt es für die Verbindlichkeit der AGB unter diesem Aspekt, wenn auch die AGB deutsch verfasst sind.

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreich

1.7 Nachteilige/ungewöhnliche/überraschende/ unklare Klauseln

Wie im herkömmlichen Geschäftsverkehr dürfen auch in AGB, die im Internet verwendet werden, nicht alle beliebigen Klauseln verwendet werden.

Den Kunden benachteiligende Bestimmungen sind unzulässig, wenn der Kunde nach den Begleitumständen und dem äußeren Erscheinungsbild der AGB (z.B. Kleindruck, versteckte Einordnung) nicht mit ihnen rechnen musste und nicht besonders darauf hingewiesen wurde. Ob eine Klausel in AGB einen solchen Überrumpelungseffekt hat und deshalb unwirksam ist, muss im konkreten Einzelfall beurteilt werden und hängt von der Branchenüblichkeit und dem Erwartungshorizont des Adressatenkreises ab.

Ob verwendete Klauseln darüber hinaus sittenwidrig (und damit ungültig sind), entscheiden unter Berücksichtigung aller Umstände (optische Gestaltung, Auswirkung der Klauseln, gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners, grobes Missverhältnis von Leistung und Gegenleistung, sachliche Rechtfertigung etc.) die Gerichte im Einzelfall.

Eine Liste verbotener (und damit ungültiger) Klauseln für B2C-Geschäfte enthält § 6 KSchG. Demnach ist eine Klausel insbesondere dann ungültig, wenn sie unklar oder unverständlich formuliert ist (§ 6 Abs 3 KSchG - „Transparenzgebot“).

Darüber hinaus kommt bei unklaren „mehrdeutigen“ Bestimmungen in AGB § 915 ABGB zur Anwendung. Demnach ist eine undeutliche Formulierung zum Nachteil desjenigen auszulegen, der sich ihrer bedient hat – im Fall eines Webshops also zum Nachteil des Webshop-Betreibers.

Tipp:

AGB sollten immer möglichst einfach und verständlich formuliert werden. „Quasi-juristische Sprachschnörkel“ sind weder sprachlich noch juristisch angebracht.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Als Faustregel gilt: Je einfacher AGB formuliert sind, desto besser. Komplizierte Sprachkonstruktionen haben in der Regel mit Juristerei nichts zu tun, sondern erwecken eher den Eindruck, dass Sie etwas verbergen wollen. Sagen Sie Ihren Kunden lieber klar und deutlich, worauf es Ihnen ankommt und unter welchen Bedingungen man bei Ihnen bestellen kann. Das hilft nicht nur, Gerichtsprozesse zu vermeiden, sondern gibt sowohl Ihnen als auch Ihren Kunden Sicherheit und Vertrauen.

1.8 Vorvertragliche Informationspflichten nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)

Nach dem FAGG gelten für Fernabsatzverträge (Webshops) umfangreiche vorvertragliche Informationspflichten (§ 4 Abs 1 FAGG). Diese Informationen müssen so auf der Website vorhanden sein, dass der Verbraucher sie vor Vertragsabschluss zur Kenntnis nehmen kann.

Alle diese Informationen müssen dem Verbraucher zusätzlich spätestens bei Lieferung der Ware auf dauerhaftem Datenträger (das sind insbesondere auch E-Mail oder Papier) zur Verfügung gestellt werden (§ 7 Abs 3 FAGG).

Achtung:

Ein Link in einem E-Mail oder eine Webadresse in Papierform ist nicht ausreichend. Vielmehr muss der gesamte Informationsinhalt direkt im Bestellbestätigungs-E-Mail enthalten oder in Papierform abgedruckt sein. Wenn also z.B. in den Internet-AGB auf andere Webpages verlinkt wird (z.B. Versandkostentabelle, Impressum), dann müssen diese verlinkten Angaben direkt im Mail oder ausgedruckt in Papierform zur Verfügung gestellt werden.

Viele dieser Informationspflichten können auch in die AGB integriert werden. Das hat den Vorteil, dass dann die AGB dem Bestellbestätigungs-E-Mail angefügt oder der Warenlieferung beigelegt werden können und so dem Verbraucher auf dauerhaftem Datenträger zur Verfügung stehen.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Da die AGB auch unabhängig vom Vertragsabschluss auf der Website veröffentlicht werden müssen (§ 11 ECG), wären so die darin enthaltenen vorvertraglichen Informationspflichten ebenfalls erfüllt. Dennoch empfiehlt es sich, zentrale Informationen wie z.B. die Widerrufsbelehrung nicht nur in den AGB „zu verstecken", sondern sie als eigene Informationsfelder in den Webauftritt einzubauen.

Im Folgenden finden Sie eine Checkliste mit allen vorvertraglichen Informationspflichten des FAGG bezüglich Kaufverträge.

1.9 Checkliste: Informationspflichten vor Vertragsabschluss (§ 4 FAGG)

Zum Unternehmen
(Aufnahme ins Impressum sinnvoll)

- ✓ **Identität** des Unternehmens (Namen oder Firma)
- ✓ **Kontaktdaten** des Unternehmens (inkl. E-Mail-Adresse und Telefonnummer)
- ✓ sofern vorhanden: andere vom Unternehmer bereitgestellte **Online-Kommunikationsmittel**, die die Speicherbarkeit auf einem dauerhaften Datenträger (inkl. Datum und Uhrzeit) gewährleisten

Zur Ware / Dienstleistung
(Veröffentlichung bei der Ware sinnvoll)

- ✓ die **wesentlichen Merkmale** der Waren oder Dienstleistungen
- ✓ **Gesamtpreis** inkl. aller Nebenkosten
- ✓ gegebenenfalls den Hinweis, dass der **Preis** auf der Grundlage einer **automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert** wurde
- ✓ bei **unbefristeten oder Abonnementverträgen** die Gesamtkosten oder die Kosten pro Monat (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung)
- ✓ **Kosten** der für den Vertragsabschluss eingesetzten **Fernkommunikation**stechnik, sofern diese nicht nach einem Grundtarif berechnet wird (kostenpflichtige Mehrwertnummern)

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

- ✓ gegebenenfalls die **Funktionalität** von Waren mit digitalen Elementen und digitalen Leistungen einschließl. anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen
- ✓ gegebenenfalls die Kompatibilität und Interoperabilität von Waren mit digitalen Elementen und digitalen Inhalten
- ✓ gegebenenfalls Hinweis auf allfällige **Garantien** und deren Bedingungen

Allgemeine Bedingungen
(Aufnahme in AGB sinnvoll)

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

Zu Beschwerden
(Aufnahme in AGB sinnvoll)

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

Zum Widerruf
(Aufnahme in die Widerrufsbelehrung)

- ✓ Belehrung über **Bestehen oder Nichtbestehen** eines **Widerrufsrecht**s inkl. Muster-Widerrufsformular ******
- ✓ Hinweis, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die **Kosten für die Rücksendung** der Waren zu tragen hat ******
- ✓ gegebenenfalls die Umstände, unter denen der Verbraucher sein **Rücktrittsrecht verliert ***

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Die mit ***** bezeichneten Informationen wurden in den Musterformulierungen dieser Broschüre berücksichtigt.

Die mit ****** bezeichneten Informationen sind in der Muster-Widerrufsbelehrung enthalten.

Alle anderen Informationen wurden in den Musterformulierungen nicht berücksichtigt, weil sie in der Praxis für Webshops kaum relevant sein werden (z.B. Laufzeit des Vertrages) bzw. sich nicht für AGB eignen (z.B. Angaben über Ware und Preis).

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

2. INFORMATIONSPFLICHTEN BEIM ABSCHLUSS VON VERTRÄGEN IM INTERNET NACH DEM E-COMMERCE-GESETZ (ECG)

Für Webshops gibt es über die vorvertraglichen Informationspflichten des FAGG hinaus noch weitere umfangreiche Informationspflichten (z.B. Impressum, technische Bestellhilfen, Korrekturmöglichkeiten für Eingabefehler, Empfangsbestätigung der Bestellung). Näheres dazu finden Sie in der Broschüre „So gestalten Sie Ihren Webauftritt gesetzeskonform".

Es macht durchaus Sinn, die „allgemeinen Informationen über Vertragsabschlüsse" nach dem E-Commerce-Gesetz (§ 9 ECG) auch in die AGB aufzunehmen, obwohl die technischen Informationen über den Bestellvorgang sinnvoller Weise in den Bestellvorgang selbst integriert werden sollten.

2.1 Erläuterung der für den Vertragsabschluss notwendigen Schritte

Die einzelnen technischen Schritte, die zur Vertragserklärung des Kunden und zum Vertragsabschluss führen, sind zu erläutern (§ 9 Abs 1 Z 1 ECG). Dabei sind auch die technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der (endgültigen) Vertragserklärung zu beschreiben (§ 9 Abs 2 Z 3 ECG). Die Formulierung sollte kurz die wesentlichen Schritte, die der Kunde setzen muss, wiedergeben. Die konkrete Formulierung hängt daher wesentlich von der Gestaltung des Webshops ab. Der nachstehende Formulierungsvorschlag stellt daher nur eine sehr allgemeine Richtschnur dar bzw. verweist auf nähere Ausführungen beim Bestellvorgang.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Formulierungsvorschlag für den Vertragsabschluss / Korrekturmöglichkeit:

„Die Bestellung des Kunden stellt ein Angebot dar. Ein Vertrag kommt erst nach Annahme unsererseits zustande.

Eine Bestellung ist nur möglich, wenn alle im Bestellformular mit * bezeichneten Pflichtfelder ausgefüllt sind. Fehlen Angaben oder können wir der Bestellung aus sonstigen Gründen nicht nachkommen, erhält der Kunde eine Fehlermeldung. Vor dem endgültigen Abschicken der Bestellung erhält der Kunde die Möglichkeit, seine Bestellung zu korrigieren. Unterstützende Detailinformationen erhält der Kunde direkt im Zuge des Bestellvorganges.
Sobald der Bestellvorgang abgeschlossen ist, wird der Kunde darüber durch ein Infofenster „Ihre Bestellung ist abgeschlossen und wurde erfolgreich an uns versendet." benachrichtigt. Dies stellt unsererseits noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar."

2.2 Empfangsbestätigung

Der Eingang der Bestellung des Kunden muss unverzüglich (z.B. durch E-Mail) bestätigt werden (Empfangsbestätigung; § 10 Abs 2 ECG). Dies ist auch per Autoresponder möglich. Dabei handelt es sich noch nicht um die Annahme der Bestellung. Der Vertrag kommt erst später durch Annahme der Bestellung z.B. durch Auftragsbestätigung oder direkt durch Versenden der Ware zustande.

Formulierungsvorschlag für die Empfangsbestätigung:

„Wenn die Bestellung bei uns eingelangt ist, wird der Kunde über die von ihm bekannt gegebene E-Mail-Adresse vom Eingang seiner Bestellung verständigt. Diese Verständigung stellt unsererseits noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar."

2.3 Speicherung des Vertragstextes

Darüber hinaus haben Sie Ihren Kunden vor Abgabe seiner Vertragserklärung auch darüber zu informieren, ob der Vertragstext (die Bestellung) bei Ihnen gespeichert wird und wie

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

der Vertragstext (wenn er gespeichert wird) für den Kunden zugänglich ist (§ 9 Abs 1 Z 2 ECG).

Sofern der Vertragstext (die Bestellung) bei Ihnen nicht gespeichert wird, ist es jedenfalls sinnvoll, den Kunden darauf hinzuweisen, dass er sich den Vertragstext, wenn er diesen haben möchte, selbst abspeichern oder ausdrucken muss.

Formulierungsvorschläge für die Vertragsspeicherung:

„Der Kaufvertrag wird von uns nicht gespeichert. Wenn der Kunde den Vertragstext nach seiner Bestellung ausdrucken will, kann er wie folgt vorgehen: ....."

oder

„Der Kaufvertrag wird von uns gespeichert, ist für den Kunden aber über unseren Webshop nicht zugänglich. Wenn der Kunde den Vertragstext nach seiner Bestellung ausdrucken will, kann er wie folgt vorgehen: …."

oder

„Der Kaufvertrag wird von uns gespeichert und ist unter Angabe der Bestellnummer unter der Adresse www.... abrufbar."

Achtung:

Zum Vertrag gehören auch die AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung. Wenn der Vertrag vom Unternehmer abgespeichert wird, müssen daher auch die AGB in der entsprechenden Fassung mit abgespeichert werden. Es empfiehlt sich, den Stand (Gültigkeitsdatum) der AGB in den AGB zu dokumentieren. Ein bloßer Link auf die (aktuellen) AGB wäre nicht ausreichend, da diese ja in einer veränderten Fassung vorliegen könnten.

Achtung:

In Deutschland gilt nach der Rechtsprechung der Vertrag auch dann als vom Händler gespeichert, wenn der Händler (bloß) das

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

E-Mail, mit dem er dem Kunden nach Vertragsabschluss den Vertragstext bzw. seine wesentlichen Inhalte zusendet, speichert. Um also auch in solchen Fällen der Informationspflicht gemäß § 9 Abs 1 Z 2 ECG korrekt nachzukommen, ist in solchen Fällen der Kunde also dahingehend zu informieren, dass der Text gespeichert wird.
Die Variante 1 im obigen Formulierungsvorschlag wird daher nur dann verwendet werden können, wenn die gemäß § 7 Abs 3 FAGG verpflichtende Bestätigung des geschlossenen Vertrages spätestens mit der Lieferung der Waren auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt wird.

2.4 Vertragssprache

Sie müssen Ihren Kunden vor Vertragsabschluss auch darüber informieren, in welchen Sprachen der Vertrag zwischen Ihnen und dem Kunden abgeschlossen werden kann. Wenn Ihr Kunde bei Ihnen in mehreren Sprachen bestellen kann, achten Sie darauf, dass Sie auch Ihren Informationspflichten in diesen Sprachen nachkommen (§ 9 Abs 1 Z 4 ECG). Beachten Sie bitte auch, dass bei grenzüberschreitenden Transaktionen dann in der Regel auch das Recht jenes Staates zur Anwendung kommt, in dem Ihre Kunden ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben. Wenn Ihr Hauptabsatzgebiet Österreich oder Deutschland ist, empfehlen wir, ausschließlich Deutsch als Vertragssprache zu verwenden.

Formulierungsvorschlag für die Vertragssprache:

„Die Vertragssprache ist Deutsch."

2.5 Zielland – Lieferbeschränkung - Geoblocking

Wenn Sie sich ausschließlich an Kunden aus einem bestimmten Staat (z.B. Österreich) richten wollen, dann müssen Sie dies auf Ihrer Website und in Ihren AGB klarstellen. Nur so können Sie gewährleisten, dass nicht ausländisches Verbraucherrecht zur Anwendung gelangt, wenn ein ausländischer Kunde in Ihrem Webshop bestellt. Wichtig ist allerdings, dass Sie dem auch tatsächlich nachkommen und Bestellungen mit Lieferadressen in anderen Ländern ablehnen.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Achtung:

Dabei darf es nicht zu „Geoblocking“ kommen. Die Geoblocking-Verordnung der EU verbietet grundsätzlich eine unterschiedliche Behandlung von Kunden aus den EU-Mitgliedstaaten. Es dürfen daher keine Diskriminierungen auf Grund von Staatsangehörigkeit oder Wohnsitz vorgenommen werden.

Der Zugang zu Webseiten darf Kunden nicht aus Gründen des Wohnsitzes, der Staatsangehörigkeit oder der Niederlassung gesperrt oder beschränkt werden. Das Verbot betrifft sowohl eine generelle Sperre (z.B. auf Basis der IP-Adresse), als auch Vertragsbeschränkungen (z.B. die Erklärung in AGB, mit Kunden mit Wohnsitz in bestimmten Staaten oder anderen Staaten als Österreich keine Verträge zu schließen) und auch vergleichbare Maßnahmen wie die Akzeptanz nur bestimmter Postleitzahlen bei der Rechnungsadresse. Das Verbot bedeutet auch, dass Kunden nicht automatisch (z.B. auf Basis der IP-Adresse) zu einer anderen Webseite des Anbieters weitergeleitet werden dürfen; dies auch dann nicht, wenn der Anbieter auf Grund der unterschiedlichen Sprachen verschiedene Varianten seiner Webseite anbietet.

Länderspezifische Webseiten sind auf eine bestimmte Region (i.d.R. auf einen bestimmten Staat) „ausgerichtet“. Als Beispiel kann ein auf den deutschen Markt ausgerichteter Webshop mit auf deutsches Recht abgestimmten AGB und Preisen mit deutscher Umsatzsteuer genannt werden. Länderspezifische Webseiten – auch mit länderspezifischen Preisen - sind weiterhin erlaubt. Es muss dem Kunden aber freistehen, zwischen ihnen zu wechseln und auf einer Webseite seiner Wahl zu bestellen; und zwar zu den Bedingungen auf der von ihm frei gewählten Webseite.

Das bedeutet, dass zwar ausländische Kunden nicht abgelehnt werden dürfen, dass aber der Webshop so aufgebaut werden kann, dass sich der Kunde (nur) an eine Lieferadresse in dem vom Unternehmer selbst bestimmten Liefergebiet (zum Beispiel eine Adresse in Österreich, weil der Webshop nur Lieferung innerhalb Österreichs anbietet) liefern lassen kann. Den Weitertransport hat der Kunden dann selbst zu organisieren.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Zulässig wäre somit eine Einschränkung, wonach der Webshop nur in bestimmte Staaten liefert. Damit hat der Webshop allerdings seine Tätigkeit auch auf diese Staaten ausgerichtet und unterliegt B2C dem zwingenden Recht dieser Staaten.

