

Modul 2

Rücktrittsrecht

Jänner 2018

consumerlawready.eu

Inhalt

| | |
|--|----|
| Einleitung..... | 4 |
| Was ist das Rücktritts- oder Widerrufsrecht? | 8 |
| Wann haben VerbraucherInnen ein Rücktrittsrecht? | 8 |
| Was ist ein Verbrauchervertrag im Fernabsatz? | 8 |
| Was ist ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Verbrauchervertrag (AGV)? | 9 |
| Was sind die spezifischen Verbraucherrechte für diese zwei Arten von Verträgen? | 10 |
| Was sind die Ausnahmen vom Rücktrittsrecht? | 11 |
| Muss ich die VerbraucherInnen über ihr Rücktrittsrecht informieren? | 13 |
| Was ist das Musterformular für den Widerruf/Rücktritt? | 14 |
| Wie ist die Frist für den Rücktritt zu berechnen? | 15 |
| Kann das Rücktrittsrecht ausgeschlossen oder beschränkt werden? | 15 |
| Was sind die Folgen, wenn ich die VerbraucherInnen nicht über ihr Rücktrittsrecht informiere? | 16 |
| Wie können VerbraucherInnen vom Vertrag zurücktreten? | 17 |
| Dürfen VerbraucherInnen das Produkt vor dem Rücktritt nutzen? | 18 |
| Wer muss die Wertminderung des Produkts beweisen? | 18 |
| Folgen des Rücktritts..... | 19 |
| Was sind die Sanktionen für die Gewerbetreibenden bei Nichteinhaltung der Regeln zum Rücktrittsrecht? | 20 |
| Grenzüberschreitende Verträge: Was gilt, wenn ich VerbraucherInnen außerhalb meines Landes Waren und Dienstleistungen anbiete? | 20 |
| Sonderbehandlung von Verträgen, wenn ich meine Tätigkeit auf ausländische KundInnen ausrichte | 21 |
| Wann wird angenommen, dass meine Geschäftstätigkeit ausdrücklich auf VerbraucherInnen in einem anderen Staat abzielt? | 21 |
| Was heißt das für mich in der Praxis? | 21 |
| Welches Gericht ist bei einem Streitfall bezüglich eines grenzüberschreitenden Vertrages zuständig? | 22 |
| Checkliste für Gewerbetreibende: | 23 |

„Ich fühle mich viel sicherer, wenn ich online kaufe, seitdem ich weiß, dass ich Produkte innerhalb von 14 Tagen zurückschicken kann.“

Verbraucher

„Verbraucher fühlen sich dank des Widerrufsrechts sicherer und kaufen mehr und öfter. Mein Geschäft konnte dadurch wachsen.“

Gewerbetreibende

„Ich habe 14 Tage Zeit, um das Produkt gründlich zu untersuchen, das ich online gekauft habe. Das reicht für eine gute Entscheidung vollkommen. Das Produkt zurückzuschicken ist ganz einfach.“

Einleitung

Sehr geehrte Unternehmerin, sehr geehrter Unternehmer,

Dieses Handbuch ist Teil des ConsumerLaw Ready Projekts, das sich speziell an kleinste, kleine und mittelständische Unternehmen richtet, die in Kontakt mit VerbraucherInnen stehen.

Das ConsumerLaw Ready Projekt ist ein von BEUC (dem Europäischen Büro der Verbraucherverbände) in einem Konsortium mit UEAPME (die Stimme der KMUs in Europa) und Eurochambres (dem Verband der europäischen Industrie- und Handelskammern) organisiertes europaweites Projekt. Es wird von der Europäischen Union mit der Unterstützung des Europäischen Parlaments und der Europäischen Kommission finanziert.

Das Projekt soll Ihnen helfen, den Anforderungen des Verbraucherrechts der EU zu entsprechen.

Das EU Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Rechtsvorschriften, die die EU in den letzten 25 Jahren verabschiedet, und die jedes Mitgliedsland der EU in seine nationale Gesetzgebung übernommen hat. 2017 hat die Europäische Kommission eine Überprüfung der Zweckdienlichkeit der Regeln abgeschlossen. Insgesamt fiel das Ergebnis positiv aus.² Der Hauptbefund war, dass die Einhaltung der bestehenden Regeln besser von den Behörden durchgesetzt werden muss, und dass Unternehmen und VerbraucherInnen diese Regeln besser kennen müssen. Das ConsumerLaw Ready Projekt hat zum Ziel, die Kenntnisse der Gewerbetreibenden, insbesondere der KMUs, bezüglich der Verbraucherrechte und ihrer entsprechenden rechtlichen Verpflichtungen zu verbessern.

Das Handbuch besteht aus fünf Modulen. Jedes behandelt ein bestimmtes Feld des EU Verbraucherrechts:

- Modul 1 behandelt die Regeln zu vorvertraglichen Informationspflichten.
- Modul 2 legt die Regeln zu den Rechten der Verbraucher dar, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen.
- Modul 3 befasst sich mit der Abhilfe, die Gewerbetreibende schaffen müssen, wenn sie nicht dem Vertrag entsprechen.
- Modul 4 hat unlautere Geschäftspraktiken und unfaire Vertragsbedingungen zum Thema.
- Modul 5 stellt alternative Streitbeilegung und die Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR) vor, eine offizielle von der Europäischen Kommission betriebene Webseite, die Verbrauchern und Gewerbetreibende helfen soll, Streitfälle außergerichtlich beizulegen.