Formulierungsvorschlag Lieferbeschränkung:

„Der Webshop ist auf … *[Staat(en) einfügen]* ausgerichtet.
Wir liefern ausschließlich an Lieferadressen in diesem(n) Staat(en).“

Soll ein Webshop B2C ausschließlich nach österreichischem Recht aufgebaut sein bzw. ausschließlich österreichisches Recht berücksichtigen müssen, so darf sich der Webshop nur an Kunden mit Lieferadresse in Österreich richten. Dennoch dürfen andere Kunden nicht ausgeschlossen werden.

Unzulässig wäre daher zum Beispiel folgende Formulierung:

„Unser Angebot richtet sich ausschließlich an Kunden mit Wohnsitz in Österreich.“

Formulierungsvorschläge für Lieferbeschränkungen Österreich:

„Der Webshop ist auf Österreich ausgerichtet.“

„Wir liefern ausschließlich an Lieferadressen in Österreich.“

oder

„Wir liefern nur innerhalb Österreichs.“

Mit dieser Formulierung bleibt es bei einer Ausrichtung auf Österreich, somit bei österreichischem Recht und Gerichtsstand; dies allerdings nur dann, wenn nicht aus anderen Kriterien eine Ausrichtung auf andere Staaten (Sprache, Währung, Eingabe einer ausländischen Liederadresse faktisch doch möglich, tatsächlich wird doch auch in andere Staaten geliefert) abgeleitet werden kann. Die Zulässigkeit der vom Kunden eingegebenen Lieferadresse sollte daher überprüft werden.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Auch Selbstabholung innerhalb Österreichs bzw. innerhalb der Zielländer ist nach der Geoblocking-VO erlaubt.

Über Lieferbeschränkungen ist außerdem spätestens bei Beginn des Bestellvorganges zu informieren (§ 8 Abs 3 FAGG).

Für den Fall der Selbstabholung sollte überlegt werden, Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass der Verbraucher die Waren nicht abholt und so in Annahmeverzug gerät. Dabei ist es wichtig, eine möglichst transparente (für den Verbraucher klare) Formulierung und Vorgangsweise zu finden, die nicht zu einem sachlich ungerechtfertigten Rücktritt des Unternehmers vom Vertrag führt.

Einzeln ausgehandelte Klauseln bezüglich Rücktritt des Unternehmers sind zulässig. In AGB muss eine solche Vereinbarung aber immer sachlich gerechtfertigt sein.

Ob eine Klausel sachlich gerechtfertigt ist, wird vom Gericht im Einzelfall beurteilt. Daher ist eine solche Vereinbarung in AGB immer mit einer gewissen Rechtsunsicherheit verbunden.

Außerdem sind Klauseln nicht rechtsgültig, in denen ein bestimmtes Verhalten des Verbrauchers (z.B. Stillschweigen oder Untätigkeit) als Abgabe oder Nichtabgabe einer Erklärung gelten soll, wenn ihm nicht vorher eine Frist zur Abgabe einer ausdrücklichen Erklärung gegeben wurde und er zu Beginn der Frist gesondert auf die Bedeutung seines Verhaltens hingewiesen wurde (§ 6 Abs 1 Z 2 KSchG). Ganz generell müssen AGB-Klauseln immer transparent (klar nachvollziehbar) und sachgerecht sein. Insbesondere muss für den Fall, dass Lagerkosten vorgeschrieben werden, eine sachgerechte Lösung gefunden werden, die darin bestehen könnte, auf Gewicht oder Größe der bestellten Ware abzustellen. Da dies in AGB voraussichtlich nicht möglich ist, wäre eine andere Möglichkeit, den Bestellvorgang so zu konstruieren, dass immer dann, wenn der Verbraucher „Selbstabholung“ auswählt, auf seine Bestellung abgestimmte Lagerkosten für den Fall der verspäteten Abholung (Annahmeverzug) vereinbart werden. Eine generelle Empfehlung ist daher nicht möglich,

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

weshalb der folgende Formulierungsvorschlag zwar die hier angedachten Vorschläge enthält, aber nur Beispielcharakter hat.

Formulierungsvorschlag Selbstabholung:

„Sie können Ihre gekauften Waren an folgender Adresse selbst abholen: … Aktuelle Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte folgendem Link: … ."
„Sie werden von uns per SMS verständigt, ab wann die Ware abholbereit ist. Die Ware ist sodann … Tage *[z.B. 14 Tage]* abholbereit."

Formulierungsvorschlag Annahmeverzug:

„Wird die Ware nicht innerhalb der Abholfrist abgeholt, werden Sie nochmals per SMS verständigt und darauf hingewiesen, dass ab einer Nachfrist von …. Tagen Lagerkosten in der Höhe von ….. EUR/Cent pro Tag/Woche *[Vorschlag: besser produktspezifisch gestalten]* verrechnet werden. Die Lagerkosten betragen maximal die Höhe des Kaufpreises."

„Außerdem können wir nach Verstreichen der Nachfrist vom Kaufvertrag zurücktreten. Sie werden von unserem Rücktritt per SMS verständigt. Sie erhalten diesfalls eine Gutschrift in Höhe der getätigten Zahlung abzüglich der angefallenen Lagerkosten. Auf Ihr Verlangen wandeln wir diese Gutschrift in einen Geldbetrag um, der Ihnen auf demselben Weg rücküberwiesen wird, wie Sie Ihre ursprüngliche Zahlung getätigt haben."

2.6 Verhaltenskodizes

Wenn Sie sich einem Verhaltenskodex (z.B. E-Commerce-Gütezeichen) unterworfen haben, müssen Sie diesen und außerdem den elektronischen Zugang dazu angeben (z.B. durch einen Link, wie etwa www.guetezeichen.at - § 9 Abs 2 ECG und § 4 Abs 1 Z 13 FAGG).

Formulierungsvorschlag für Verhaltenskodizes:

„Wir arbeiten auf Basis des folgenden Verhaltenskodex: .... . Diesen finden Sie unter folgendem Link: .... ."

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

3. DER VERTRAGSABSCHLUSS: ANGEBOT (OFFERTE) UND ANNAHME

Damit ein Vertrag zustande kommt, muss auch bei im Fernabsatz geschlossenen Geschäften eine Seite ein **Angebot stellen** (z.B. Bestellung des Kunden im Web) und die andere dieses **annehmen.** Wichtig ist, dass das bloße Anbieten z.B. von Waren im Internet (Webshop) normalerweise noch kein Angebot in diesem Sinne ist, selbst wenn Preis und Ware genau angegeben werden, zumal sich das so dargebotene Warenangebot **nicht an** eine **bestimmte Person** richtet, sondern an alle potentiellen Nutzer im Web. Genau genommen handelt es sich dabei bloß um eine Aufforderung an potentielle Kunden, dass diese selbst ein Angebot (eben z.B. durch Bestellung im Web) abgeben.

Formulierungsvorschlag zur Klarstellung, dass der Webshop rechtlich noch kein Angebot darstellt:

„Die Präsentation der Waren im Webshop stellt kein bindendes Angebot im Rechtssinn dar. Es handelt sich dabei um die bloße Aufforderung an den Kunden, ein Angebot zu stellen."

Das vom Kunden durch seine Bestellung abgegebene Angebot kann – wie auch offline – ausdrücklich oder konkludent, also durch eine schlüssige Handlung, angenommen werden. Als ausdrückliche Annahme des Angebots kommt im Webshop insbesondere das Versenden einer Auftragsbestätigung (z.B. per E-Mail) in Betracht. Das Angebot gilt auch durch faktisches Versenden der Ware (konkludente Annahme) als angenommen. In jedem Fall muss der Kunde darüber unterrichtet werden, wie das Angebot des Kunden angenommen wird (§ 9 Abs 1 ECG). Der Webshop-Betreiber hat den Kunden – sinnvollerweise in AGB - über die einzelnen technischen Schritte, die zur Vertragserklärung und zum Vertragsabschluss führen, zu informieren.

Soll der Vertrag durch faktisches Versenden der Ware angenommen werden und wird über das Zustandekommen des Vertrages auf diese Weise in den AGB informiert, befreit dies nicht von der vorvertraglichen Informationspflicht, eine konkrete Lieferfrist oder einen konkreten Liefertermin bzw. -zeitraum für

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

die vom Kunden bestellte Ware anzugeben (§ 4 Abs 1 Z 7 FAGG). Dabei sollte auf unbestimmte Fristen (Lieferung „voraussichtlich bis“, „in der Regel binnen“, „Lieferfrist unverbindlich“, etc.) verzichtet werden.

Solange das Angebot (die Bestellung des Kunden) nicht angenommen ist, liegt noch kein Vertrag vor. Die bloße **elektronische Bestätigung des Eingangs (Empfangsbestätigung)** der Bestellung, wozu der Webshop-Betreiber gesetzlich unverzüglich verpflichtet ist, stellt nämlich noch keine Annahme des Angebots dar. Mit dieser Bestätigung soll der Kunde lediglich Gewissheit darüber haben, ob seine Bestellung überhaupt angekommen ist (§ 10 Abs 2 ECG).

Wenn jedoch diese (oben unter Punkt 2.2 beschriebene) Empfangsbestätigung ~~z.B.~~ mit einer **Auftragsbestätigung** kombiniert ist, kommt der Vertrag bereits durch Zusendung dieser Bestätigung gültig zustande. Diese Variante der Annahme des Angebots ist zwar sehr rechtssicher, da es (im Gegensatz zur unten vorgeschlagenen Variante „Formulierungsvorschlag für Annahme des Angebots“) nur eine Möglichkeit gibt, wie der Vertrag zustande kommen kann. Jedoch hat sie auch den Nachteil, dass der Webshop-Betreiber sofort an den Vertrag gebunden ist und sich keine Frist vorbehalten kann, in der er beispielsweise prüft, ob die bestellten Waren überhaupt noch verfügbar sind.

Formulierungsvorschlag für kombinierte Empfangs- und Auftragsbestätigung:

„Unsere Empfangsbestätigung ist gleichzeitig unsere Annahmeerklärung des Angebots des Kunden.“

Formulierungsvorschlag, wenn ~~die~~ Kombination von Empfangs- und Auftragsbestätigung nicht gewünscht ist (wovon hier ausgegangen wird):

„Unsere Empfangsbestätigung stellt keine Annahmeerklärung dar.“

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Formulierungsvorschlag für den Vertragsabschluss:

„Die Bestellung des Kunden stellt ein Angebot dar. Ein Vertrag kommt erst nach Annahme unsererseits zustande."

Der Vertrag kann durch Versenden einer gesonderten Auftragsbestätigung oder durch faktisches Versenden der Ware zustande kommen. In beiden Fällen behält sich de Webshopbetreiber eine Frist vor, innerhalb derer er das Angebot des Verbrauchers annehmen kann.

Anderes gilt, wenn der Kunde eine Bezahlmethode wählt, bei der die Ware sofort nach Abschluss der Bestellung bezahlt wird (Banküberweisung, Kreditkarte oder sonstige Zahlungsdienste wie Paypal oder Klarna usw.). Nach der deutschen Rechtsprechung ist die Zahlungsaufforderung an den Kunden als Annahmeerklärung zu verstehen, sodass im Zeitpunkt der Weiterleitung des Kunden zur Eingabe der Zahlungsdaten der Vertrag gültig zustande kommt. Sofern dies technisch möglich ist, sollte der Prozess im Webshop daher so gestaltet werden, dass der Kunde erst zur Zahlung weitergeleitet wird, wenn die Warenverfügbarkeit überprüft wurde.

Um in der Gestaltung des Bestellprozesses möglichst viel Spielraum zu haben, wird empfohlen, alle drei Varianten der Annahme in die AGB aufzunehmen. Im Zeitpunkt, in dem eine dieser Alternativen zuerst eintritt, kommt der Vertrag zustande.

Formulierungsvorschlag für die Annahme des Angebots:

„Wir können das Angebot des Kunden innerhalb von ... Tagen annehmen, indem

- wir dem Kunden eine Auftragsbestätigung per … [*z.B. E-Mail*] übermitteln, wobei der Zeitpunkt des Zugangs der Auftragsbestätigung beim Kunden maßgeblich ist, oder
- wir die bestellte Ware an den Kunden versenden, wobei der Zeitpunkt des Zugangs der Ware beim Kunden maßgeblich ist, oder
- wir den Kunden nach Abgabe von dessen Bestellung zur Zahlung auffordern.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Liegen mehrere der vorgenannten Alternativen vor, kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem eine der vorgenannten Alternativen zuerst eintritt."

Achtung:

Wichtig ist, dass die Beschreibung des Vertragsabschlusses in den AGB mit dem tatsächlichen Bestellablauf übereinstimmt.

Selbst wenn noch kein Vertrag vorliegt, sondern lediglich ein Angebot des Kunden, so bindet dieses den Anbietenden, sobald es dem **Empfänger zugegangen** ist. Eine elektronische Erklärung (z.B. die Bestellung im Webshop) gilt als zugegangen, wenn sie vom Empfänger unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist, also in der Regel dann, wenn sie am Mailserver des Webshop-Betreibers abrufbar gespeichert ist. Die **Dauer dieser Bindung** richtet sich in erster Linie nach der Erklärung, das heißt der Anbietende kann die Frist, innerhalb derer sein Angebot angenommen werden muss, selbst bestimmen (z.B. dieses Angebot gilt nur heute).

Andererseits kann der Webshop-Betreiber in seinen AGB auch festlegen, wie lange der Besteller (der Kunde) an sein Angebot gebunden ist, wobei diese Frist für den Verbraucher weder unangemessen lange noch unbestimmt sein darf (§ 6 Abs 1 Z 1 KSchG).

Achtung:

Nach der deutschen Rechtsprechung ist die Nennung einer solchen Bindungsfrist zwingend erforderlich, wenn – wie im obigen Formulierungsvorschlag – der Vertragsabschluss mit einer ausdrücklichen Annahmeerklärung erfolgt, wobei die Frist maximal zwei Tage betragen sollte.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Formulierungsvorschlag für die Bindung des Kunden an sein Angebot:

„Der Kunde ist an seine Bestellung zwei Tage ab Zugang dieser Bestellung gebunden. Das gesetzliche Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht) bleibt davon unberührt."

Um dem Kunden das Zugangsdatum seiner Bestellung und damit den Beginn seiner Bindungsfrist mitzuteilen, empfiehlt es sich, das Zugangsdatum in die unverzüglich zu übermittelnde Empfangsbestätigung aufzunehmen.

Formulierungsvorschlag für den Zugang der Bestellung:

„Der Tag des Zugangs der Bestellung wird dem Kunden im Rahmen der Empfangsbestätigung unverzüglich bekannt gegeben."

Sinnvoll ist in diesem Zusammenhang auch eine unverzügliche Benachrichtigung, falls eine Bestellung nicht angenommen werden kann.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

4. PREIS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

4.1 Preisangaben

Der Verbraucher ist vor Abgabe seiner Bestellung über den Preis einschließlich aller Steuern und Abgaben, über allfällige zusätzliche (Liefer-) Kosten sowie die Gültigkeitsdauer des Preises und Angebotes zu informieren. Können diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden, ist über das allfällige Anfallen solcher Kosten zu informieren (§ 5 Abs 1 Z 4 FAGG). Außerdem ist über alle sonstigen Zahlungs- Liefer- und Leistungsbedingungen zu informieren (§ 5 Abs 1 Z 7 FAGG). Das FAGG verwendet für den Preis inkl. Steuern und Abgaben die Bezeichnung „Gesamtpreis".

Gemäß § 5 Abs 2 ECG sind beim Betrieb eines Webshops Preise so auszuzeichnen, dass sie leicht lesbar und zuordenbar sind. Außerdem muss eindeutig erkennbar sein, ob die Preise alle Abgaben und Zuschläge einschließlich allfälliger Versandkosten enthalten oder nicht.

Die Preise sind zudem gemäß Preisauszeichnungsgesetz (PrAG) jedenfalls brutto, also inklusive Umsatzsteuer sowie aller sonstigen Abgaben und Zuschläge, auszuzeichnen. Bei zusätzlicher Angabe des Nettopreises ist der Bruttopreis in unmittelbarer Nähe dazu anzuführen. Die Preise sind in österreichischer Währung anzugeben, bei zusätzlicher Anführung einer ausländischen Währung muss die österreichische zumindest in gleich großer Schrift und Auffälligkeit ersichtlich gemacht werden.

Formulierungsvorschlag für Preise:

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben sowie Versandkosten, sofern diese nicht gesondert ausgewiesen werden."

oder:

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Die Versandkosten finden Sie in unserer Versandkostenübersicht: *Link*“
[hier auf Ihre Versandkostentabelle verlinken]

oder:

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Sie beinhalten weiters nicht die Kosten für Zustellung, Montage oder Aufstellung. Unsere Verkaufspreise verstehen sich zuzüglich einer Versandkostenpauschale in der Höhe von …….EUR pro …..“

„Bei einer Lieferung in ein Nicht-EWR-Land hat der Verbraucher alle Im- und Exportspesen inklusive allfälliger Zölle, Gebühren und Abgaben zu tragen."

Achtung:

Sofern keine Ausnahmen vom PrAG greifen, sind auch die sonstigen Vorschriften des PrAG zu beachten. Dabei handelt es sich allerdings nicht um Sondervorschriften für den E-Commerce-Bereich, sondern um dieselben Bestimmungen wie sie auch offline gelten. Dazu gehören auch die Bestimmungen zur Grundpreisauszeichnung (z.B. Angabe auch des Preises pro Kilogramm oder Liter). Dies muss aber bei den jeweiligen Produkten erfolgen. Insbesondere in Deutschland führt ein Verstoß gegen die Verpflichtung zur Angabe des Grundpreises immer wieder zu Abmahnungen.

In Bezug auf Preisangaben im Webshop ist auch die EU-Geoblocking-Verordnung von Bedeutung. Die Geoblocking-VO verbietet eine Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit, dem Wohnsitz oder dem Ort der Niederlassung. Demnach muss es für Kunden aus allen EU-Mitgliedsstaaten möglich sein, zu den gleichen Bedingungen zu erwerben wie einheimische Kunden. Dies schließt auch die Preise mit ein, sodass es für Kunden aus

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

anderen Mitgliedsstaaten der EU möglich sein muss, Waren bzw. zu den gleichen Preisen wie inländische Kunden zu kaufen.

In der EU ist die Höhe der Umsatzsteuer nicht vereinheitlicht und daher variieren die Umsatzsteuersätze je nach Ort der Lieferung. Da die Preise nach dem Preisauszeichnungsgesetz (§ 9 Abs 1 PrAG; Deutschland hat gleichartige Bestimmungen) gegenüber Verbrauchern inkl. Umsatzsteuer („brutto“) auszuweisen sind, würde es im grenzüberschreitenden Webshop dazu führen, dass sich bei gleichen Nettopreisen je nach Zielland unterschiedliche Bruttopreise ergeben, die im Webshop auch entsprechend auszuweisen wären. Einheitliche Nettopreise für Verbraucher aus allen EU-Mitgliedsstaaten sind nach der Geoblocking-Verordnung jedenfalls zulässig, da die Verordnung unbeschadet der Vorschriften im Bereich Steuern gilt und daher auch unterschiedliche Bruttopreise (die sich aufgrund der unterschiedlichen Umsatzsteuersätze ergeben) erlaubt sind.

Eine andere Möglichkeit stellen einheitliche Bruttopreise dar, denen aufgrund der unterschiedlich hohen Umsatzsteuer unterschiedliche Nettopreise zugrunde liegen. Das PrAG verlangt nicht, dass der jeweils im Zielland geltende Umsatzsteuersatz ausgewiesen wird, sondern es reicht die Angabe, dass sich die Preise inklusive Umsatzsteuer verstehen. Daher ist es – zumindest nach dem PrAG – möglich, einheitliche Bruttopreise trotz unterschiedlicher Umsatzsteuersätze auszuweisen. Ob die Angabe von EU-weit einheitlichen Bruttopreisen mit der Geoblocking-Verordnung vereinbar ist, ist mangels Rechtsprechung noch ungeklärt.

Da einheitlichen Bruttopreisen aufgrund der unterschiedlichen Umsatzsteuersätze unterschiedliche Nettopreise zugrunde liegen, wird in Deutschland zunehmend die Argumentation vertreten, dass diese Art der Preisfestlegung bzw. –auszeichnung nicht den Vorgaben der Geoblocking-Verordnung entspricht.

Tipp:

Aus Gründen der Rechtssicherheit wird empfohlen, im grenzüberschreitenden Webshop (insbesondere bei einem

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Zielland Deutschland) einheitliche Nettopreise (und daher abhängig vom Umsatzsteuersatz des Ziellandes unterschiedliche Bruttopreise) auszuweisen.

4.2 Zahlungsarten

Hinsichtlich der Vereinbarung von **Zahlungsbedingungen** herrscht (mit Ausnahme des Diskriminierungsverbots in der Geoblocking-VO) Vertragsfreiheit.

Gerade bei Webshops können Zahlungen oft auch mittels **Zahlungskarten** (z.B. Kreditkarten) erfolgen. In dem Zusammenhang ist wichtig darauf hinzuweisen, dass bei Missbrauch einer Zahlungskarte bzw. deren Daten der berechtigte Karteninhaber vom Aussteller der Karte verlangen kann, dass die Buchung oder Zahlung rückgängig gemacht bzw. erstattet wird – eine für den Verbraucher **unverzichtbare Bestimmung, die durch eine vertragliche Vereinbarung nicht verändert werden kann**.

Das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) verbietet es außerdem, Entgelte für bestimmte Zahlungsinstrumente zu verlangen (§ 56 Abs 3 ZaDiG). Vom Begriff „Zahlungsinstrumente" sind praktisch alle gängigen Instrumente des bargeldlosen Zahlungsverkehrs umfasst (z.B. Überweisung, Kreditkarte, Debitkarte, PayPal, Klarna). Die Einhebung von Gebühren für die Nutzung dieser Zahlungsinstrumente ist damit unzulässig.

Formulierungsvorschlag für Zahlungsarten:

„Wir akzeptieren folgende Zahlungsarten/Kreditkarten: ….."

Bei Verträgen im Rahmen eines Webshops ist aber jedenfalls zu berücksichtigen, dass der Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung über die Einzelheiten der Zahlung informiert sein muss.
Es steht aber den Vertragspartnern frei, diese Einzelheiten, wie insbesondere den Zeitpunkt der **Fälligkeit** der Zahlung selbst zu bestimmen.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Achtung:

Die Informationen zu den Zahlungsarten und zur Fälligkeit müssen mit dem Bestellvorgang übereinstimmen.

Es müssen nicht immer alle Zahlungsarten angeboten werden.

Eine Einschränkung auf bestimmte Zahlungsarten auf Grund Bonitätsprüfung ist nach der Geoblocking-VO grundsätzlich erlaubt, es dürfen nur keine ungerechtfertigten Diskriminierungen vorgenommen werden. Es dürfen daher keine unterschiedlichen Maßstäbe auf Grund der Staatsangehörigkeit (ungerechtfertigte Diskriminierung) gesetzt werden (siehe insbesondere das Geoblocking-Verbot, Kapitel 2.5).

Zulässig wäre aber z.B. eine Einschränkung von bestimmte Zahlungsarten nach einer Bonitätsprüfung.

Formulierungsvorschlag Bonitätsprüfung:

„Wir behalten uns vor, die Zahlung auf Rechnung nach einer Bonitätsprüfung auszuschließen."

Für den Fall, dass es keine vertragliche Vereinbarung über die Fälligkeit geben sollte, hat das Gesetz vorgesorgt: Grundsätzlich hat die Zahlung ohne unnötigen Aufschub nach vertragsgemäßer Lieferung zu erfolgen.

4.3 Fälligkeit

Die Fälligkeit des Kaufpreises hängt von der Zahlungsart ab, die mit dem Kunden im Zuge des Bestellvorganges vereinbart wurde. Daher muss auch bei der Information zur Fälligkeit des Kaufpreises in AGB auf die unterschiedlichen im Webshop angebotenen Zahlungsarten eingegangen werden.

Formulierungsvorschlag für die Fälligkeit

Der Kunde kann den Kaufpreis per *[hier angebotene Zahlungsarten einfügen, z.B. Vorkasse, Nachnahme, Kreditkarte, PayPal, Klarna]* leisten.

Formulierungsvorschläge je nach Zahlungsart:

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Vorkasse: „Bei Zahlung per Vorkasse verpflichtet sich der Kunde zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises unmittelbar nach Zustandekommen des Vertrages vor Lieferung der Ware. Die Lieferung der Ware erfolgt erst nach Eingang des Betrages auf unserem Bankkonto."

Sofortzahlungsarten: „Bei Zahlung mittels einer Sofortzahlungsart, wie insbesondere Sofortüberweisung, Kreditkarte oder PayPal, verpflichtet sich der Kunde zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises unmittelbar nach Abgabe der Bestellung."

Nachnahme: „Bei Zahlung per Nachnahme verpflichtet sich der Kunde zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises per Nachnahme bei Übergabe der Ware."

Kauf auf Rechnung: „Bei einem Kauf auf Rechnung verpflichtet sich der Kunden den vollständigen Kaufpreis binnen ... Tagen ab Lieferung und Rechnungseingang ohne jeden Abzug und spesenfrei zu bezahlen."

Anzahlung: „Ist eine Anzahlung vereinbart, erfolgt die Lieferung der Ware erst nach Eingang der Anzahlung auf unserem Bankkonto. Ist kein anderer Anzahlungsbetrag vereinbart, ist unmittelbar nach Zustandekommen des Vertrages eine Anzahlung in Höhe von … % zu leisten. Der Restbetrag ist spätestens … *[z.B. „bei Lieferung" oder „binnen … Tagen ab Lieferung und Rechnungseingang ohne jeden Abzug und spesenfrei"]* zu bezahlen, falls nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist."

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Achtung:

Ob Nachnahmekosten an den Verbraucher überwälzt werden dürfen, ist in Österreich nicht geklärt.

In Deutschland wird dies als zulässig angesehen. Allerdings muss in diesem Fall der Kunde über diese Zusatzkosten informiert werden und die Zusatzkosten sind auch im Bestellvorgang zu integrieren.

Die Verpflichtung, Zusatzkosten bereits vorvertraglich offenzulegen und in den Bestellvorgang zu integrieren, besteht auch in Österreich (§ 4 Abs 1 Z 4 FAGG; § 8 Abs 1 FAGG).

Verboten wäre es nach dem Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG) aber, ein Entgelt für bestimmte Zahlungsarten zu verlangen (§ 56 Abs 3 ZaDiG). In Deutschland wird die Ansicht vertreten, dass es sich bei der Nachnahme nicht um eine (reine) Zahlungsart handelt, sondern um eine Kombination aus Versanddienstleistung und Inkassodienstleistung. Folgt man dieser Ansicht, würde die Nachnahmegebühr nicht unter das Verbot des ZaDiG fallen und die Einhebung einer solchen Gebühr wäre weiterhin zulässig.

Um den Käufer bei Einräumung einer Zahlungsfrist („Kauf auf Rechnung“) zu einer möglichst raschen Zahlung zu bewegen, wird dem Kunden oft die Möglichkeit eingeräumt, bei Zahlung innerhalb weniger Tage einen **Skontoabzug** – zu welchem der Kunde ohne eine entsprechende Vereinbarung aber nicht berechtigt ist (!) – vorzunehmen.

Formulierungsvorschlag für die Fälligkeit / Skonto:

„Bei einem Kauf auf Rechnung verpflichtet sich der Kunde den vollständigen Kaufpreis binnen ... Tagen ab Lieferung und Rechnungseingang zu bezahlen.

Bei Bezahlung innerhalb von ... Tagen kann ein Skonto von ... % abgezogen werden."

Wenn Skontovereinbarungen getroffen werden und Teilzahlungen vorgesehen sind, sollte klargestellt werden, ob das Recht zum Skontoabzug für den Fall, dass der Käufer z.B. nur mit **einer**

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Teilzahlung in Verzug gerät, nur hinsichtlich dieser Teilzahlung oder zur Gänze verloren geht.

Formulierungsvorschlag für die Fälligkeit / Skontoverlust:

„Wenn der Kunde auch nur eine Teilzahlung nicht innerhalb der für einen Skontoabzug vereinbarten Zahlungsfrist erbringt, verliert er sein Recht auf einen Skontoabzug nicht nur hinsichtlich dieser Teilzahlung, sondern auch hinsichtlich aller bereits geleisteten oder erst später zu erbringenden Zahlungen."

oder:

„Wenn der Kunde eine Teilzahlung nicht innerhalb der für einen Skontoabzug vereinbarten Zahlungsfrist erbringt, verliert er sein Recht auf Skontoabzug nur hinsichtlich der jeweiligen zu spät erfolgten Teilzahlung."

Bei Verbrauchergeschäften ist die Zahlung von Geldschulden bei im Vorhinein bestimmten Fälligkeitsterminen noch rechtzeitig, wenn der Betrag vom Verbraucher am Fälligkeitstag überwiesen wird. Der Betrag muss daher nicht am Fälligkeitstag am Konto eingelangt sein, sondern es ist ausreichend, dass der Verbraucher an diesem Tag die Überweisung tätigt. Diese gesetzliche Vorgabe ist zwingendes Recht, eine abweichende vertragliche Vereinbarung zum Nachteil des Verbrauchers ist daher nicht zulässig!

Sofern nicht nach der Natur des Vertragsverhältnisses – wie z.B. bei Zug-um-Zug-Geschäften – eine Barzahlung verkehrsüblich ist, haben Unternehmer den Verbrauchern für die Erfüllung einer Geldschuld grundsätzlich ein verkehrsübliches Bankkonto bekanntzugeben. Vertragliche Vereinbarungen über eine andere Art der Geldschulderfüllung als durch Banküberweisung sind aber zulässig. Es kann z.B. Erfüllung im Einziehungsverfahren oder Kreditkartenzahlung wirksam vereinbart werden. Im Fall einer solchen Vereinbarung besteht dann keine Verpflichtung zur Bekanntgabe eines Bankkontos.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

5. VERZUGSZINSEN

Bei Zahlungsverzug können aufgrund gesetzlicher Regelung jedenfalls Verzugszinsen in Rechnung gestellt werden.

Bei Verbrauchergeschäften gilt der allgemeine gesetzliche Verzugszinssatz von 4 % pro Jahr (§ 1000 Abs 1 ABGB).

Es besteht aber auch die Möglichkeit, vertraglich höhere Verzugszinsen zu vereinbaren, jedoch darf der vereinbarte Verzugszinssatz nicht gröblich benachteiligend (§ 879 Abs 3 ABGB) oder sittenwidrig (§ 879 Abs 1 ABGB) sein. Nach der Rechtsprechung ist für eine Abweichung vom Gesetz eine sachliche Rechtfertigung erforderlich, weshalb empfohlen wird, bei den gesetzlichen Verzugszinsen zu bleiben. Zur Geltendmachung der gesetzlichen aber auch der vertraglich vereinbarten Verzugszinsen genügt es, dass der Schuldner mit der Zahlung objektiv in Verzug ist – ein konkreter Schadensnachweis oder der Nachweis eines Verschuldens sind hingegen nicht erforderlich. Dies wäre nur für die Einforderung darüberhinausgehenden Zinsschadens geboten, wobei leichte Fahrlässigkeit genügt.

Formulierungsvorschlag (gesetzliche) Verzugszinsen:

„Selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug des Vertragspartners sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 4 % jährlich zu verrechnen; hierdurch werden Ansprüche auf Ersatz uns entstandener nachgewiesener höherer Zinsen bei verschuldetem Zahlungsverzug des Kunden nicht beeinträchtigt."

Achtung:

Eine Sonderregelung besteht bei Verzugszinsen im Zusammenhang mit Kreditierungsgeschäften (insbesondere Kreditverträgen, Ratengeschäften):

Wenn der Verbraucher **schon bei vertragsgemäßer Zahlung Zinsen** zu entrichten hat (dies ist bei Kreditrückzahlungen sowie Ratengeschäften üblicherweise der Fall), so darf der im Rahmen

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

einer **Vorwegvereinbarung** für den Fall des Zahlungsverzuges festgelegte Zinssatz den vertraglichen um maximal 5 Prozentpunkte pro Jahr übersteigen. Das heißt, wenn z.B. die zu bezahlende Kreditrate einen Zinssatz von 7 % per anno enthält, dürfen die Verzugszinsen maximal 12 % pro Jahr betragen (§ 6 Abs 1 Z 13 KSchG).

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

6. DAS RÜCKTRITTSRECHT (§ 11 FAGG)

Für im Fernabsatz geschlossene Geschäfte (also insbesondere auch für Webshops) steht dem Verbraucher grundsätzlich ein Rücktrittsrecht zu. In Österreich wurden diese Bestimmungen, die auf die Verbraucherrechte-Richtlinie zurückzuführen sind, im Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) umgesetzt. International wird der Begriff „Widerrufsrecht" verwendet, in Österreich wird hingegen vom „Rücktrittsrecht" gesprochen. Gemeint ist damit dasselbe. International sollte eher der Begriff „Widerrufsrecht" verwendet werden und der Begriff „Rücktrittsrecht" in Klammer dazu gesetzt werden. Die EU-weit einheitlichen Muster (Muster-Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufserklärung) sollten jedoch unverändert verwendet werden. Empfehlenswert ist auch eine Klarstellung in den AGB.

Formulierungsvorschlag Rücktrittsrecht / Widerrufsrecht:

„Dem in Österreich gebräuchlichen Begriff „Rücktrittsrecht" entspricht der in Deutschland gebräuchliche und in der Verbraucherrechte-Richtlinie verwendete Begriff „Widerrufsrecht". Wir verwenden daher das gleichbedeutende Begriffspaar „Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)". In der Widerrufsbelehrung wird ausschließlich der Begriff „Widerrufsrecht" verwendet. Dies ist gleichbedeutend mit dem österreichischen Begriff „Rücktrittsrecht"."

6.1 Beginn und Dauer der Rücktrittsfrist

Die Rücktrittsfrist für Verträge im Fernabsatz beträgt 14 Kalendertage. Die Rücktrittsfrist ist vollharmonisiert; das bedeutet, dass sie in allen EU-Staaten gleich lang ist. Längere Rücktrittsfristen dürfen vertraglich gewährt werden. Kürzere Rücktrittsfristen sind unzulässig. Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag der Empfangnahme der Ware durch den Verbraucher zu laufen.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

6.2 Die Belehrung über das Rücktrittsrecht

Der Verbraucher muss sowohl vor Vertragsabschluss (und damit auf der Website) als auch nach Vertragsabschluss (schriftlich, z.B. in einem Bestätigungs-E-Mail) über das Rücktrittsrecht belehrt werden.

Deshalb ist es zweckmäßig, einen Hinweis auf das Rücktrittsrecht auch in die AGB aufzunehmen.

Wurde über das Rücktrittsrecht nicht oder nicht korrekt (z.B. falsche Frist) informiert, verlängert sich die Frist um 12 Monate.

Beginn und Ende der Rücktrittsbelehrung sollten – wenn sie textlich direkt in die AGB integriert wird – optisch deutlich abgegrenzt werden; z.B. durch einen durchgehenden Strich mit dem Hinweis „Anfang" bzw. „Ende der gesetzlichen Widerrufsbelehrung (Rücktrittsbelehrung)". Auf diese Weise kann sie auch besser von einem allfälligen zusätzlich eingeräumten vertraglichen Rücktrittsrecht unterschieden werden.