Dieses Handbuch ist nur eines der im Rahmen des ConsumerLaw Ready Projekts erstellten Lernmaterialien. Die Webseite consumerlawready.eu enthält weitere Lernmöglichkeiten wie Videos, Quizze und einen „E-Test“, durch den Sie ein Zertifikat erhalten können. Auch können Sie mit Fachleuten und anderen KMU auf einem Forum in Kontakt treten.

² Mehr Informationen über die Evaluierung, die Ergebnisse und Folgeaktionen können Sie auf der Webseite der Europäischen Kommission finden: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 2 des Handbuchs behandelt das Recht, Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge zu widerrufen. Es beschreibt, was das Rücktrittsrecht bzw. Widerrufsrecht ist, wie es in den Mitgliedsländern der EU angewendet wird und gibt Ihnen Tipps, wie Sie leichter dem Gesetz entsprechen können.

Das Modul stellt das Widerrufsrecht vor, wie es in der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher (die „Verbraucherrechtlichrichtlinie“ oder „Verbraucherrechterichtlinie“ – Consumer Rights Directive, CRD) vorgeschrieben ist, und demzufolge VerbraucherInnen ein Recht haben, Fernabsatzverträge und außerhalb Ihrer Geschäftsräume abgeschlossene Verbraucherverträge zu widerrufen. Bitte ziehen Sie für weiterführende Informationen zu den Vorschriften der Verbraucherrechtlichrichtlinie das Modul 1 zu Rate, außerdem steht Ihnen der [Leitfaden der Europäischen Kommission](#) in allen offiziellen Sprachen der EU³ zur Verfügung.

Außer den hier geschilderten Normen können noch weitere, branchenspezifische Rücktrittsrechte gelten – unabhängig von denen der CRD. Dies kommt auf die Vertragsart an (z.B. Verbraucherkredit, Pauschalreise usw.). Diese anderen Regeln liegen außerhalb des Anwendungsbereiches dieses Handbuchs, dennoch raten wir Ihnen, sich auch mit ihnen vertraut zu machen, wenn sie Ihre spezifische Branche betreffen. Die [Verbraucherrechtsdatenbank](#)⁴ und das [Your Europe Business Portal](#)⁵ können Ihnen dabei helfen, die relevanten Informationen zu sammeln.

Wir hoffen, dass die Informationen in diesem Handbuch für Sie von Nutzen sein werden.

³ http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_de.pdf

⁶ Vgl. Modul 1 zu vorvertraglichen Informationspflichten.

⁶ Vgl. Modul 1 zu vorvertraglichen Informationspflichten.

Modul 2

Was ist das Rücktritts- oder Widerrufsrecht?

Das Widerrufsrecht, bzw. in Österreich Rücktrittsrecht, ist ein effektives Instrument, das das EU-Recht VerbraucherInnen an die Hand gibt.

In Österreich finden Sie die Umsetzungsbestimmungen zum Rücktrittsrecht im Fernabsatz und für Außergeschäftsraumverträge im Fernabsatz- und Außergeschäftsraumgesetz (FAGG). Daneben gibt es noch andere Rücktrittsrechte im Konsumenschutzgesetz (KSchG) und in diversen Spezialgesetzen (Bauträgervertragsgesetz-BTVG; Verbraucherkreditgesetz-VKrG; in der Gewerbeordnung u.a.).

Grundsätzlich gilt: Verträge sind einzuhalten. Man spricht vom **Grundsatz der Vertragstreue**. Das Rücktrittsrecht ermöglicht es aber VerbraucherInnen, gewisse Verträge binnen 14 Tagen nach Erhalt der Ware, oder nachdem sie den Vertrag über Dienstleistungen oder digitale Inhalte abgeschlossen haben, ohne Angabe von Gründen zu widerrufen. Man stellt also die Situation her, als wäre der Vertrag nie geschlossen worden.

Ein Verbrauchervertrag ist ein beliebiger Vertrag, den Gewerbetreibende mit VerbraucherInnen abschließen, ungeachtet des Vertragsobjekts, ob es sich nun um Waren, Dienstleistungen oder digitale Inhalte handelt.

Beispiele: Eine Verbraucherin kauft online oder telefonisch ein Buch bei einer Buchhandlung, sie schließt ein Abo bei einem Online-Yogastudio ab, sie lädt kostenpflichtig Musik bei einem Musikabodienst herunter.⁶

⁶ Vgl. Modul 1 zu vorvertraglichen Informationspflichten.

Wann haben VerbraucherInnen ein Rücktrittsrecht?

Die Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher („Verbraucherrechterichtlinie“ – Consumer Rights Directive, CRD) gibt VerbraucherInnen ein **Rücktrittsrecht von Verbraucherverträgen, die im Fernabsatz oder außerhalb Ihrer Geschäftsräume geschlossen wurden**. Der Grund dafür ist, dass die VerbraucherInnen hier in einer schwächeren Position sind, als zB im Geschäft: Beim Fernabsatzvertrag kann man das Produkt erst nach dem Kauf untersuchen, bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen besteht eine größere Überrumpelungsgefahr als sonst.

Das Rücktrittsrecht besteht unabhängig davon, ob der Vertrag über die Lieferung von Waren oder über die Erbringung von Dienstleistungen oder digitalen Inhalten geschlossen wird.

Was ist ein Verbrauchervertrag im Fernabsatz?

Fernabsatzverträge sind Verbraucherverträge, bei denen die Gewerbetreibenden und die VerbraucherInnen zum Zeitpunkt des Vertragsanbots/abschlusses nicht gleichzeitig am selben Ort anwesend sind und der Vertrag über ein Fernkommunikationsmittel geschlossen wird. Beispiele: Verträge im Versandhandel, Bestellungen via Internet, Telefon oder Fax.

Der Fernabsatzvertrag umfasst auch Situationen, in denen VerbraucherInnen die Geschäftsräume nur dazu aufsuchen, um Informationen über die Waren oder Dienstleistungen einzuholen, danach jedoch den Vertrag aus der Entfernung aushandeln und abschließen. **Beispiel:** Eine Verbraucherin schaut sich im Geschäft verschiedene Tablets an, lässt sich sogar von der Verkäuferin beraten, um dann ein Tablet von zu Hause aus im Webshop des Händlers zu bestellen.

Dagegen gilt ein Vertrag, der in den Geschäftsräumen der Gewerbetreibenden ausgehandelt, aber zB per Telefon abgeschlossen wird, nicht als Fernabsatzvertrag. **Beispiel:** Ein Kunde sucht sich beim Parkethändler den passenden Parkett aus, läßt sich ein Angebot erstellen und handelt einen Rabatt aus, schickt aber den Bestellauftrag von daheim aus per email.

Auch sollte ein Vertrag, der per Telekommunikation (z.B. durch eine E-Mail) anberaumt, letzten Endes aber in den Geschäftsräumen der Gewerbetreibenden abgeschlossen wurde, nicht als Fernabsatzvertrag angesehen werden. Auch Reservierungen, zB eines Tisches im Restaurant per Telefonanruf, sind noch kein Fernabsatzvertrag (weil man sich üblicherweise noch nicht binden will).

Was ist ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Verbrauchervertrag (AGV)?

Außer-Geschäftsraum-Verträge (AGV) sind Verträge, bei deren Abschluss der/die VerbraucherIn und Sie als UnternehmerIn oder Ihre VertreterIn gleichzeitig persönlich anwesend sind, allerdings eben nicht in Ihren Geschäftsräumen. Als Geschäftsräume gelten Räumlichkeiten in jeglicher Form (z.B. Läden, LKW, Verkaufsstände usw.), die Gewerbetreibenden als ständiger oder gewohnheitsmäßiger Ort ihrer Geschäfte dienen. Die Geschäftsräume schließen auch die Räumlichkeiten ein, die Gewerbetreibende saisonal verwenden (z.B. ein Eisladen am Strand über den Sommer, Weihnachtsmarktstand). Geschäftsräume sind außerdem auch Markt- und Messestände.

Außerhalb der Geschäftsräume ausgehandelte Verträge werden typischerweise bei VerbraucherInnen daheim oder an deren Arbeitsplatz, oder während eines vom Gewerbetreibenden organisierten Ausflugs

abgeschlossen. Auch wenn Sie VerbraucherInnen auf der Straße ansprechen und diese unmittelbar darauf den Vertrag in Ihrem Geschäft – oder online, per SMS oä - abschließen, zählt das als AGV.

Beispiele für AGV und Fernabsatzverträge

1. eine Verbraucherin kauft online ein Kleid



2. eine Verbraucherin nimmt einen besonderen Telekommunikationsdienst (z.B. Anrufe in die USA für 1EUR/min) am Mobiltelefon an,



3. eine Verbraucherin bestellt ein Buch per Post,



4. eine Verbraucherin kauft einen Staubsauger an der Türschwelle,



5. eine Verbraucherin unterschreibt für die Fitness-Dienstleistungen an ihrem Arbeitsplatz,



6. ein Verbraucher kauft einen Polster und eine Daunendecke auf einem vom Gewerbetreibenden organisierten Ausflug (z.B. in einem Restaurant)



Was sind die spezifischen Verbraucherrechte für diese zwei Arten von Verträgen?

Ob im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen, VerbraucherInnen haben vierzehn Kalendertage Zeit, um ihre Entscheidung zu überdenken, ob sie den Vertrag beibehalten wollen.

Innerhalb dieser 14 Tage können die VerbraucherInnen vom Vertrag zurücktreten, und zwar ohne Angabe von Gründen. Außerdem müssen sie keine Kosten dafür tragen, außer für das Zurücksenden der Ware oder für einen geminderten Warenwert durch eine unsachgemäße Handhabung des Produkts, wie unten noch ausgeführt wird.