6.3 Die Rechtsfolgen des Rücktritts

Ein rechtzeitiger Rücktritt bewirkt, dass der Vertrag aufgehoben wird. Der Verbraucher hat die empfangene Ware zurückzustellen.

Der Unternehmer hat die allenfalls vom Verbraucher bereits geleisteten Zahlungen oder Teilzahlungen inklusive Versandkosten zu erstatten. Sollte der Verbraucher mittlerweile notwendige oder nützliche Aufwendungen auf die Sache gemacht haben (z.B. notwendige Instandhaltungskosten), so sind sie dem Verbraucher zu ersetzen. Dabei ist wichtig, dass dem Verbraucher nicht jeder Aufwand zu ersetzen ist, sondern nur solche Aufwendungen, die auch wirklich „notwendig" und „nützlich" waren.

Umgekehrt hat der Verbraucher dem Unternehmer nur dann eine Entschädigung für eine Wertminderung zu bezahlen, wenn diese auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften oder der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist. Wurde der Verbraucher nicht korrekt über das Rücktrittsrecht belehrt, entfällt auch dieser Anspruch (§ 15 Abs 4 FAGG).

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Der Hinweis auf die gesetzlichen Bestimmungen bezüglich Wertminderung ist in der Muster-Widerrufsbelehrung bereits enthalten.

Unzulässig sind daher Vereinbarungen, wonach das bloße Öffnen der Verpackung bereits zu einer Wertminderung führt oder wonach ein Rücktrittsrecht bei vollem Geldersatz nur dann gewährt wird, wenn die Ware original verpackt zurückgesendet wird.

Über das Rücktrittsrecht muss vor Vertragsabschluss auf der Website und spätestens bei Lieferung der Ware zusätzlich auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail, Papier) informiert werden. Dafür kann und soll die EU-weit einheitliche Muster-Widerrufsbelehrung verwendet werden (§ 4 Abs 3 FAGG).

Weiters muss dem Verbraucher vor Vertragsabschluss auf der Website und spätestens bei der Lieferung der Ware zusätzlich auf einem dauerhaften Datenträger ein Widerrufsformular zur Verfügung gestellt werden. Auch dafür kann und soll das EU-weit einheitliche Muster-Widerrufsformular verwendet werden (§ 13 FAGG).

Diese beiden Muster sind sowohl im Anhang zur Verbraucherrechte-Richtlinie als auch zum FAGG veröffentlicht. Wenn diese Muster verwendet werden, so gilt die Vermutung, dass die Informationspflichten korrekt erfüllt wurden.

Achtung:

Da es sich nur um Muster handelt, sind abweichende Formulierungen grundsätzlich zulässig. Da Fehler bei der Information über das Rücktrittsrecht gravierende Auswirkungen haben können (insbesondere Verlängerung der Rücktrittsfrist um 12 Monate), empfiehlt es sich, die Muster möglichst ohne Abweichung zu verwenden.

Den kompletten Mustersatz finden Sie im Anhang dieser Broschüre.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

6.4 Kosten der Rücksendung

Wenn vertraglich nichts anderes vereinbart wird, hat die Rücksendekosten der Verbraucher zu tragen. Dies allerdings nur, wenn der Verbraucher vor Vertragsabschluss darüber informiert wurde (§ 4 Abs 5 FAGG). Aus diesem Grund ist diese Information auch in der Muster-Widerrufsbelehrung enthalten.

Dabei handelt es sich um die reinen Transport- bzw. Portokosten. Manipulationsgebühren etc. dürfen nicht vorgeschrieben werden. Abgesehen von den beschriebenen Zahlungsverpflichtungen (Rücksendekosten) können dem Verbraucher im Zusammenhang mit der Ausübung seines Rücktrittsrechts keine Lasten auferlegt werden.

6.5 Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (§ 18 FAGG)

6.5.1 Kein Rücktrittsrecht besteht bei Kaufverträgen über (§ 18 Abs 1 Z 2, 3, 4, 7, 9 und Abs 3 FAGG)

a) Waren, deren Preis von Finanzmarktschwankungen abhängt, die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können;
b) Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind;
c) schnell verderblichen Waren oder solchen, deren Verfallsdatum schnell überschritten wird;
d) alkoholischen Getränken, die erst nach 30 Tagen geliefert werden können und wenn deren Preis von Marktschwankungen abhängt;
e) Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte (ausgenommen Abonnements);
f) öffentlichen Versteigerungen (eBay ist keine öffentliche Versteigerung; hier gibt es **also** ein Rücktrittsrecht)

Achtung:

Auch über das Nichtbestehen des Rücktrittsrechts ist der Verbraucher schon vor Vertragsabschluss zu informieren.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Formulierungsvorschläge für nicht bestehendes Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht):

„Für Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)."

„Für Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde, besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)."

„Für Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte (mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen) besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)."

6.5.2 Das Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich, entfällt jedoch bei (§ 18 Abs 1 Z 5, 6, 8 FAGG)

a) versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn deren Versiegelung entfernt wurde;
b) Waren, die nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (z.B. Heizöllieferung in einen bereits teilweise befüllten Tank);
c) Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

Achtung:

In diesen Fällen ist darüber zu belehren, dass zunächst ein Rücktrittsrecht besteht und das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen. Erst wenn die Waren entsiegelt oder vermischt wurden, entfällt das Rücktrittsrecht. Darüber ist ebenfalls zu belehren.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Formulierungsvorschläge für entfallendes Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht):

„Für Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht), wenn die Waren nach der Lieferung entsiegelt worden sind."

„Für Ton- oder Videoaufzeichnungen wie CDs, DVDs etc. sowie für Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht), wenn die Waren nach der Lieferung entsiegelt worden sind."

„Für Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt worden sind, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)."

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

7. GEWÄHRLEISTUNG - GARANTIE

7.1 Gewährleistung

Für Verbraucherverträge über den Kauf beweglicher Sachen und über die Bereitstellung digitaler Leistungen, die ab 1.1.2022 abgeschlossen werden, gelten die gewährleistungsrechtlichen Vorschriften des Verbrauchergewährleistungsgesetzes – kurz VGG. Dabei sind auch Sonderbestimmungen für Waren mit digitalen Elementen vorgesehen. Für Vertragsabschlüsse bis inklusive 31.12.2021 gelten die bisherigen Gewährleistungsbestimmungen.

Das VGG ist die nationale Umsetzung der europäischen Warenkaufrichtlinie (Warenkauf-RL) sowie der europäischen Richtlinie betreffend digitale Leistungen (RL digitale Inhalte).

7.1.1 Definition

Unter Gewährleistung versteht man die **gesetzliche Verpflichtung** des Verkäufers (auch Übergeber genannt), **verschuldensunabhängig** dafür einzustehen, dass die gelieferte Ware die objektiv erforderlichen Eigenschaften sowie die vertraglich vereinbarten Eigenschaften aufweist. Ist dies nicht der Fall, so liegt ein **Mangel** vor. Eine Vereinbarung über eine bestimmte Abweichung von gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften ist zulässig, jedoch muss der Unternehmer den Verbraucher bei Vertragsabschluss eigens darauf hinweisen und der Verbraucher muss dieser Abweichung ausdrücklich und gesondert zustimmen. Da eine Abweichung von den objektiv erforderlichen Eigenschaften getrennt von anderen Erklärungen oder Vereinbarungen vereinbart werden muss, kann dies nicht durch Aufnahme einer Klausel in die AGB geschehen.

Tipp:

Wer dennoch im Onlinehandel eine bestimmte Abweichung von gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften der Ware mit dem Kunden vereinbaren will, wird dies über eine transparente Information auf der Produktseite (Information über die Abweichung) kombiniert mit einer vom Kunden anzukreuzende

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Checkbox (ausdrückliche und gesonderte Zustimmung zur Abweichung) lösen müssen.

Darüber hinaus ist grundsätzlich sogar für **Werbeaussagen** des Herstellers oder EWR-Importeurs zu haften. Der Mangel muss bereits zum **Zeitpunkt** der **Übergabe** vorhanden sein, wird aber erst danach beanstandet. Wird der Mangel jedoch schon vor oder spätestens bei der Übernahme beanstandet, handelt es sich um **keinen** Gewährleistungs- sondern um einen **Verzugsfall.**

7.1.2 Gewährleistungsfrist

Die **Gewährleistungsfrist beginnt** mit dem **Tag der Übergabe**. Sie beträgt für **bewegliche Sachen 2 Jahre ab Übergabe / Lieferung (Abnahme)**. Daran schließen sich noch 3 Monate Verjährungsfrist für die gerichtliche Geltendmachung.

7.1.3 Beweislast

Sofern der Mangel innerhalb des ersten Jahres ab Übergabe auftritt, wird allerdings vermutet, dass dieser Mangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorhanden war (**Beweislastumkehr**). Diese Vermutung tritt nicht ein, wenn sie mit der Art der Sache oder des Mangels unvereinbar ist. Dabei geht es um Fehler, bei denen typischerweise anzunehmen ist, dass sie nicht bereits bei der Übergabe vorhanden waren, wie offenbare Gebrauchs- oder Abnützungserscheinungen. Beispiele sind etwa die Verkalkung eines Dampfbügeleisens.

Der Käufer muss – selbst wenn er Verbraucher ist – während der gesamten Gewährleistungsfrist, somit auch während des ersten Jahres, beweisen, dass die Ware überhaupt einen Mangel aufweist.

7.1.4 Verjährung

Die Verjährungsfrist ist der Zeitraum, innerhalb dessen der Übernehmer seine Rechte aus der Gewährleistung gerichtlich geltend machen kann. Sie beginnt mit dem Ende der jeweiligen Gewährleistungsfrist und dauert drei Monate.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Rechtsmängel verjähren zwei Jahre nach dem Zeitpunkt, zu dem der Mangel dem Verbraucher bekannt wird. Die Frist beginnt frühestens mit der Übergabe (oder der Bereitstellung von digitalen Elementen) zu laufen. Dauert der Bereitstellungszeitraum länger als 2 Jahre, tritt die Verjährung frühestens drei Monate nach dessen Ende ein.

Nach Ablauf der Verjährungsfrist können die Ansprüche nicht mehr erfolgreich eingeklagt werden. Der Übergeber könnte dann Verjährung einwenden, was die Abweisung der Klage zur Folge hätte. Wenn der Verbraucher dem Unternehmer den Mangel innerhalb der Gewährleistungsfrist angezeigt hat, kann er allerdings den Mangel zeitlich unbeschränkt durch Einrede gegen die Entgeltforderung des Unternehmers geltend machen.

7.1.5 Aktualisierungspflicht bei Waren mit digitalen Elementen

Durch das VGG wurde eine generelle Aktualisierungspflicht für die Bereitstellung digitaler Elemente (bei Waren, z.B. bei Smartphones oder Navigationssystemen) geschaffen. „Updates“ sollen sicherstellen, dass der Leistungsgegenstand weiterhin dem Vertrag entspricht (z.B. Sicherheitsupdates bei Smart Devices).

Beispiel:

Ein Sicherheitsupdate, das nötig wird, um gegen eine neue Schadsoftware gerüstet zu sein, wird nicht oder nicht im ausreichenden Umfang bereitgestellt. Dadurch entsteht eine Sicherheitslücke, für die der Unternehmer gewährleistungsrechtlich haftet.

Achtung:

Die Aktualisierungspflicht besteht auch im B2B-Verhältnis, was für den Regress von großer Bedeutung ist. Im B2B-Bereich ist die Aktualisierungspflicht jedoch vertraglich abänderbar bzw. ausschließbar.

Bei Waren mit digitalen Elementen ist der Unternehmer auch für Aktualisierungen in gewissen Zeiträumen verantwortlich, die

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

notwendig sind, damit die Ware weiterhin dem Vertrag entspricht. Das gilt allerdings dann nicht, wenn der Verbraucher (analog zur Abweichung von den gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften) bei Vertragsabschluss von einer Abweichung von der Aktualisierungspflicht in Kenntnis gesetzt wurde und dieser ausdrücklich und gesondert zustimmt. Ein Abweichen von der Aktualisierungspflicht kann daher nicht über eine Klausel in AGB gelöst werden.

Tipp:

Soll eine Abweichung von der Aktualisierungspflicht vereinbart werden, kann dies über eine transparente Information auf der Produktseite (Information über die Abweichung) kombiniert mit einer vom Kunden anzukreuzenden Checkbox (ausdrückliche und gesonderte Zustimmung zur Abweichung) geschehen.

7.1.5.1 Zeiträume der Aktualisierungspflicht

Die Aktualisierungspflicht besteht während des vereinbarten Zeitraums oder solange der Verbraucher aufgrund der Art und des Zwecks der Ware und deren digitaler Elemente unter Berücksichtigung der Umstände und der Art des Vertrags dies vernünftigerweise erwarten kann. Die konkrete Zeitspanne richtet sich also nach dem Einzelfall. Bei Waren mit digitalen Elementen besteht die Aktualisierungspflicht jedoch mindestens für zwei Jahre ab Übergabe.

7.1.5.1.1 Haftungsausschluss für vom Verbraucher nicht durchgeführte Aktualisierungen

Installiert ein Verbraucher eine bereitgestellte Aktualisierung nicht innerhalb einer angemessenen Frist, haftet der Unternehmer nicht für einen Mangel, der allein auf das Unterbleiben dieser Aktualisierung zurückzuführen ist, sofern der Unternehmer den Verbraucher über die Verfügbarkeit der Aktualisierung und über die Folgen eines Unterbleibens ihrer Installation informiert hat und das Unterbleiben oder die nicht sachgemäße Durchführung der Installation durch den Verbraucher nicht auf eine mangelhafte Installationsanleitung zurückzuführen ist. Der Verbraucher ist nicht zur Aktualisierung verpflichtet.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

7.1.6 Gewährleistungsbehelfe

Dem Übernehmer stehen als Gewährleistungsbehelfe die **Verbesserung** (Reparatur oder Lieferung des Fehlenden), **Austausch, Preisminderung** und **Vertragsauflösung** zur Verfügung.

7.1.6.1.1 Primäre Gewährleistungsbehelfe: Herstellung des mangelfreien Zustandes

Der Verbraucher kann zunächst nur die Herstellung des mangelfreien Zustandes verlangen. Damit ist gemeint, dass er die Wahl zwischen der Verbesserung (Nachbesserung/Reparatur oder Nachtrag des Fehlenden) und dem Austausch der Ware hat. Der Unternehmer erhält also eine „zweite Chance".

Ob Verbesserung oder Austausch im Einzelfall vorzunehmen ist, entscheidet zunächst der Übernehmer. Dieser Entscheidung kann der Übergeber den Einwand der Unmöglichkeit oder des unverhältnismäßig hohen Aufwands entgegenhalten.

Verbesserung oder Austausch müssen innerhalb einer angemessenen Frist ab der Verständigung über den Mangel erfolgen. Sie sind ohne Kosten (z.B. Versand-, Beförderungs-, Arbeits- oder Materialkosten, aber auch Kosten für die Prüfung des Vorliegens des Mangels) oder erhebliche Unannehmlichkeiten für den Verbraucher vorzunehmen.

Wenn es sich um ein montiertes oder installiertes Produkt handelt, dann muss der Unternehmer die Sache (entweder selbst oder auf eigene Kosten) auch entfernen und anschließend wieder einbauen. Diese sog. Aus- und Einbaukosten hat der Unternehmer selbst dann zu tragen, wenn die Montage bzw. die Installation gar nicht zum ursprünglich vereinbarten Leistungsumfang gehört hat, sondern die Ware vom Verbraucher selbst montiert bzw. installiert wurde.

7.1.6.2 Sekundäre Gewährleistungsbehelfe

Zu Preisminderung oder Rücktritt kommt es erst, wenn Austausch bzw. Verbesserung unmöglich sind, wenn der Übergeber Verbesserung und Austausch verweigert, diese nicht in

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

angemessener Frist durchgeführt hat oder der Versuch zur Behebung des Mangels fehlgeschlagen ist, sowie wenn Verbesserung und Austausch für den Übernehmer mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden, wenn der Mangel so schwerwiegend ist, dass sofortige Preisminderung oder Vertragsauflösung gerechtfertigt ist oder wenn sie dem Übernehmer aus triftigen, in der Person des Übergebers liegenden Gründen unzumutbar sind. Bei Letzterem muss es sich um einen qualifizierten Verlust des Vertrauens in die Kompetenz des Übergebers handeln. Die Mangelhaftigkeit der Leistung alleine reicht noch nicht aus.

Preisminderung steht in allen diesen Fällen zu, Vertragsauflösung nur dann, wenn der **Mangel** zusätzlich **nicht geringfügig** ist. Ob ein Mangel geringfügig ist, ist in erster Linie aufgrund einer Interessenabwägung zu beurteilen. Dabei sind sowohl die Folgen der Vertragsaufhebung als auch die Schwere des Mangels zu berücksichtigen. Die Interessenabwägung erfolgt grundsätzlich nach objektiven Gesichtspunkten. Subjektive Gesichtspunkte des Übernehmers – seine Motive bzw. der von ihm verfolgte Zweck – können aber beachtlich sein, wenn sie dem Übergeber bei Vertragsabschluss erkennbar waren. Das Fehlen einer besonders bedungenen Eigenschaft stellt in der Regel einen mehr als bloß geringfügigen Mangel dar.

7.1.7 Gewährleistung und Schadenersatz

Im Falle des Vorliegens eines **Verschuldens** (zumindest leichte Fahrlässigkeit) kann der Übernehmer neben Gewährleistung auch Schadenersatz verlangen. Diese **Konkurrenz** von Schadenersatz- und Gewährleistungsansprüchen ist in der Praxis deswegen von großer Bedeutung, weil **Schadenersatzansprüche** erst in **3 Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger verjähren**.

Beispiel: Tritt der Schaden im achten Jahr auf, hat man noch vom achten bis zum elften Jahr Zeit, diesen geltend zu machen.

Dazu kommt, dass in den ersten 10 Jahren ab Übergabe aufgrund der **Beweislastumkehr** des § 1298 ABGB insbesondere der

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Produzent in der Praxis fehlendes Verschulden an der Mangelhaftigkeit der Leistung kaum beweisen kann.

Allerdings gilt auch hier, wie im Rahmen der Gewährleistung, der **Vorrang der Verbesserung** vor dem sofortigen Geldersatz.

Ein Schadenersatzanspruch ist gegenüber einem bloßen Händler in der Regel nicht möglich, da diesen so gut wie nie ein Verschulden treffen wird. Anderes gilt hingegen beim Produzenten, der seine Produkte über seinen Webshop vertreibt.

7.1.8 Ausschluss/Beschränkung der Gewährleistung

Zwischen Unternehmer und Verbraucher ist nach dem VGG sowohl eine Verlängerung der Gewährleistungsfrist als auch der Frist zur Geltendmachung der Ansprüche jederzeit möglich. Eine vertragliche Verkürzung dieser Fristen ist erst dann möglich, wenn der Verbraucher den Unternehmer vom Mangel verständigt hat (§ 3 VGG). Auch § 9 KSchG verbietet den Ausschluss bzw. die Einschränkung der Gewährleistungsrechte des Verbrauchers (z.B. Fristenverkürzung), bevor dieser überhaupt Kenntnis vom Mangel hat.

Einzige Ausnahme sind **Gebrauchtwaren** (gebrauchte bewegliche Sachen), bei denen es erlaubt ist, im Einzelfall bereits bei Vertragsabschluss die Gewährleistungsfrist auf bis zu ein Jahr zu verkürzen. Kraftfahrzeuge gelten nur dann als gebraucht, wenn sie zumindest 1 Jahr zugelassen sind. Die vertragliche Vereinbarung muss jedoch **im Einzelnen ausgehandelt** sein, eine entsprechende Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in Vertragsformblättern reicht nicht aus! Eine Fristverkürzung muss mit dem Verbraucher daher individuell vereinbart werden.

Auch die oben erwähnte **Vermutung der Mangelhaftigkeit** kann zu Lasten des Verbrauchers nicht abgeändert, d.h. also nicht ausgeschlossen werden.

Der häufige Versuch, für die Verbraucher eine Pflicht zur **Untersuchung** der Ware und zur sofortigen **Rüge** von

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

festgestellten Mängeln zu vereinbaren, ist ebenfalls **unzulässig**. Gegenüber dem Verbraucher darf daher das Recht auf Gewährleistung durch Untersuchungs- und Rügepflichten nicht eingeschränkt oder sogar ausgeschlossen werden.

Auch der Ausschluss einzelner Gewährleistungsbehelfe ist gesetzwidrig. Ebenso ist es nicht möglich, an der vom Gesetz vorgesehenen Reihenfolge der Gewährleistungsansprüche zum Nachteil des Verbrauchers etwas zu verändern.

Die Gewährleistung hat beim Verbraucher stattzufinden. Die Rücksende- und Versandkosten beim Austausch mangelhafter Ware trägt daher der Händler. Auch dies kann vertraglich nicht verändert werden.

Besonderes gilt für Sachen, die zur **Selbstmontage** durch den Verbraucher bestimmt sind, wenn es auf Grund eines Fehlers in der Montageanleitung, z.B. Unleserlichkeit, Unverständlichkeit oder gänzliches Fehlen, zu einer unsachgemäßen Montage durch den Verbraucher kommt. Gemäß § 8 VGG stellt auch dies einen Mangel dar, für den im Rahmen der Gewährleistung zu haften ist. Die Beweislast dafür, dass die unsachgemäße Montage auf einem Fehler der Montageanleitung beruht, trägt der Verbraucher!

Vor Vertragsabschluss ist der Verbraucher über das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts zu informieren (§ 4 Abs 1 Z 12 FAGG).

Formulierungsvorschlag für Hinweis auf die gesetzliche Gewährleistung:

„Es gelten die Bestimmungen über die gesetzliche Gewährleistung. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei der Lieferung beweglicher Sachen zwei Jahre ab Übernahme der Ware."

Weiters müssen Kontaktdaten (zumindest Name/Firma, Anschrift, Telefon, E-Mail) angegeben werden, an die sich der Verbraucher im Beschwerdefall wenden kann (§ 4 Abs 1 Z 3 FAGG).

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Formulierungsvorschlag für Kundendienst / Gewährleistung:

„Reklamationen auf Grund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche oder sonstige Beschwerden können bei folgender Adresse geltend gemacht werden: ... *[Kontaktdaten inklusive Adresse].*"

oder** (falls Reklamationen über die im Impressum angegebenen Kontaktdaten abgewickelt werden sollen):**

„Reklamationen auf Grund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche oder sonstige Beschwerden können unter den im Impressum genannten Kontaktdaten geltend gemacht werden."

7.2 Garantie

Von der gesetzlich festgelegten Gewährleistung ist die Garantie **streng** zu **unterscheiden**. Unter Garantie versteht man in der Regel eine **freiwillige** – über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehende – **Haftung** für Mängel, die innerhalb einer bestimmten Frist auftreten. Solche Garantiezusagen bestehen **oft** in einer **Verlängerung der Gewährleistungsfrist** und **stellen meist nicht darauf ab, ob** der **Mangel schon bei** der **Übergabe vorhanden** war oder erst im Laufe des Garantiezeitraumes aufgetreten ist.

Der Inhalt und Umfang der Garantie richtet sich nach der Garantieerklärung bzw. der Werbeaussagen, die im Zusammenhang mit der Ware gemacht werden. Falls die Ware nicht die in der Garantieerklärung oder in der Werbung angegebenen Eigenschaften aufweist oder nicht die dort genannten Anforderungen erfüllt, so hat der Unternehmer die Abhilfe zu schaffen (Verbesserung, Austausch, Erstattung des Kaufpreises, etc.), zu der er sich verpflichtet hat.

Die Garantie ~~können~~ kann an bestimmte Bedingungen geknüpft werden, wie beispielsweise: bestimmungsgemäßer Gebrauch, Benützung nach Gebrauchsanweisung, Verwendung von Originalersatzteilen, Reparatur in einer Vertragswerkstätte, Einhaltung von bestimmten Serviceintervallen usw. Bei der Abfassung von Garantiezusagen ist daher ein besonderes

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Augenmerk auf eine präzise und unmissverständliche Formulierung zu legen.

Hat der Hersteller einer Sache dem Verbraucher eine Garantie über die Haltbarkeit der Sache für einen bestimmten Zeitraum gegeben, so hat der Verbraucher während dieses Zeitraumes einen unmittelbaren Anspruch gegen den Hersteller auf Verbesserung oder Austausch der Sache.

Bei Fernabsatzverträgen ist dem Verbraucher die geltenden Garantieerklärung spätestens bei Übergabe der Ware auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. E-Mail) zur Verfügung zu stellen (§ 9a KSchG).

Eine Garantie muss nicht abgegeben werden. Wird aber eine Garantie abgegeben, hat sie die vom Gesetz geforderten Mindestinhalte zu umfassen:

- Hinweis, dass gesetzliche Gewährleistung nicht eingeschränkt wird
- Namen und Anschrift des Garanten
- Sache, auf die sich die Garantie bezieht
- Garantiebestimmungen
- Vorgehen, das zur Inanspruchnahme der Garantie einzuhalten ist

Vor Vertragsabschluss ist der Verbraucher über allfällige Bedingungen von zusätzlichen Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien (Herstellergarantie) zu informieren (§ 4 Abs 1 Z 12 FAGG).

Während beim gesetzlichen Gewährleistungsrecht ein Hinweis auf dessen Bestehen genügt, muss bei darüberhinausgehenden Garantien auch über die Garantiebedingungen informiert werden. Hier empfiehlt sich gegebenenfalls bei den jeweiligen Waren ein Link auf die Garantiebedingungen des Herstellers.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Formulierungsvorschlag für die Garantie:

„Neben der gesetzlichen Gewährleistung gewähren wir eine Garantie von ... Monaten/Jahren. Diese Garantie bezieht sich auf ... *[möglichst genau anführen]*. Innerhalb dieser Garantiefrist werden auftretende Mängel, auf die sich die Garantie bezieht, durch kostenlosen Austausch der Ware behoben. Die Garantiefrist verlängert sich dadurch nicht. Bei Reklamationen bzw. für die Rücksendung mangelhafter Waren wenden Sie sich bitte an: ... *[Name/Firma/Adresse/Kontaktdaten]*. Die Transport- bzw. Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden/zu unseren Lasten.

Die gesetzliche Gewährleistung bleibt davon unberührt."

oder:

„Über die gesetzliche Gewährleistung hinaus gewähren wir keine eigenen Garantien. Die näheren Bedingungen allfälliger Herstellergarantien finden Sie gegebenenfalls bei den jeweiligen Waren."

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreich

8. SCHADENERSATZ

Haftungsausschlussklauseln gehören zu den am häufigsten vorkommenden Punkten in AGB.

Gegenüber Verbrauchern ist aber ein über die **leichte Fahrlässigkeit hinausgehender Haftungsausschluss** jedenfalls **unzulässig**. Aber auch was den Ausschluss für leichte Fahrlässigkeit betrifft, gibt es zum einen die Einschränkung, dass ein solcher hinsichtlich **Personenschäden** schon kraft Gesetzes überhaupt nicht vereinbart werden kann (dafür muss bei Verschulden also immer gehaftet werden). Zum anderen ist ein Haftungsausschluss in Fällen leichter Fahrlässigkeit hinsichtlich Schäden an **zur Bearbeitung übernommenen Sachen** nur zulässig, wenn er **im Einzelnen ausgehandelt** wurde und daher in AGB nicht möglich. Das für den Haftungsausschluss Gesagte gilt auch für bloße Beschränkungen der Haftung (§ 6 Abs 1 Z 9 sowie Abs 2 Z 5 KSchG).

Zudem kann nach der Rechtsprechung ein genereller Haftungsausschluss für leichte Fahrlässigkeit unzulässig sein.

Schadenersatzansprüche **verjähren** in **3 Jahren ab Kenntnis** von **Schaden** und **Schädiger**, jedenfalls aber nach **30 Jahren**.

Eine **Verkürzung** der schadenersatzrechtlichen **Verjährungsfristen** ist Verbrauchern gegenüber **unwirksam**.

Gemäß § 6 Abs 1 Z 11 KSchG sind zudem für den Verbraucher solche Vertragsbestimmungen nicht verbindlich, die ihm eine **Beweislast** auferlegen, die ihn von Gesetzes wegen nicht trifft.

Weiters kann die Haftung für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz (PHG) nicht ausgeschlossen werden. Nach dem PHG kann sich der Händler (nicht aber der Produzent und nicht der EWR-Importeur) allerdings durch rechtzeitige Nennung seines Vorlieferanten von der Haftung befreien.

Eine Musterformulierung für einen generellen Haftungsausschluss für Schadenersatz ist daher aus all diesen Gründen – wenn überhaupt - nur sehr eingeschränkt möglich. Da einen Händler nach der Rechtsprechung in der Regel ohnehin für von ihm nicht verursachte Sachmängel kein Verschulden trifft, ist ein

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

allgemeiner Haftungsausschluss für Schadenersatz für diese Fälle auch gar nicht notwendig. Auch einen (verschuldens-begründenden) Beratungsfehler wird ein Online-Händler in der Regel nicht begehen. Da Fehler bei der Formulierung eines Haftungsausschlusses einerseits sehr leicht zu kostenpflichtigen Abmahnungen führen können, ein Haftungsausschluss gerade im Online-Handel andererseits so gut wie keinen wirklichen Anwendungsbereich hat, wurde hier auf eine Musterformulierung verzichtet. Es wird abgeraten, generelle Klauseln wie: „Schadenersatzansprüche in Fällen leichter Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Personenschäden oder Schäden an zur Bearbeitung übernommenen Sachen sowie Produkthaftungsansprüche;" zu verwenden.

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

9. HAFTUNG FÜR LINKS

Für Betreiber von Webshops ist die Frage der Haftung für Links auf fremde Seiten von besonderer Bedeutung.

Da das WWW ohne Linksetzen nicht denkbar ist, kann davon ausgegangen werden, dass das Setzen von Links grundsätzlich erlaubt ist. Allerdings sind einige gesetzliche Spielregeln zu beachten. Insbesondere dürfen Schutzmechanismen (Zugangsbeschränkungen) nicht umgangen werden.

Einerseits kann das Linksetzen selbst, insbesondere nach dem UWG wegen sittenwidriger Übernahme fremder Leistungen, rechtswidrig sein. Dies ist immer dann der Fall, wenn fremde Inhalte als eigene ausgegeben oder dargestellt werden.

Andererseits kann auch der Inhalt der Seite, auf die verlinkt wird, rechtswidrig sein. Durch einen solchen Link könnte der Linksetzer selbst haftbar werden, weil er den Zugang zu einer Website mit rechtswidrigem Inhalt ermöglicht und so für deren Verbreitung sorgt. Hier hilft allerdings die Haftungsbeschränkung des § 17 ECG. Danach besteht keine Haftung (egal ob strafrechtlich oder wegen Verstoßes gegen das UWG, UrhG oder ein sonstiges Gesetz) für verlinkte Seiten, wenn

- der Linksetzer von der rechtswidrigen Tätigkeit oder Information keine Kenntnis hat und
- dem Linksetzer die Rechtswidrigkeit auch nicht hätte auffallen können (die Rechtswidrigkeit muss „offensichtlich“ sein; es müssen also keine komplexen juristischen Überlegungen getroffen werden) und
- der Linksetzer den Link, sobald ihm eine Rechtswidrigkeit bewusst wird, unverzüglich entfernt.

Hat der Linksetzer diese Punkte berücksichtigt, kann er sich auf Grund der Verlinkung nicht selbst strafbar machen und auch nicht schadenersatzpflichtig werden.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Der Linksetzer haftet (also trotz Unkenntnis von der Rechtswidrigkeit der verlinkten Seiten) aber immer dann, wenn die verlinkte Seite von einem Anbieter betrieben wird, der dem Linksetzer untersteht (z.B. Tochterunternehmen) oder wenn eine fremde Seite als eigene dargestellt wird.

Eine Regelung in den AGB erübrigt sich. Soweit ein Haftungsausschluss möglich ist, ist dieser ohnehin im Gesetz geregelt.

Nach § 19 ECG verhindert die Haftungsbeschränkung des § 17 ECG jedoch nicht, dass ein Linksetzer auf Unterlassung der Verlinkung geklagt wird. Trotz Ausschlusses der Strafbarkeit und von Schadenersatzansprüchen in § 17 ECG kann daher bei Verlinkung auf eine Seite, die gegen ein Gesetz verstößt, das dem Beeinträchtigten Unterlassungsansprüche gewährt (z.B. UrhG, UWG, aber auch Eingriffe in Persönlichkeitsrechte wie Ehrenbeleidigung etc.) ein solcher Unterlassungsanspruch gerichtlich durchgesetzt werden.

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

10. ERFÜLLUNGSORT

Beim Versendungskauf handelt es sich um **Schickschulden.** Dabei bleibt der Sitz des Unternehmers Erfüllungsort und es trifft ihn die Verpflichtung zur rechtzeitigen Absendung.

Zu beachten ist, dass unabhängig davon, wo der Erfüllungsort liegt, für die Frage, wo die Gewährleistung zu erbringen ist bzw. wo gegen einen Verbraucher Klage eingebracht werden kann, die zwingenden Bestimmungen des § 8 KSchG (siehe Kapitel 7) bzw. des § 14 KSchG (siehe Kapitel 15) zur Anwendung kommen.

Die Gewährleistung hat daher beim Verbraucher stattzufinden. Die Versandkosten beim Austausch mangelhafter Ware trägt daher der Händler. Dies kann vertraglich nicht verändert werden (§ 8 KSchG).

Bei Klagen gegen Verbraucher kann nur die Zuständigkeit eines Gerichts begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung des Verbrauchers liegt. Auch dies kann vertraglich nicht verändert werden (§ 14 Abs 1 KSchG).

Aus diesem Grund ist die Vereinbarung eines Erfüllungsortes in AGB mit Verbrauchern überflüssig.

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

11. TRANSPORT UND VERSAND - GEFAHRTRAGUNG – ANNAHMEVERZUG - LIEFERFRIST

In diesem Kapitel wird auf die Frage eingegangen, wer die **Kosten des Transports** einer Ware zu übernehmen hat und auf welche Art und Weise der Transport durchgeführt werden kann. Weiters wird die **Gefahrtragung** behandelt. Dabei geht es um das Risiko des zufälligen Unterganges des Vertragsgegenstandes.

11.1 Versandkosten

Bei Kaufverträgen via Webshops wird die Ware in der Regel versendet (sog. Versendungskauf). Beim Versendungskauf handelt es sich im Hinblick auf den Warenversand um eine Schickschuld. Bei einer Schickschuld trägt die Kosten des Transports im Zweifel der Gläubiger der Ware (Verbraucher).

Anderslautende Vereinbarungen sind prinzipiell zulässig.

Bei Fernabsatzgeschäften mit Verbrauchern ist der Verbraucher vor dem Vertragsabschluss auf Liefer-, Transport- und Versandkosten hinzuweisen, sofern der Verbraucher diese zu tragen hat. Diese Informationen müssen dem Verbraucher klar und verständlich erteilt werden (§ 4 Abs 1 Z 4 FAGG).