Das Rücktrittsrecht ist in der EU vollkommen harmonisiert. Das bedeutet, dass dieselben Regeln in allen Mitgliedsländern gelten. Egal, ob Sie Ihre Produkte oder Dienstleistungen VerbraucherInnen aus anderen Mitgliedsländern anbieten, die Dauer des Widerrufsrechts bleibt gleich und Sie müssen keine

weiteren Nachforschungen nach eventuellen Unterschieden zwischen den Schutzstufen anstellen.

Was sind die Ausnahmen vom Rücktrittsrecht?

In gewissen Fällen gibt es kein Recht, vom Vertrag zurückzutreten, und zwar bei den folgenden Verträgen:

- a) Für die Dienstleistungserbringung, nachdem die Dienstleistung vollständig ausgeführt wurde, vorausgesetzt, dass die Erbringung auf das ausdrückliche erklärte Verlangen (bei AGV: auf dauerhaftem Datenträger, dh via Papier, email o.ä.) des Verbrauchers/der Verbraucherin hin begonnen wurde, und er oder sie anerkannt hat, dass das Widerrufsrecht entfällt, wenn der/die Gewerbetreibende den Vertrag vollständig erfüllt hat.

Beispiel: Eine Verbraucherin schließt online einen Vertrag mit einem Fitnessstudio über die Erbringung von drei persönlichen Trainingseinheiten, die sie gleich und alle vor Ende der 14 Tage in Anspruch nimmt, wobei sie vorher auf Verlangen des Fitnesscenters hin ausdrücklich erklärt hat, dass sie die Trainingseinheiten sofort in Anspruch nehmen will und dass sie in Kenntnis darüber ist, dass sie ihr Rücktrittsrecht verliert, sobald die drei Einheiten erbracht worden sind.

- b) Für die Bereitstellung von Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen des Finanzmarkts abhängt, die der/die Gewerbetreibende nicht kontrollieren kann, und die innerhalb des Widerrufszeitraums auftreten können.

Beispiel: Waren, deren Preis vom Wert einer ausländischen Währung abhängt.

- c) Für die Bereitstellung von Waren, die nach den Angaben des Verbrauchers/der Verbraucherin angefertigt werden, oder eindeutig personalisiert sind.

Beispiel: ein maßgeschneiderter Anzug

- d) Für die Bereitstellung von Waren, die schnell verderben können, oder deren Verfallsdatum schnell abläuft.

Beispiel: leicht verderbliche Waren wie frisches Gemüse

- e) Für die Bereitstellung verschweißter Waren, die sich wegen Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe eignen, und deren Verpackung nach der Lieferung geöffnet wurde.

Beispiele: Nadeln für medizinische Anwendungen, Kosmetikprodukte wie Cremes, die geöffnet wurden außerdem Matratzen

- f) Für die Bereitstellung von Waren, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen vermischt werden.

Beispiel: Sand, der mit einer anderen Substanz vermischt wird; Heizöllieferung

- g) Für die Bereitstellung alkoholischer Getränke, deren Preis zum Zeitpunkt des Abschlusses des Verkaufsvertrags vereinbart wurde, deren Lieferung erst 30 Tage später erfolgen kann, und deren wirklicher Wert Fluktuationen des Markts unterliegt, die der/die Gewerbetreibende nicht kontrollieren kann.

Beispiel: vin en primeur

- h) Wenn der/die VerbraucherIn ausdrücklich ein Kommen des/der Gewerbetreibenden wegen dringender Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten erbeten hat. Wenn der/die Gewerbetreibende allerdings während seines/ihres Besuchs zusätzliche Dienstleistungen erbringt, die der/die VerbraucherIn nicht ausdrücklich verlangt hat, oder wenn er/sie Waren liefert, die bei der Instandhaltung/Reparatur nicht unbedingt als

Ersatzteile benötigt werden, gilt das Widerrufsrecht für diese zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren.

Beispiel: Eine erbetene Dachreparatur nach einem Sturmschaden. Entscheidet sich die Verbraucherin, zusätzlich zur Dachreparatur Ziegelsteine von demselben Gewerbetreibenden zu kaufen, kann sie vom Kauf der Ziegelsteine zurücktreten. Auch, wenn die Verbraucherin sich dafür entscheidet, dem Dach eine zusätzliche Isolierungsschicht hinzuzufügen, hat sie ein Rücktrittsrecht von dieser Dienstleistung.

- i) Für die Bereitstellung von versiegelten Audio- oder Videoaufnahmen, oder versiegelter Computersoftware, deren Verpackung nach der Lieferung geöffnet wurde.

Beispiel: Eine in Plastikfolie gelieferte DVD, deren Verpackung geöffnet wurde

- j) Für die Bereitstellung einer einzelnen Zeitung oder Zeitschrift – vom Zeitungsabovertrag können VerbraucherInnen aber zurücktreten.

Beispiel: Kein Rücktritt für den Verbraucher, der eine Tageszeitung kauft.

- k) Abgeschlossen auf einer öffentlichen Auktion (wo die BieterInnen persönlich anwesend sind, zB Dorotheum, Gericht).