Zu empfehlen ist es der Einfachheit halber, die Transport-, Liefer- und Versandkosten dem Verbraucher als Pauschale zu verrechnen. Diese Kosten sind im Bestellvorgang so zu integrieren, dass sie vereinbart (und damit Vertragsbestandteil) werden. Im folgenden Formulierungsvorschlag wird eine Regelung für den Fall getroffen, dass im Einzelfall keine Versandkostenvereinbarung getroffen wurde.

Erfolgt der Verkauf in einen Nicht-EWR-Staat (Drittstaat), ist es zu empfehlen, allfällige Zölle zu beachten und eine Klausel in den Vertrag bzw. die AGB aufzunehmen, dass der Kunde allfällige Import- oder Exportspesen und allfällige Zölle und sonstige Abgaben und Gebühren zu tragen hat. Die Zulässigkeit dieser

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Klausel wäre allerdings nach dem ausländischen Recht des Verbrauchers festzustellen.

Formulierungsvorschlag für die Versandkosten:

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben sowie Versandkosten, sofern diese nicht gesondert ausgewiesen werden."

oder:

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Die Versandkosten finden Sie in unserer Versandkostenübersicht: *Link*"

[hier auf Ihre Versandkostentabelle verlinken]

oder

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Sie beinhalten weiters nicht die Kosten für Zustellung, Montage oder Aufstellung. Unsere Verkaufspreise verstehen sich zuzüglich einer Versandkostenpauschale in der Höhe von …….EUR pro …..."

„Bei einer Lieferung in ein Nicht-EWR-Land hat der Verbraucher alle Im- und Exportspesen inklusive allfälliger Zölle, Gebühren und Abgaben zu tragen."

Die Rücksendekosten im Rücktrittsfall hat der Verbraucher zu tragen. Dies allerdings nur, wenn er vor Vertragsabschluss darüber informiert wurde (siehe Kapitel 6.4).

11.2 Gefahrtragung

Beim Versendungskauf gelten die Versendungsarten **Bahn, Post, Flugzeug und Schiff** nach der Rechtsprechung auch mangels Erwähnung im Vertrag als verkehrsüblich und müssen nicht extra vereinbart werden.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Bei der Gefahrtragung geht es um die Frage der Risikotragung bei zufälligem Untergang (Zerstörung) bzw. bei Beschädigung des Vertragsgegenstandes.

Beim Versendungskauf geht im Verbrauchergeschäft die Gefahr für Verlust oder Beschädigung der Ware erst auf den Verbraucher über, sobald die Ware an den Verbraucher oder an einen vom Verbraucher bestimmten Dritten (z.B. vom Verbraucher angegebene abweichende Lieferadresse) abgeliefert wird (§ 7b KSchG).

Die Gefahr geht aber jedenfalls auf den Gläubiger (Verbraucher) über, wenn sich dieser in **Annahmeverzug** befindet**,** das heißt, dass er die vom Schuldner ordnungsgemäß angebotene Leistung nicht rechtzeitig annimmt.

Da mit dem Annahmeverzug aber auch Unannehmlichkeiten für den leistungsbereiten Vertragsteil entstehen (z.B. die nicht abgeholte Ware muss eingelagert werden) empfiehlt es sich, diesen Fall besonders zu regeln. Siehe dazu auch die Ausführungen zum Geoblocking und der Möglichkeit der Selbstabholung (Kapitel 2.5).

Für den Fall der Selbstabholung sollte überlegt werden, Vorkehrungen für den Fall zu treffen, dass der Verbraucher die Waren nicht abholt und so in Annahmeverzug gerät. Dabei ist es wichtig, eine möglichst transparente (für den Verbraucher klare) Formulierung und Vorgangsweise zu finden, die nicht zu einem sachlich ungerechtfertigten Rücktritt des Unternehmers vom Vertrag führt.

Einzeln ausgehandelte Klauseln bezüglich Rücktritt des Unternehmers sind zulässig. In AGB muss eine solche Vereinbarung aber immer sachlich gerechtfertigt sein.

Ob eine Klausel sachlich gerechtfertigt ist, wird vom Gericht im Einzelfall beurteilt. Daher ist eine solche Vereinbarung in AGB immer mit einer gewissen Rechtsunsicherheit verbunden.

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

Außerdem sind Klauseln unzulässig, in denen ein bestimmtes Verhalten des Verbrauchers (z.B. Stillschweigen oder Untätigkeit) als Abgabe oder Nichtabgabe einer Erklärung gelten soll, wenn ihm nicht vorher eine Frist zur Abgabe einer ausdrücklichen Erklärung gegeben wurde und er zu Beginn der Frist gesondert auf die Bedeutung seines Verhaltens hingewiesen wurde (§ 6 Abs 1 Z 2 KSchG). Ganz generell müssen AGB-Klauseln immer transparent (klar nachvollziehbar) und sachgerecht sein. Insbesondere muss für den Fall, dass Lagerkosten vorgeschrieben werden, eine sachgerechte Lösung gefunden werden, die darin bestehen könnte, auf Gewicht oder Größe der bestellten Ware abzustellen. Da dies in AGB voraussichtlich nicht möglich ist, wäre eine andere Möglichkeit, den Bestellvorgang so zu konstruieren, dass immer dann, wenn der Verbraucher „Selbstabholung" auswählt, auf seine Bestellung abgestimmte Lagerkosten für den Fall der verspäteten Abholung (Annahmeverzug) vereinbart werden. Eine generelle Empfehlung ist daher nicht möglich, weshalb der folgende Formulierungsvorschlag zwar die hier angedachten Vorschläge enthält, aber nur Beispielcharakter hat.

Formulierungsvorschlag Selbstabholung:

„Sie können Ihre gekauften Waren an folgender Adresse selbst abholen: … Aktuelle Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte folgendem Link: … ."
„Sie werden von uns per SMS verständigt, ab wann die Ware abholbereit ist. Die Ware ist sodann … Tage *[z.B. 14 Tage]* abholbereit."

Formulierungsvorschlag Annahmeverzug:

„Wird die Ware nicht innerhalb der Abholfrist abgeholt, werden Sie nochmals per SMS verständigt und darauf hingewiesen, dass ab einer Nachfrist von …. Tagen Lagerkosten in der Höhe von ….. EUR/Cent pro Tag/Woche *[Vorschlag: besser produktspezifisch gestalten]* verrechnet werden. Die Lagerkosten betragen maximal die Höhe des Kaufpreises."

„Außerdem können wir nach Verstreichen der Nachfrist vom Kaufvertrag zurücktreten. Sie werden von unserem Rücktritt per SMS verständigt. Sie erhalten diesfalls eine Gutschrift in Höhe der

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

getätigten Zahlung abzüglich der angefallenen Lagerkosten. Auf Ihr Verlangen wandeln wir diese Gutschrift in einen Geldbetrag um, der Ihnen auf demselben Weg rücküberwiesen wird, wie Sie Ihre ursprüngliche Zahlung getätigt haben."

11.3 Lieferfrist

Mangels anderer vertraglicher Vereinbarung hat der Unternehmer die Ware ohne unnötigen Aufschub, jedenfalls aber nicht später als 30 Tage nach Vertragsabschluss beim Verbraucher abzuliefern (§ 7a KSchG).

Der Verbraucher ist außerdem vor Vertragsabschluss über den Lieferzeitraum zu informieren (§ 4 Abs 1 Z 7 FAGG).

Der folgende Formulierungsvorschlag setzt voraus, dass es zusätzlich zu der gesetzlich geforderten Eingangsbestätigung der Bestellung des Verbrauchers (Empfangsbestätigung) auch noch eine Bestätigung des Vertragsabschlusses gibt.

Formulierungsvorschlag für den Lieferzeitraum:

„Wenn nicht anders vereinbart, liefern wir innerhalb von …. Tagen nach unserer Bestätigung des geschlossenen Vertrages.

Bei Vorauszahlung beginnt die Lieferfrist mit Eingang des Betrages auf unserem Bankkonto.

Auf eventuell abweichende Lieferzeiten weisen wir auf der jeweiligen Produktseite hin."

Achtung:

In Deutschland hat die Angabe der Lieferfrist nach der Rechtsprechung auch immer auf der Produktseite zu erfolgen. Eine Regelung ausschließlich in den AGB ist nicht ausreichend.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

12. EIGENTUMSVORBEHALT

Kraft Gesetzes geht das **Eigentum** an einer beweglichen Sache grundsätzlich durch **Übergabe** an den Käufer über, unabhängig davon, ob die Sache bereits bezahlt wurde oder nicht. Dies beinhaltet insbesondere im Fall der nachfolgenden **Insolvenz** des Käufers für den Verkäufer den Nachteil, dass dieser nicht mehr auf die Sache greifen, sondern seine Kaufpreisforderung nur als Insolvenzforderung geltend machen kann - er also nur einen Bruchteil seiner Forderung erhält. Um dem entgegen zu wirken wird oftmals ein **Eigentumsvorbehalt** vereinbart.

Formulierungsvorschlag für den Eigentumsvorbehalt:

„Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum."

Diesfalls wird der Käufer erst durch vollständige Kaufpreiszahlung Eigentümer. Vorher kann also der Verkäufer, wenn der Käufer in Zahlungsverzug gerät, die Sache zurückfordern. In dieser Rückforderung liegt im Zweifel ein Rücktritt vom Vertrag. Es kann jedoch vertraglich Gegenteiliges vereinbart werden (sog. „Rücknahmeklausel"), d.h. dass dem Verkäufer das Recht eingeräumt wird, vom Käufer im Falle des Verzuges die Sache unter Aufrechterhaltung des Vertrages bis zur vollständigen Kaufpreiszahlung rückzufordern bzw. auf eigene Kosten zurückzuholen.

Formulierungsvorschlag für die Wirkung des Eigentumsvorbehalts:

„Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden sind wir berechtigt, unsere Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt geltend zu machen. Es wird vereinbart, dass in der Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts kein Rücktritt vom Vertrag liegt, außer wir erklären den Rücktritt vom Vertrag ausdrücklich."

Der bloße Hinweis auf einen Eigentumsvorbehalt auf Lieferscheinen oder Rechnungen reicht grundsätzlich nicht aus,

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

da insofern regelmäßig von keiner wirksamen Vereinbarung ausgegangen werden kann!

Der Eigentumsvorbehalt erlischt durch Vollzahlung seitens des Käufers; das bedeutet aber z.B. auch, dass allfällige aus dem Zahlungsverzug entstandene **Zinsen und Kosten** bezahlt sein müssen. Außerdem erlischt er, wenn die Vorbehaltssache unselbständiger Bestandteil einer Liegenschaft wird (z.B. die unter Eigentumsvorbehalt veräußerten Heizungsrohre wurden ins Mauerwerk eingebaut) und in der Regel auch durch **Weiterveräußerung** der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Sache.

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

13. DATENSCHUTZ

In jedem Webshop werden personenbezogene Daten verarbeitet. Daher ist die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und, insbesondere, wenn Cookies verwendet werden, auch das Telekommunikationsgesetz (TKG) zu berücksichtigen. Jedenfalls ist über jede Art der Verarbeitung personenbezogener Daten sowie von Daten im Rahmen von Cookies zu informieren (Datenschutzerklärung), in bestimmten Fällen der Datenverarbeitung ist zusätzlich eine Einwilligung einzuholen.

Weder die Information über die Datenverarbeitung, noch die Einwilligung in diese sollten in die AGB integriert werden. Die auf jeden Fall zu erteilenden Informationen zur Datenverarbeitung sollten besser in einer eigenen Datenschutzerklärung transparent und am besten über einen eigenen Button ansteuerbar zusammengefasst werden. Einwilligungserklärungen oder Anmeldungen zu Newsletter-Systemen sollten wegen des Koppelungsverbots unabhängig von AGB in den Webauftritt integriert werden. Das Koppelungsverbot bedeutet, dass Einwilligungserklärungen in der Regel nicht mit anderen Erklärungen (z.B. Einwilligungen zu AGB) gemeinsam abgegeben werden dürfen.

Zur Datenschutzerklärung, zur Einwilligungserklärung, zu Cookies und zu Newslettern finden Sie detaillierte Informationen auf wko.at:
Datenschutz Web: https://wko.at > Themen > Wirtschaftsrecht und Gewerberecht > Website und E-Mail
Datenschutz allgemein: https://wko.at/datenschutz

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

14. GERICHTSSTANDSVEREINBARUNG

Durch eine Gerichtsstandsvereinbarung wird festgelegt, vor welchem Gericht welchen Staates ein Rechtsstreit entschieden werden soll. Da es in der Regel vorteilhafter ist, vor jenem Gericht zu verhandeln, in dessen Sprengel das eigene Unternehmen liegt, wird von derartigen Vereinbarungen häufig Gebrauch gemacht.

Unannehmlichkeiten bringt vor allem ein Gerichtsstand im Ausland: So verursachen entfernt gelegene Gerichtsorte erhebliche Mehrkosten und einen erhöhten Zeitaufwand; hinzu kommen ein fremdes Verfahrensrecht und die Unannehmlichkeiten von fremdsprachigen Verhandlungen.

Gegenüber Verbrauchern ist eine solche Gerichtsstands-vereinbarung aber nur sehr eingeschränkt zulässig. So kann bei Klagen gegen Verbraucher nur die Zuständigkeit eines Gerichts begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung des Verbrauchers liegt (§ 14 Abs 1 KSchG).

Außerdem kann selbst durch eine Gerichtsstandsvereinbarung die gesetzliche Zuständigkeit für Klagen des Verbrauchers gegen den Unternehmer nicht eingeschränkt werden (§ 14 Abs 3 KSchG).

Bei grenzüberschreitenden Geschäften mit Verbrauchern ist im Anwendungsbereich der EU-Verordnung über Gerichtszuständigkeiten (Brüssel Ia-VO, auch „EuGVVO“ genannt) in der EU zu beachten, dass der Verbraucher bei Vorliegen bestimmter Umstände nicht nur selbst an seinem Wohnsitz zu klagen ist, sondern insbesondere auch den Unternehmer an seinem Verbraucherwohnsitz klagen kann; alternativ kann der Verbraucher den Unternehmer am Sitz des Unternehmens klagen (Art 17 ff Brüssel Ia-VO). So wird nach der Brüssel Ia-VO ein Gerichtsstand am Wohnsitz des Verbrauchers immer dann begründet, wenn

- es sich um einen Kauf beweglicher Sachen auf **Teilzahlung** handelt;

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

- es sich um ein **in Raten zurückzuzahlendes Darlehen** oder ein anderes **Kreditgeschäft** handelt, das zur Finanzierung eines Kaufs beweglicher Sachen bestimmt ist;
- der Unternehmer in dem Mitgliedstaat, in dessen Hoheitsgebiet der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, eine berufliche oder gewerbliche Tätigkeit ausübt oder eine solche **auf irgendeinem Wege auf** diesen Mitgliedstaat oder auf mehrere **Staaten ausrichtet**.

Unter dem Tatbestand der Ausrichtung einer „solchen Tätigkeit auf irgendeine Weise“ ist auch der grenzüberschreitende Betrieb von Webshops zu verstehen.

Damit ist bei Webshops B2C eine Gerichtsstandsvereinbarung in AGB nicht möglich.

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreeich

15. ANWENDBARES RECHT BEI INTERNATIONALEN VERTRÄGEN IM INTERNET

Tipp:

Informationen über die in ausländischen Staaten geltenden Rechtsvorschriften können beim jeweiligen Außenwirtschafts-Center der WKO eingeholt werden.

Kontaktdaten der Außenwirtschafts-Center Berlin und Zürich:

Außenwirtschafts-Center Berlin
Stauffenbergstraße 1
10785 Berlin | DEUTSCHLAND
T +49 30 25 75 75 0
E berlin@wko.at
W https://wko.at/aw/de

Außenwirtschafts-Center Zürich
Talstraße 65, 10 OG
8001 Zürich | SCHWEIZ
T +41 44 21 53 040
E zuerich@wko.at
W https://wko.at/aw/ch

Allgemein:
W https://wko.at/aw

15.1 Herkunftslandprinzip

Aus dem Grundsatz der gegenseitigen Anerkennung der Rechtsordnung der Mitgliedstaaten der EU ergibt sich das sogenannte Herkunftslandprinzip (§ 20 ECG). Das Herkunftslandprinzip, das grundsätzlich im E-Commerce-Bereich gilt, legt fest, dass das Recht des Webshop-Betreibers (genau genommen das Recht jenes Staates, wo der Webshop-Betreiber

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

seinen Sitz hat), zur Anwendung gelangt. Für österreichische Webshop-Betreiber würde daher grundsätzlich österreichisches Recht gelten. Von diesem Prinzip bestehen jedoch wesentliche Ausnahmen: So ist das Herkunftslandprinzip **nicht auf Verbraucherverträge** sowie auf gesetzliche Informationspflichten, die einen bestimmenden Einfluss auf die Entscheidung zum Vertragsabschluss haben, anzuwenden. Damit ist das Herkunftslandprinzip im Bereich B2C nicht anwendbar.

15.2 Keine Rechtswahl

Wird keine Rechtswahl getroffen, unterliegt ein Vertrag mit einem Verbraucher dem Recht des **Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat**.

15.3 Rechtswahl

Bei Verträgen mit Vertragspartnern im Ausland kommt der Frage, welches Recht im Streitfall zur Anwendung kommen soll, große Bedeutung zu. Grundsätzlich kann eine entsprechende Rechtswahl auch in AGB wirksam getroffen werden, aber es gelten dennoch zwingende Verbraucherschutzbestimmungen aus dem Heimatrecht des Verbrauchers. Außerdem hätte dann auf Grund der Gerichtszuständigkeit (siehe Kapitel 14) ein ausländisches Gericht (teilweise) österreichisches Recht anzuwenden.