Beispiel: Öffentliche Auktion für Gemälde. Bitte beachten Sie, dass dies nicht für Versteigerungsplattformen wie E-bay gilt: Versteigern Sie als UnternehmerIn daher Waren auf ebay an VerbraucherInnen, verlieren diese nicht schon wegen der Art des Kaufs via Versteigerung ihr Rücktrittsrecht.

- l) Für die Bereitstellung einer Unterkunft zu anderen als Wohnzwecken, Transport von Waren, Dienstleistungen der Autovermietung, Gastronomie

oder Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitaktivitäten, wenn der Vertrag ein genaues Datum oder einen Zeitraum für die Erbringung vorsieht.

Beispiel: Hotelreservierung für ein bestimmtes Wochenende.

- m) für die Bereitstellung digitaler Inhalte ohne Datenträger, wenn die Leistung mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers/der Verbraucherin sofort beginnt und er/sie weiß, dass mit dem vorzeitigen Beginn der Leistung das Rücktrittsrecht entfällt, sofern der/die VerbraucherIn noch vor Beginn der Dienstleistung eine Bestätigung über diese Zustimmung und Kenntnisnahme des Entfalls des Rücktrittsrechts erhält (bei AGV auf Papier, und nur mit Zustimmung des Verbrauchers/der Verbraucherin auf einem anderen dauerhaften Datenträger).

Beispiel: Download eines Films oder einer Smartphone-App, sofern die Verbraucherin erklärt, dass der Download sofort beginnen soll und ihr bewusst ist, dass sie damit ihr Rücktrittsrecht verliert – und sofern sie vor Dienstleistungsbeginn die Bestätigung darüber erhalten hat.⁷

Sie können die VerbraucherInnen folgendermaßen um ihr Einverständnis bitten: „Ich stimme hiermit der sofortigen Vertragserfüllung zu und erkenne an, dass ich mein Rücktrittsrecht verliere, sobald das Herunterladen oder Streamen des digitalen Inhalts begonnen hat.“ – die VerbraucherInnen müssen aber ausdrücklich zustimmen, weshalb diese Erklärung nicht in den AGB oder an anderer Stelle auf der Webseite stehen sollte. Die VerbraucherInnen sollten ausdrücklich zustimmen, d.h. aktiv z.B. ein entsprechendes Kästchen anklicken. Vergessen Sie nicht, den

⁷ Vgl. Punkt a): der/die Verbraucher(in) muss zuvor seine/ihre ausdrückliche Einwilligung abgeben und anerkennen, dass er/sie sein/ihr Widerrufsrecht verliert, sobald der Vertrag vollständig vom Gewerbetreibenden erfüllt ist.

VerbraucherInnen noch vor Beginn der Dienstleistung eine entsprechende Vertragsbestätigung, die auch die Bestätigung der Zustimmung und Kenntnisnahme des Verbrauchers enthält, auf dauerhaftem Datenträger zu übermitteln! Im Gegensatz zu anderen Dienstleistungen erlischt das Rücktrittsrecht z.B. bei Downloads aus dem Internet nicht erst bei vollständiger Leistungserbringung, sondern sobald der Download/Stream beginnt. Allerdings gibt es im Rücktrittsfall – wenn Sie etwa die Bestätigung vergessen haben - keinerlei anteiligen Kostenersatz!!

Wie im Modul 1 erklärt, ist eine Reihe von Branchen von der Verbraucherrechterichtlinie ausgenommen (Gesundheitsdienstleistungen, soziale Dienstleistungen, Finanzdienstleistungen, Immobilienverträge, Pauschalreisen, AGV unter 50 Euro etc.). Die Mitgliedstaaten haben die Richtlinienbestimmungen teilweise auf diese Branchen ausgedehnt (zB Belgien, Deutschland), Österreich hat die Ausnahmen übernommen. In diesen Fällen gibt es Rücktrittsrechte entweder im Rahmen anderer geltender Rechtsvorschriften für bestimmte Branchen, zB nach dem Verbraucherkreditgesetz, Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz, Bau trägervertragsgesetz, bzw allgemeine Rücktrittsrechte.

Muss ich die VerbraucherInnen über ihr Rücktrittsrecht informieren?

JA. Gibt es ein Rücktrittsrecht, müssen Sie die VerbraucherInnen über das Bestehen und die Bedingungen der Ausübungen ihres Rechtes, vom Vertrag⁸ zurückzutreten, informieren, andernfalls verlängert sich die Rücktrittsfrist oder Sie müssen gewisse Kosten selber tragen. Bei AGV müssen Sie

die Informationen auf Papier oder mit Zustimmung der VerbraucherIn auf anderem dauerhaftem Datenträger geben. Bei Fernabsatzverträgen sind die Informationen noch vor Lieferung der Waren bzw. Beginn der Dienstleistungserbringung in Form der Vertragsbestätigung auf dauerhaftem Datenträger zur Verfügung zu stellen, wenn das nicht schon vor Vertragsabschluss passiert ist. Die VerbraucherInnen müssen rechtzeitig über folgende Punkte informiert werden:

- die Bedingungen des Rücktrittsrechts
- die Fristen
- wie sie ihr Rücktrittsrecht ausüben können
- außer wenn Sie ohnehin freiwillig die Rücksendekosten im Versandhandel übernehmen, müssen Sie die VerbraucherInnen darüber informieren, dass diese die Kosten der Rücksendung tragen – es reicht die Information, dass die Rücksendekosten anfallen. Ist die Rücksendung per Post nicht möglich, dann müssen Sie auch über die Höhe der tatsächlichen Kosten der Rücksendung informieren.
- Im Fall, dass die Dienstleistung noch innerhalb der Rücktrittsfrist beginnen soll, müssen Sie den/die VerbraucherIn darüber informieren, dass im Rücktrittsfall anteilige Kosten für schon erbrachte Leistungen zu zahlen sind und wie hoch diese sind bzw wie sie berechnet werden.
→ Die vorgenannten Informationen können Sie in Form der Muster-Widerrufsbelehrung geben – sofern zutreffend ausgefüllt, gelten die vorgenannten Informationspflichten dann als erfüllt-
- Wenn zutreffend: die Tatsache, dass der/die VerbraucherIn kein gesetzliches Rücktrittsrecht hat (siehe Erklärungen oben), oder die Umstände, unter denen dieses Recht entfällt
- Sie müssen das Musterformular für den Rücktritt (siehe unten oder in Anhang 1) übermitteln!

⁸ Vgl. Modul 1 zu den vorvertraglichen Informationspflichten.

Sie können Ihren KundInnen natürlich Verbraucherrechte einräumen, die über den gesetzlich geforderten Rahmen hinausgehen, z.B. eine längere Frist. Jedenfalls müssen Sie aber gewährleisten, dass die VerbraucherInnen zumindest alle Informationen zum gesetzlichen Rücktrittsrecht erhalten.

Sowohl für Fernabsatzverträge, als auch für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge müssen Sie den VerbraucherInnen ein Musterformular zum Rücktritt vom Vertrag auf einem dauerhaften Medium (Papier, CD, Email...) übermitteln.

Im Falle eines online geschlossenen Vertrags könnte dies zum Beispiel eine E-Mail mit Formular sein. Eine Webseite gilt aber nicht als dauerhaftes Medium, dh die alleinige Informationserteilung auf Ihrer Webseite, oder auch über einen Hyperlink in einer Email an die VerbraucherInnen reicht nicht aus, um die Informationspflichten ordnungsgemäß zu erfüllen!

Nach der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofes müssen die Informationen von den VerbraucherInnen für eine angemessene Dauer und unverändert abgerufen werden können, und sie müssen abgespeichert werden können. Eine Webseite gewährleistet das üblicherweise nicht.

Was ist das Musterformular für den Widerruf/Rücktritt?

Ein EU-weites Musterformular für den Widerruf ist Bestandteil des Gesetzes⁹. Dieses sehr kurze Musterformular, auch in Anhang 1 verfügbar, muss den VerbraucherInnen zugänglich gemacht werden:

- Musterformular für den Widerruf (*füllen Sie dieses Formular nur aus und schicken Sie es nur zurück, wenn Sie vom Vertrag zurücktreten möchten*)

- An [hier müssen Gewerbetreibende ihren Namen, ihre Anschrift und, wenn verfügbar, ihre Faxnummer und E-Mail-Adresse eintragen]:
- Ich/Wir (*) erkläre(n) hiermit, dass ich/wir (*) von meinem/unserem (*) Vertrag über den Verkauf der folgenden Waren (*)/über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*) zurücktrete(n),
- Bestellt am (*)/erhalten am (*),
- Name des/der Verbraucher(s),
- Adresse des/der Verbraucher(s),
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur, wenn dieses Formular auf Papier verfasst wird),
- Datum

*Unzutreffendes bitte löschen

Es ist sehr wichtig, die VerbraucherInnen klar und verständlich über das Widerrufsrecht zu informieren, und ihnen das Musterformular zugänglich zu machen. So können VerbraucherInnen effizient von diesem Recht Gebrauch machen und Sie können negative Auswirkungen für sich selbst vermeiden, einschließlich möglicher Sanktionen. Siehe Frage nach den Folgen, wenn VerbraucherInnen nicht über das Widerrufsrecht informiert werden.

Beachten Sie, dass Sie zusätzlich zu E-Mail und anderen Kommunikationsformen den VerbraucherInnen die Möglichkeit bieten können, entweder das Musterformular für den Widerruf oder gleichwertige Stellungnahmen auf der Firmenwebseite elektronisch auszufüllen und abzuschicken. In diesen Fällen müssen Sie den VerbraucherInnen eine Empfangsbestätigung eines solchen Widerrufs ohne Verzögerung auf einem dauerhaften Medium (zB email an die von der Verbraucherin angegebene Email-Adresse) schicken.

⁹ Vgl. Anhang IB der Richtlinie über die Rechte der Verbraucher.

Wie ist die Frist für den Rücktritt zu berechnen?

Die Widerrufsfrist beträgt in allen EU-Mitgliedstaaten vierzehn Kalendertage. Beim Warenkauf beginnt die Frist von vierzehn Tagen in dem Moment, wenn der/die VerbraucherIn die Waren effektiv in Besitz nimmt (oder die letzte Ware/das letzte Stück im Falle mehrerer Waren oder von aus mehreren Partien oder bestellten Teilen bestehenden Gütern). Kauft ein Verbraucher z.B. ein Kleid online, hat er das Recht, binnen 14 Tagen ab Erhalt des Kleides vom Vertrag zurückzutreten. Er muss das Kleid dann unverzüglich, aber spätestens 14 Tage nach seiner Rücktrittserklärung an den Gewerbetreibenden zurückschicken.

Bei einem **Dienstleistungsvertrag** und einem Vertrag über **digitale Inhalte** beginnt die Frist mit dem Vertragsabschluss. Hat sich z.B. eine Verbraucherin, online für einen Sprachkurs Business English angemeldet, der drei Monate später beginnt, kann sie von diesem Vertrag binnen 14 Tagen ab Abschluss des Vertrags zurücktreten.

Im Falle **gemischter** Verträge hängt der Beginn der Frist vom Hauptzweck des Vertrages ab, also davon, ob in erster Linie ein Kaufvertrag oder ein Dienstleistungsvertrag vorliegt. Kauft z.B. eine Verbraucherin über das Internet ein Autoradio, wobei der relativ einfache Einbau des Radios vom Unternehmer dazu angeboten wurde, beginnt die Rücktrittsfrist mit der Anlieferung des Radios. Bucht ein Verbraucher online die Organisation eines Seminars einschließlich der im Preis inkludierten Fachbücher, beginnt die Rücktrittsfrist mit Vertragsabschluss zu laufen, weil hier die Dienstleistung im Vordergrund steht.

Sonntage und gesetzliche Feiertage sind in diesen 14 Tagen mit eingeschlossen. Fällt jedoch das Ende der 14 Tage auf einen Sonntag oder gesetzlichen Feiertag, endet die Rücktrittsfrist mit dem Ende des folgenden Werktags.

Es ist ausreichend, wenn der/die VerbraucherIn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist rechtzeitig absendet, wobei er/sie diesen Umstand beweisen muss.

Im Fall des Rücktritts muss der/die VerbraucherIn die Ware unverzüglich, aber spätestens 14 Tage später die Ware zurücksenden.

Sie als Gewerbetreibende/r müssen unverzüglich, spätestens aber 14 Tage nach Erhalt der Rücktrittserklärung den Kaufpreis und die Hinsendekosten zurückzahlen.

Sie haben allerdings ein Zurückbehaltungsrecht, dh Sie können die Rückzahlung des Kaufpreises aufschieben, bis Sie die Ware bzw den Versandbeleg erhalten haben.

Kann das Rücktrittsrecht ausgeschlossen oder beschränkt werden?

NEIN. Das Rücktrittsrecht ist gesetzlich gewährleistet. Es kann niemals ausgeschlossen oder eingeschränkt werden.

Jeglicher Ausschluss oder Einschränkung des Rücktrittsrechts verstößt gegen das Gesetz und würde wahrscheinlich zusätzlich als Verstoß gegen die Regeln zu unfairen Vertragsbedingungen und unlauteren Handelspraktiken¹⁰ gewertet.

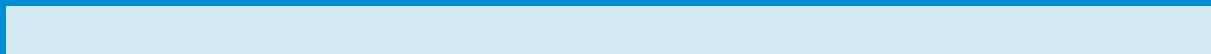
¹⁰ Vgl. Modul 4 zu unlauteren Handelspraktiken und unfairen Vertragsbedingungen.

Bitte beachten Sie, dass es einige rechtliche Ausnahmen vom Rücktrittsrecht gibt, wie sie zuvor erläutert wurden.

Was sind die Folgen, wenn ich die VerbraucherInnen nicht über ihr Rücktrittsrecht informiere?

Es ist sehr wichtig, die VerbraucherInnen vor Abschluss eines Verbrauchervertrags über ihr Rücktrittsrecht zu informieren.¹¹

¹¹ Vgl. Modul 1 zu vorvertraglichen Informationspflichten.

Kaufdatum: 01.06.17**Allgemeine Frist: 14 Tage 01.06.17 - 15.06.17****14 Tage ab dem Datum, an dem der Rücktritt bekannt gegeben wurde****Höchstfrist: Ein Jahr + 14 Tage 01.06.17-15.06.18**

Versäumen Sie es, die VerbraucherInnen über ihr Rücktrittsrecht zu informieren, verlängert sich deren Rücktrittsfrist um 12 Monate! Dies bedeutet, dass ein/e VerbraucherIn, der/die nicht adäquat über das Rücktrittsrecht informiert wurde, bis zu 12 Monate und 14 Tage Zeit hat, um vom fraglichen Vertrag zurück zu treten.

Haben Sie vergessen, vor Vertragsabschluss Informationen über das Rücktrittsrecht zu erteilen, sollten Sie den/die VerbraucherIn schnellstmöglich über sein/ihr Recht informieren (und in jedem Fall innerhalb von 12 Monaten). Ab Zugang dieser Information hat er/sie 14 Kalendertage Zeit, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären. Sind 12 Monate um, gibt es kein Rücktrittsrecht mehr.