Aufgrund des Transparenzgebots (§ 6 Abs 3 KSchG), das klare und verständliche Klauseln verlangt, ist eine Rechtswahlklausel in AGB ohne eingehende rechtliche Beratung über mögliche Auswirkungen sehr schwierig zu formulieren. Aus diesen Gründen und weil die praktischen Auswirkungen ohnehin gering sind, wird auf einen Formulierungsvorschlag verzichtet.

Achtung:

Eine Klausel in AGB darf nicht den Eindruck vermitteln, dass auf den Vertrag nur das Recht des Unternehmenssitzes des Webshopbetreibers anwendbar ist, ohne den Verbraucher zu

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

informieren, dass er auch den Schutz zwingender Bestimmungen seines Aufenthaltsstaates genießt.

15.4 Vollstreckbarkeit

Die Frage, ob ein gerichtliches Urteil vollstreckbar ist, stellt sich insbesondere, wenn dieses von einem ausländischen Gericht stammt: Innerhalb der EU gilt dafür eine einheitliche Regelung über die gerichtliche Zuständigkeit und Vollstreckung von Entscheidungen, die eine EU-weite Vollstreckbarkeit von Urteilen von EU-Mitgliedsstaaten garantiert.

Außerhalb der EU sollte die Frage der Durchsetzbarkeit eines österreichischen Urteils z.B. über die Außenwirtschafts-Center der Wirtschaftskammern abgeklärt werden (https://wko.at/aw).

Achtung:

Die Möglichkeit einer Klage vor einem österreichischen Gericht und die Erlangung eines österreichischen Urteils bedeutet nicht automatisch, dass das Urteil auch im Heimatstaat des Vertragspartners vollstreckt werden kann. Andererseits sind auch Urteile aus den meisten Drittstaaten nicht in Österreich vollstreckbar.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

16. ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG – STREITSCHLICHTUNGSPLATTFORM

Nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG) können sich Unternehmer bei Streitigkeiten mit Verbrauchern anstelle eines Gerichtsverfahrens freiwillig auch einem alternativen Streitbeilegungs-Verfahren unterziehen. Zusätzlich gilt für Online-Verträge die EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO).

Folgende Stellen zur alternativen Streitbeilegung (kurz: AS-Stellen) wurden durch das AStG eingerichtet:

- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte:
  https://www.verbraucherschlichtung.at
- Internet Ombudsmann:
  https://www.ombudsmann.at/
- Schlichtungsstelle der E-Control Austria:
  https://www.e-control.at/schlichtungsstelle
- Telekom Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH:
  https://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Schlichtung01
- Post Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH:
  https://www.rtr.at/de/post/PKS_Schlichtung
- Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte:
  https://www.apf.gv.at/de/apf.html
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft:
  https://www.bankenschlichtung.at/default.htm
- Ombudsmann Fertighaus:
  https://ombudsstelle-fertighaus.org/

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Abhängig von der angebotenen Leistung eines Unternehmens können mehrere AS-Stellen zuständig sein. Ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich regeln die einzelnen AS-Stellen selbst.

Die AS-Stelle „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ ist für Verbrauchergeschäfte aller Art zuständig.

Für Webshops bzw. Online-Streitigkeiten ist zusätzlich (wenn nicht ausnahmsweise auch eine der anderen Schlichtungsstellen zuständig ist) in der Regel der „Internet-Ombudsmann“ die zuständige AS-Stelle. Für Webshops bzw. Online-Streitigkeiten gibt es also regelmäßig (mindestens) zwei zuständige AS-Stellen.

Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist grundsätzlich freiwillig. Der Gesetzgeber hat jedoch für jene AS-Stellen, die gleichzeitig als Regulierungsbehörden fungieren, eine Teilnahmepflicht vorgesehen (betrifft RTR, Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte und die E-Control).

Wer sich mit seinem Webshop keiner AS-Stelle unterwirft, ist nicht verpflichtet, darüber vorweg auf seiner Website zu informieren. Allerdings hat der Webshop-Betreiber dann, wenn in einem konkreten Streitfall keine Einigung erzielt werden kann, den Verbraucher auf Papier oder einem anderen dauerhaften Datenträger (etwa E-Mail) auf die für den Streitfall zuständige(n) AS-Stelle(n) hinzuweisen und gleichzeitig anzugeben, ob er an einem AS-Verfahren teilnehmen wird.

Wer sich mit seinem Webshop einer AS-Stelle unterwirft, hat darüber auf seiner Website zu informieren und diese Information auch in die AGB aufzunehmen. Diese Information hat auch die Web-Adresse der jeweiligen AS-Stelle (etwa durch Bereitstellung des Links) zu enthalten. Für Webshops bietet sich der Internet-Ombudsmann als solche freiwillige AS-Stelle an. Aber auch die freiwillige Unterwerfung unter die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist möglich.

Unabhängig davon, ob sich ein Webshop-Unternehmer bereit erklärt hat, am Schlichtungsverfahren einer (oder mehrere) AS-Stelle(n) teilzunehmen oder nicht, hat er nach der ODR-VO auf seiner Website Verbrauchern gegenüber (zusätzlich zu den obigen

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Informationspflichten nach dem AStG) einen Link zur sogenannten „Online-Streitbeilegungsplattform“ (OS-Plattform oder online dispute resolution platform / ODR-platform) aufzunehmen (Art 14 ODR-VO). Dieser Link darf nicht versteckt sein, sondern muss für Verbraucher leicht auffindbar sein. Der Link muss anklickbar sein – es reicht nicht, wenn nur die Internetadresse angegeben wird.
Es wird daher empfohlen, den Link zur „Online-Streitschlichtungsplattform“ direkt auf der Startseite einzurichten. Ob eine Aufnahme ins Impressum ausreicht, ist noch nicht ausreichend geklärt und ist daher nicht zu empfehlen. Weiters muss der Unternehmer seine E-Mailadresse angeben.

Formulierungsvorschlag (im Fall der Unterwerfung):

„Wir unterwerfen uns Verbrauchern gegenüber einem alternativen Streitbeilegungsverfahren bei folgender Alternativen Streitbeilegungsstelle .....

[z.B. Internet Ombudsmann: https://www.ombudsmann.at/].

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU zu wenden: https://ec.europa.eu/odr.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: .....

[z.B. beschwerde@unternehmen.at]“

Wer sich keinem Schlichtungsverfahren unterwirft, braucht darüber vorweg weder auf seiner Website noch in seinen AGB zu informieren. Der Link zur Online-Streitbeilegungsplattform der EU ist allerdings auch in diesem Fall einzustellen.

Formulierungsvorschlag:

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU zu wenden: https://ec.europa.eu/odr.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ……

[z.B. beschwerde@unternehmen.at]“

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreich

ANHANG 1: SINNVOLLE AGB-INHALTE ENTSPRECHEND DER IN DIESER BROSCHÜRE DARGESTELLTEN GESETZLICHEN INFORMATIONSPFLICHTEN

Die folgende Übersicht gibt jene gesetzlichen Informationspflichten wieder, die sinnvollerweise in die AGB integriert werden können, auch wenn das Gesetz nur fordert, dass diese speicher- und ausdruckbar auf der Website leicht zu finden sein müssen. Sämtliche Informationspflichten wurden im Broschürentext und (mit Ausnahme der Vertragslaufzeit) in den dazugehörigen Formulierungsvorschlägen berücksichtigt.

Was?	§§
• allfällige Beschränkung von Lieferadressen in einem bestimmten Staat	(gesetzlich nicht vorgeschrieben, aber nach Geoblocking-VO zulässig)
• Information über die Vertragssprache	§ 9 Abs 1 Z 4 ECG
• Zahlungs- Liefer- u Leistungsbedingungen • Lieferzeitraum	§ 4 Abs 2 Z 1 7 FAGG
• Hinweis, ob Preise inkl. oder exkl. USt (B2C: immer inkl. USt) • Hinweis, ob Preise inkl. oder exkl. sonstiger Abgaben, Zuschläge oder Versandkosten	§ 5 Abs 2 ECG (+ § 9 PrAG)
• (Mindest-)Laufzeit des Vertrages (wenn auf längere Dauer)	§ 4 Abs 1 Z 14 u 15 FAGG
• Kündigungsbedingungen	§ 4 Abs 1 Z 14 FAGG
• Belehrung über ein bestehendes Rücktrittsrecht	§ 4 Abs 1 Z 8 FAGG

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

• Allenfalls Aufklärung, warum kein Rücktrittsrecht besteht bzw. wann es entfällt.	§ 4 Abs 1 Z 11 FAGG
• Tragung der Rücksendekosten	§ 4 Abs 1 Z 9 FAGG
• Information über die technischen Schritte des Vertragsabschlusses	§ 9 Abs 1 Z 1 ECG
• Information über Änderungsmöglichkeit der Bestellung	§ 9 Abs 1 Z 3 ECG
• Information, ob Bestellung gespeichert wird	§ 9 Abs 1 Z 2 ECG
• Informationen, wie der Kunde Zugang dazu erhält	§ 9 Abs 1 Z 2 ECG
• Informationen über Bedingungen eines allfälligen Kundendienstes und allfälliger Garantien • Information über gesetzliche Gewährleistung	§ 4 Abs 1 Z 12 FAGG
• Kontaktdaten für Beschwerden	§ 4 Abs 1 Z 3 FAGG
• E-Mail für Kundenbeschwerden	Art 14 ODR-VO
• Link zur OS-Plattform	Art 14 ODR-VO
Nur im Fall einer Unterwerfung unter ein Verfahren zur alternativen Streitschlichtung (AS): • Unterwerfungserklärung • Link zu der(n) zuständigen AS-Stellen	§ 19 AStG

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

ANHANG 2: AGB – MUSTERFORMULIERUNGEN

Nachstehend werden die einzelnen Formulierungsvorschläge ohne Erläuterungen zusammengefasst. Die Reihenfolge sowie die Formulierungen orientieren sich am Broschürentext, wurden aber in Einzelfällen aus Gründen der Zusammengehörigkeit einzelner Passagen leicht verändert bzw. mit angepassten Überschriften bzw. Textpassagen versehen. Inhaltlich entsprechen die Formulierungsvorschläge aber zur Gänze dem Broschürentext.

Die nachfolgende Zusammenstellung spricht keine Empfehlung für die Verwendung von AGB bzw. der einzelnen Klauseln aus. Es werden nur die im Text beschriebenen Klauseln in ihrem Zusammenspiel dargestellt. Beachten Sie in jedem Fall die näheren Erläuterungen in dieser Broschüre.

Achtung:

Die einzelnen Gestaltungsvarianten müssen mit dem Aufbau Ihres Bestellvorganges übereinstimmen. Die einzelnen Formulierungen müssen daher gegebenenfalls angepasst werden. Auch die mit „*oder*“ getrennten Gestaltungsvarianten sind daher vielfach nicht frei wählbar, sondern abhängig von Ihrem Geschäftsmodell.

Da die Information über das Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) den Erfordernissen des jeweiligen Webshops angepasst werden muss, wurden die Muster-Widerrufsformulare und die Muster-Widerrufsbelehrung als eigene Anhänge angeschlossen.

In Deutschland darf die Widerrufsbelehrung nur dann in AGB integriert werden, wenn sie (optisch und grafisch) deutlich hervorgehoben wird. Aus diesem Grund ist es auch empfehlenswert, zusätzlich auf den Beginn und das Ende der Widerrufsbelehrung (z.B. mit den Worten: „Beginn der Widerrufsbelehrung“ und „Ende der Widerrufsbelehrung“) ausdrücklich hinzuweisen.

In der Praxis empfiehlt es sich, zumindest die Überschriften der einzelnen AGB-Klauseln mit fortlaufenden Nummern zu versehen.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Verbraucher, Stand …. *[Datum]*

Vertragsabschluss / Korrekturmöglichkeit

Die Bestellung des Kunden stellt ein Angebot dar. Ein Vertrag kommt erst nach Annahme unsererseits zustande.

Eine Bestellung ist nur möglich, wenn alle im Bestellformular mit * bezeichneten Pflichtfelder ausgefüllt sind. Fehlen Angaben oder können wir der Bestellung aus sonstigen Gründen nicht nachkommen, erhält der Kunde eine Fehlermeldung. Vor dem endgültigen Abschicken der Bestellung erhält der Kunde die Möglichkeit, seine Bestellung zu korrigieren. Unterstützende Detailinformationen erhält der Kunde direkt im Zuge des Bestellvorganges.
Sobald der Bestellvorgang abgeschlossen ist, wird der Kunde darüber durch ein Infofenster „Ihre Bestellung ist abgeschlossen und wurde erfolgreich an uns versendet“ benachrichtigt. Dies stellt unsererseits noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar.

Empfangsbestätigung

Wenn die Bestellung bei uns eingelangt ist, wird der Kunde über die von ihm bekannt gegebene E-Mail-Adresse vom Eingang seiner Bestellung verständigt. Diese Verständigung stellt unsererseits noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar.

Vertragsspeicherung

Der Kaufvertrag wird von uns nicht gespeichert. Wenn der Kunde den Vertragstext nach seiner Bestellung ausdrucken will, kann er wie folgt vorgehen: .....

oder

Der Kaufvertrag wird von uns gespeichert, ist für den Kunden aber über unseren Webshop nicht zugänglich. Wenn der Kunde den Vertragstext nach seiner Bestellung ausdrucken will, kann er wie folgt vorgehen: ….

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

oder

Der Kaufvertrag wird von uns gespeichert und ist unter Angabe der Bestellnummer unter der Adresse www.... abrufbar.

Vertragssprache

Die Vertragssprache ist Deutsch.

Lieferbeschränkungen

Der Webshop ist auf … *[Staat(en) einfügen]* ausgerichtet.
Wir liefern ausschließlich an Lieferadressen in diesem(n) Staat(en).

oder

Lieferbeschränkung Österreich

Der Webshop ist auf Österreich ausgerichtet.

Wir liefern ausschließlich an Lieferadressen in Österreich.

oder

Wir liefern nur innerhalb Österreichs.

Selbstabholung

Wenn Sie Selbstabholung vereinbart haben, können Sie Ihre gekauften Waren an folgender Adresse selbst abholen: … Aktuelle Öffnungszeiten entnehmen Sie bitte folgendem Link : …
Sie werden von uns per SMS verständigt, ab wann die Ware abholbereit ist. Die Ware ist sodann … Tage *[z.B. 14 Tage]* abholbereit.

Annahmeverzug

Wird die Ware nicht innerhalb der Abholfrist abgeholt, werden Sie nochmals per SMS verständigt und darauf hingewiesen, dass ab einer Nachfrist von …. Tagen Lagerkosten in der Höhe von ….. EUR/Cent pro Tag/Woche *[Vorschlag: besser*

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

produktspezifisch gestalten] verrechnet werden. Die Lagerkosten betragen maximal die Höhe des Kaufpreises.

Außerdem können wir nach Verstreichen der Nachfrist vom Kaufvertrag zurücktreten. Sie werden von unserem Rücktritt per SMS verständigt. Sie erhalten diesfalls eine Gutschrift in Höhe der getätigten Zahlung abzüglich der angefallenen Lagerkosten. Auf Ihr Verlangen wandeln wir diese Gutschrift in einen Geldbetrag um, der Ihnen auf demselben Weg rücküberwiesen wird, wie Sie Ihre ursprüngliche Zahlung getätigt haben.

Verhaltenskodizes

Wir arbeiten auf Basis des folgenden Verhaltenskodex: ... . Diesen finden Sie unter www ... .

Klarstellung, dass der Webshop rechtlich noch kein Angebot darstellt

Die Präsentation der Waren im Webshop stellt kein bindendes Angebot im Rechtssinn dar. Es handelt sich dabei um die bloße Aufforderung an den Kunden, ein Angebot zu stellen.

Kombinierte Empfangs- und Auftragsbestätigung

Unsere Empfangsbestätigung ist gleichzeitig unsere Annahmeerklärung des Angebots des Kunden.

oder:

Empfangsbestätigung

Unsere Empfangsbestätigung stellt keine Annahmeerklärung dar.

Formulierungsvorschlag für den Vertragsabschluss:

Die Bestellung des Kunden stellt ein Angebot dar. Ein Vertrag kommt erst nach Annahme unsererseits zustande.

Annahme des Angebots

Wir können das Angebot des Kunden innerhalb von ... Tagen annehmen, indem

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

- wir dem Kunden eine Auftragsbestätigung per … [z.B. E-Mail] übermitteln, wobei der Zeitpunkt des Zugangs der Auftragsbestätigung beim Kunden maßgeblich ist, oder
- wir die bestellte Ware an den Kunden versenden, wobei der Zeitpunkt des Zugangs der Ware beim Kunden maßgeblich ist, oder
- wir den Kunden nach Abgabe von dessen Bestellung zur Zahlung auffordern.

Liegen mehrere der vorgenannten Alternativen vor, kommt der Vertrag in dem Zeitpunkt zustande, in dem eine der vorgenannten Alternativen zuerst eintritt.

Bindung des Kunden an sein Angebot

Der Kunde ist an seine Bestellung zwei Tage ab Zugang dieser Bestellung gebunden. Das gesetzliche Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht) bleibt davon unberührt.

Zugang der Bestellung

Der Tag des Zugangs der Bestellung wird dem Kunden im Rahmen der Empfangsbestätigung unverzüglich bekannt gegeben.

Preise und Versandkosten

Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben sowie Versandkosten, sofern diese nicht gesondert ausgewiesen werden.

oder:

Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Die Versandkosten finden Sie in unserer Versandkostenübersicht: *Link*
[hier auf Ihre Versandkostentabelle verlinken]

oder

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Sie beinhalten weiters nicht die Kosten für Zustellung, Montage oder Aufstellung. Unsere Verkaufspreise verstehen sich zuzüglich einer Versandkostenpauschale in der Höhe von ……. EUR pro …...

Bei einer Lieferung in ein Nicht-EWR-Land hat der Verbraucher alle Im- und Exportspesen inklusive allfälliger Zölle, Gebühren und Abgaben zu tragen.

Bonitätsprüfung

Wir behalten uns vor, die Zahlung auf Rechnung nach einer Bonitätsprüfung auszuschließen.

Zahlungsarten, Fälligkeit, Anzahlung

Wir akzeptieren folgende Zahlungsarten: ……. *[angebotene Zahlungsarten einfügen und die nachstehenden Klauseln wählen, z.B. Vorkasse, Nachnahme, Kreditkarte, PayPal, Klarna]* leisten.

Vorkasse: Bei Zahlung per Vorkasse verpflichtet sich der Kunde zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises unmittelbar nach Zustandekommen des Vertrages vor Lieferung der Ware. Die Lieferung der Ware erfolgt erst nach Eingang des Betrages auf unserem Bankkonto.

Sofortzahlungsarten: Bei Zahlung mittels einer Sofortzahlungsart, wie insbesondere Sofortüberweisung, Kreditkarte oder PayPal, verpflichtet sich der Kunde zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises unmittelbar nach Abgabe der Bestellung.

Nachnahme: Bei Zahlung per Nachnahme verpflichtet sich der Kunde zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises per Nachnahme bei Übergabe der Ware.

Kauf auf Rechnung: Bei einem Kauf auf Rechnung verpflichtet sich der Kunden den vollständigen Kaufpreis binnen ... Tagen ab

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Lieferung und Rechnungseingang ohne jeden Abzug und spesenfrei zu bezahlen.

Anzahlung: Ist eine Anzahlung vereinbart, erfolgt die Lieferung der Ware erst nach Eingang der Anzahlung auf unserem Bankkonto. Ist kein anderer Anzahlungsbetrag vereinbart, ist unmittelbar nach Zustandekommen des Vertrages eine Anzahlung in Höhe von … % zu leisten. Der Restbetrag ist spätestens … *[z.B. „bei Lieferung" oder „binnen … Tagen ab Lieferung und Rechnungseingang ohne jeden Abzug und spesenfrei"]* zu bezahlen, falls nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist.

Skonto

Bei einem Kauf auf Rechnung kann bei Bezahlung innerhalb von ... Tagen kann ein Skonto von ... % abgezogen werden.

Skontoverlust

Wenn der Kunde auch nur eine Teilzahlung nicht innerhalb der für einen Skontoabzug vereinbarten Zahlungsfrist erbringt, verliert er sein Recht auf einen Skontoabzug nicht nur hinsichtlich dieser Teilzahlung, sondern auch hinsichtlich aller bereits geleisteten oder erst später zu erbringenden Zahlungen.

oder

Wenn der Kunde eine Teilzahlung nicht innerhalb der für einen Skontoabzug vereinbarten Zahlungsfrist erbringt, verliert er sein Recht auf Skontoabzug nur hinsichtlich der jeweiligen zu spät erfolgten Teilzahlung.

Verzugszinsen

Selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug des Vertragspartners sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von 4 % jährlich zu verrechnen; hierdurch werden Ansprüche auf Ersatz nachgewiesener höherer Zinsen bei verschuldetem Zahlungsverzug nicht beeinträchtigt.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Rücktrittsrecht / Widerrufsrecht

Dem in Österreich gebräuchlichen Begriff „Rücktrittsrecht“ entspricht der in Deutschland gebräuchliche und in der Verbraucherrechte-Richtlinie verwendete Begriff „Widerrufsrecht“. Wir verwenden daher das gleichbedeutende Begriffspaar „Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)“. In der Widerrufsbelehrung wird ausschließlich der Begriff „Widerrufsrecht“ verwendet. Dies ist gleichbedeutend mit dem österreichischen Begriff „Rücktrittsrecht.“
Details dazu finden Sie in der Widerrufsbelehrung.

Nicht bestehendes Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)

Für Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).

Für Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde, besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).

Für Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte (mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen) besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).

Entfallendes Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)

Für Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht), wenn die Waren nach der Lieferung entsiegelt worden sind.

Für Ton- oder Videoaufzeichnungen wie CDs, DVDs etc. sowie für Computersoftware die in einer versiegelten Packung geliefert werden entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht), wenn die Waren nach der Lieferung entsiegelt worden sind.

Für Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt worden sind, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Gesetzliche Gewährleistung

Es gelten die Bestimmungen über die gesetzliche Gewährleistung. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei der Lieferung beweglicher Sachen zwei Jahre ab Übernahme der Ware.

Kundendienst / Gewährleistung

Reklamationen auf Grund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche oder sonstige Beschwerden können bei folgender Adresse geltend gemacht werden: ... *[Kontaktdaten inklusive Adresse]*.

oder *(falls Reklamationen über die im Impressum angegebenen Kontaktdaten abgewickelt werden sollen*)**:**

Reklamationen auf Grund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche oder sonstige Beschwerden können unter den im Impressum genannten Kontaktdaten geltend gemacht werden.

Garantie

Neben der gesetzlichen Gewährleistung gewähren wir eine Garantie von ... Monaten/Jahren. Diese Garantie bezieht sich auf ... *[möglichst genau anführen]*. Innerhalb dieser Garantiefrist werden auftretende Mängel, auf die sich die Garantie bezieht, durch kostenlosen Austausch der Ware behoben. Die Garantiefrist verlängert sich dadurch nicht. Bei Reklamationen bzw. für die Rücksendung mangelhafter Waren wenden Sie sich bitte an: ... *[Name/Firma/Adresse/Kontaktdaten]*. Die Transport- bzw. Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden/zu unseren Lasten.

Die gesetzliche Gewährleistung bleibt davon unberührt.

oder:

Über die gesetzliche Gewährleistung hinaus gewähren wir keine eigenen Garantien. Die näheren Bedingungen allfälliger Herstellergarantien finden Sie gegebenenfalls bei den jeweiligen Waren.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Lieferzeitraum

Wenn nicht anders vereinbart, liefern wir innerhalb von …. Tagen nach unserer Bestätigung des geschlossenen Vertrages.

Bei Vorauszahlung beginnt die Lieferfrist mit Eingang des Betrages auf unserem Bankkonto.

Auf eventuell abweichende Lieferzeiten weisen wir auf der jeweiligen Produktseite hin.

*[**Achtung!** In Deutschland hat die Angabe der Lieferfrist nach der Rechtsprechung auch immer auf der Produktseite zu erfolgen. Eine Regelung ausschließlich in den AGB ist nicht ausreichend.]*

Eigentumsvorbehalt

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

Wirkung des Eigentumsvorbehalts

Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden sind wir berechtigt, unsere Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt geltend zu machen. Es wird vereinbart, dass in der Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts kein Rücktritt vom Vertrag liegt, außer wir erklären den Rücktritt vom Vertrag ausdrücklich.

Kontaktdaten für Kundenbeschwerden:

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden: https://ec.europa.eu/odr.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ……
[zB beschwerde@unternehmen.at)]

oder

Alternative Streitbeilegung:

Wir unterwerfen uns Verbrauchern gegenüber einem alternativen Streitbeilegungsverfahren bei folgender alternativen

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Streitbeilegungsstelle

……

[z.B. Internet Ombudsmann: https://www.ombudsmann.at/].

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU zu wenden: https://ec.europa.eu/odr.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ……..…… *[zB beschwerde@unternehmen.at]*

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

ANHANG 3: MUSTER-WIDERRUFSBELEHRUNGEN FÜR KAUFVERTRÄGE (QUELLE: ANHANG I A ZUM FAGG)

Anmerkung zur Verwendung:

Die **Muster-Widerrufsbelehrungen** geben den Gesetzestext wieder. Die Verwendung der Muster ist nicht verpflichtend; es dürfen daher vom Muster abweichende Formulierungen verwendet werden.

Die unveränderte Verwendung des gesetzlichen Musters hat aber einen entscheidenden Vorteil: Wenn der Gesetzestext verwendet wird, gilt die Informationspflicht bezüglich Widerruf (§ 4 Abs 1 Z 8, 9 u 10 FAGG) jedenfalls als erfüllt (§ 4 Abs 3 FAGG). Leider ist das gesetzliche Muster hinsichtlich des Fristbeginns der Widerrufsfrist unklar. Es erlaubt nämlich bei strenger Auslegung nur die Übernahme „eines" Textbausteines bezüglich des Fristbeginns.

Das ist in der Praxis vielfach nicht durchführbar, da sich oft erst im Zuge der Bestellung herausstellen wird, ob Teillieferungen erfolgen.

In der gesetzlichen Musterwiderrufsbelehrung sind 3 Varianten (Textbausteine) für Kaufverträge und 1 Variante für Dienstleistungen und Downloads vorgesehen. In der gesetzlichen Anweisung zur Verwendung der Musterwiderrufsbelehrung heißt es wörtlich: „Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein." In Deutschland wird diesbezüglich teilweise vertreten, dass nur ein einziger Textbaustein verwendet werden darf. Da unklar ist, wie dies tatsächlich auszulegen ist, empfehlen wir entweder den passenden Textbaustein auszuwählen oder im Zweifel alle 3 Widerrufsbelehrungen zu verwenden. Im Folgenden wird für jeden der 3 Textbausteine jeweils eine eigene Widerrufsbelehrung formuliert.

Die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung verwendet den auch in Deutschland zu verwendenden Begriff „Widerruf" statt des

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

österreichischen Begriffs „Rücktritt“. Sie kann daher sowohl in Österreich als auch in Deutschland verwendet werden.

Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts im Falle eines Kaufvertrags über die Lieferung einer oder mehrerer Waren in einer Sendung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat;

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns
.....
.....
[Namen, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse des Unternehmens]

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

[Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrages auf Ihrer Website elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein:]

Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite
.....
.....
[Internet-Adresse]

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z.B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

[Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen]:
Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:
☐ Wir holen die Waren ab.

☐ Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns oder an
.....
.....

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

[gegebenenfalls sind Name und Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]
zurückzusenden oder zu übergeben.
Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.
[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:
☐ Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von …… EUR
[Betrag einfügen]
☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa …… EUR geschätzt.
[Betrag einfügen]
☐ Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

[Anmerkung: Die Variante mit einem eingefügten Betrag für die Rücksendekosten kann in AGB nur dann verwendet werden, wenn dieser Betrag immer gleich hoch ist.]

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts im Falle eines Kaufvertrages über die Lieferung mehrerer Waren in mehreren Teilsendungen im Rahmen einer einheitlichen Bestellung

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns
.....
.....
[Namen, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse des Unternehmens]

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

[Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrages auf Ihrer Website elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein:]

Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite
.....
.....
[Internet-Adresse]
elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

unverzüglich (z.B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

[Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen]:
Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:
☐ Wir holen die Waren ab.

☐ Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns oder an
.....
[gegebenenfalls sind Name und Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]
zurückzusenden oder zu übergeben.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:

☐ Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von …… EUR

[Betrag einfügen]

☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa …… EUR geschätzt.

[Betrag einfügen]

☐ Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

[Anmerkung: Die Variante mit einem eingefügten Betrag für die Rücksendekosten kann in AGB nur dann verwendet werden, wenn dieser Betrag immer gleich hoch ist.]

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns
.....
.....
[Namen, Anschrift, Telefonnummer, E-Mail-Adresse des Unternehmens]

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

[Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrages auf Ihrer Website elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein:]

Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite
.....
.....
[Internet-Adresse]
elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

unverzüglich (z.B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

[Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen]:
Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:
☐ Wir holen die Waren ab.

☐ Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns oder an
.....
[gegebenenfalls sind Name und Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]
zurückzusenden oder zu übergeben.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:

☐ Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von …… EUR

[Betrag einfügen]

☐ Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa …… EUR geschätzt.

[Betrag einfügen]

☐ Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

[Anmerkung: Die Variante mit einem eingefügten Betrag für die Rücksendekosten kann in AGB nur dann verwendet werden, wenn dieser Betrag immer gleich hoch ist.]

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

ANHANG 4: MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR (QUELLE: ANHANG I B ZUM FAGG)

Anmerkung zur Verwendung:

Das **Muster-Widerrufsformular**, mit dem der Verbraucher einen allfälligen Widerruf erklären kann, ist dem Verbraucher unverändert zur Verfügung zu stellen (Informationspflicht § 4 Abs 1 Z 8 FAGG). Hier sollten daher keinerlei Adaptierungen vorgenommen werden.

Sowohl in der Muster-Widerrufsbelehrung als auch im Muster-Widerrufsformular wird anstelle des im österreichischen FAGG enthaltenen Begriffs „Rücktrittsrecht" der Begriff „Widerrufsrecht" verwendet. Dies erklärt sich daraus, dass die Muster international (auch in Deutschland) verwendet werden können sollen. Während Deutschland generell vom „Widerrufsrecht" spricht, wurde in Österreich der bei uns übliche Begriff „Rücktrittsrecht" verwendet. Beide Begriffe meinen jedoch dasselbe.

Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

- An

[hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

-Bestellt am (*)/erhalten am (*)

-Name des/der Verbraucher(s)

-Anschrift des/der Verbraucher(s)

-Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

-Datum

(*) Unzutreffendes streichen.

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

STICHWORTVERZEICHNIS

A

Alternative Streitbeilegung 7, 80, 95
Angebot 23, 30, 31, 32, 33, 34, 87, 89, 90
Annahmeverzug 67, 69

B

Bestellung 15, 22, 23, 24, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 71, 85, 87, 89, 90, 97, 101
Beweislast 52, 58, 62
Bonitätsprüfung 39

D

Datenschutz 7

E

Eigentumsvorbehalt 72, 73, 95
Eingangsbestätigung 71
Empfangsbestätigung 22, 23, 31, 34, 71, 87, 90
Erfüllungsort 66

F

Fälligkeit 38, 39, 41, 42, 91

G

Garantie 51, 59, 60, 61, 94
Gefahrtragung 67, 68, 69
Geldschulden 42
Geoblocking 25, 26, 28, 38, 39, 69
Gerichtsstand 75
Gerichtszuständigkeit 78
Gewährleistung 51, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 66, 85, 94
Gewährleistungsfrist 52, 57, 58, 59, 94

H

Haftungsausschluss 62, 65
Herkunftslandprinzip 77

I

Informationspflichten 14, 18, 19, 22, 25, 47, 78, 84
Internet Ombudsmann 80, 82, 96

K

Klauseln 12, 16, 17, 41, 78, 86

L

Lagerkosten 28, 29, 70, 71, 88, 89
Lieferbeschränkung 25, 27
Lieferfrist 71, 95
Link 15, 18, 24, 29, 36, 60, 64, 68, 85, 90

M

Mangel 51, 52, 56, 58, 59

N

Nachnahmekosten 41

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreeich

O

ODR-VO 80, 85
Offerte 30
OS-Plattform 85

P

Personenschäden 62, 63
Preis 21, 30, 35, 48
Preisminderung 55, 56

R

Rechtswahl 78
Rücksendekosten 48, 68, 85, 100, 103, 106
Rücksendung 20, 48, 61, 94, 100, 103, 106
Rücktritt 46, 55, 72, 95, 98
Rüge 57

S

Schadenersatz 56, 62
Schlichtung für Verbrauchergeschäfte 80, 81
Selbstabholung 28, 29, 69, 70
Selbstmontage 58
Skontoabzug 41, 42, 92
Sprache 16
Streitbeilegungsplattform 82, 95, 96

T

Transparenzgebot 17
Transport 48, 61, 67, 94

V

Versandkosten 35, 36, 46, 58, 61, 66, 67, 68, 84, 90, 91, 94
Versendungskauf 66, 67, 68, 69
Vertragsabschluss 15, 18, 19, 22, 23, 25, 30, 32, 33, 46, 47, 48, 56, 58, 60, 67, 68, 71, 78, 87, 89
Vertragsrückabwicklung 55
Vertragssprache 25, 84, 88
Verzugszinsen 43, 44, 92
Vollstreckbarkeit 79

W

Widerruf 20, 97, 98, 99, 101, 102, 104, 105, 107
Widerrufsbelehrung 19, 20, 21, 45, 47, 48, 86, 93, 97, 98, 101, 104, 107
Widerrufsformular 20, 47, 49, 98, 101, 104, 107

Z

Zahlungsarten 38, 39, 41
Zahlungsbedingungen 35, 38
Zahlungsverzug 43, 72, 73, 92
Zielland 25

©Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Die vorliegende Broschüre
• bezieht sich auf Webshops B2C, also auf Kaufverträge (nicht auf Dienstleistungen) zwischen Unternehmen einerseits und Verbrauchern (Konsumenten) andererseits;
• kann B2B auch verwendet werden, da die Einhaltung der strengeren Vorschriften für den B2C-Bereich auch für den B2B-Bereich möglich (wenn auch nicht notwendig) ist;
• enthält einerseits Musterformulierungen (als Bausteine für ein Gesamtregelwerk), andererseits aber auch allgemeinrechtliche Erläuterungen die gerade berührten Rechtsgebiete betreffend;
• bietet so die Möglichkeit, eigene und fremde AGB zu überprüfen sowie eigene AGB zu erstellen oder zu ergänzen.

ISBN: 978-3-903270-88-6

Aktuelle Broschüren zu Wirtschaftsthemen
finden Sie in unserem Webshop!
Bestellungen auch unter:
T: 05 90 900 - 5050
E: mservice@wko.at

buch & mehr
http://webshop.wko.at

©Service-GmbH der
Wirtschaftskammer Österreich