Wie können VerbraucherInnen vom Vertrag zurücktreten?

An die Form der Rücktrittserklärung gibt es keine besonderen Anforderungen. VerbraucherInnen müssen aber klar und deutlich ihren Rücktrittsentschluss

kundtun, dh die alleinige Rücksendung der Ware, ohne nähere Erklärung reicht nicht aus. Umgekehrt müssen VerbraucherInnen aber zB nicht die exakte juristische Formulierung verwenden, dh es wäre auch eine deutliche Erklärung, zu schreiben „ich will die Ware nicht mehr“ oder „bitte Geld retour“ oder „Kündigung“ o.ä., weil der VerbraucherInnen klar daraus hervorgeht. VerbraucherInnen können das Musterformular für den Widerruf verwenden, das Sie als Gewerbetreibende/r vor Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt haben, sie sind dazu aber nicht verpflichtet.

Nachdem die VerbraucherInnen den fristgerechten Rücktritt beweisen müssen, liegt es in ihrem eigenen Interesse, den Rücktritt eindeutig und auf einem dauerhaften Medium zu erklären. Bieten Sie Ihren KundInnen die Option, auf Ihrer Webseite den Rücktritt elektronisch zu erklären, und nutzen VerbraucherInnen diese Möglichkeit, müssen Sie ihnen eine Empfangsbestätigung auf einem dauerhaften Medium, z.B. Email senden.

Sie dürfen die Ausübung des Rücktrittsrechts während der vorgeschriebenen Frist nicht verwehren.

VerbraucherInnen müssen keine Gründe für den Rücktritt angeben, und sie müssen im Normalfall außer den direkten Rücksendekosten der Ware keine weiteren Kosten tragen. Die Rücksendekosten dürfen Sie VerbraucherInnen aber nur verrechnen, wenn Sie sie vor Vertragsabschluss informiert haben, dass sie diese tragen müssen!

Dürfen VerbraucherInnen das Produkt vor dem Rücktritt nutzen?

VerbraucherInnen dürfen die Waren so betrachten und ausprobieren, wie es notwendig ist, um die Art, Eigenschaften und Funktionstüchtigkeit der erworbenen Waren festzustellen. Ein Anhaltspunkt dafür ist der Vergleich mit dem Kauf im Geschäft – dh dass die VerbraucherInnen das Produkt jedenfalls so handhaben und begutachten können, wie sie es in einem gewöhnlichen Geschäft täten. Der Verbraucher könnte zum Beispiel einen neuen Anzug im Geschäft anprobieren, ohne die Schilder zu entfernen. Es wäre ihm jedoch nicht gestattet, Software auf seinem Laptop¹² zu konfigurieren.

Haben VerbraucherInnen die Waren so gehandhabt oder verwendet, dass es darüber hinaus geht, was notwendig ist, um die Art, Eigenschaften und Funktionstüchtigkeit der erworbenen Waren festzustellen, verlieren sie zwar nicht ihr Rücktrittsrecht, müssen aber jegliche Wertminderung der Waren ersetzen. Achtung – das gilt nicht, wenn Sie vergessen haben, über das Rücktrittsrecht zu informieren!

Beispiel: Die Verbraucherin kauft online ein Kleid für einen einmaligen Anlass, z.B. eine Hochzeitsfeier, tritt dann vom Vertrag zurück und gibt das Kleid zurück. In

¹² Zusätzliche konkrete Beispiele finden Sie auf S. 57 des Leitfadens zur Verbraucherrechtlinie:
http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_de.pdf

diesem Fall kann der Gewerbetreibende ihr den verminderten Wert des Kleides verrechnen.

Wer muss die Wertminderung des Produkts beweisen?


Im Fall des Rücktritts nachdem das Produkt verwendet wurde, muss der/die Gewerbetreibende beweisen, dass der Wert der Ware gemindert ist.

Wenn Sie daher Aktivitäten nachgehen, die außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz abgeschlossene Verträge einschließen, empfehlen wir ein System zur Überprüfung, ob und wie VerbraucherInnen die Waren verwendet haben.

Ein Mechanismus zur Überprüfung, ob ein bestimmtes Produkt verwendet worden ist, kann im Streitfall helfen. Sie könnten etwa ein aktuelles Bestandskontrollsystem einrichten, das die Waren durchlaufen, und eine sofortige Untersuchung auf Vollständigkeit und Verschleiß durchführen. Die Kosten für eine solche Überprüfung müssen jedoch Sie tragen.

Bitte beachten Sie, dass im Fall, dass Sie es versäumt haben, über das Rücktrittsrecht zu informieren bzw. VerbraucherInnen fehlerhaft darüber informiert haben, die Rücktrittsfrist um bis zu 12 Monate verlängert wird. Dh VerbraucherInnen können nach einer geraumen Zeit vom Vertrag zurücktreten, ohne die Verantwortung für den Verschleiß dadurch zu tragen – Wertminderung können Sie nämlich nicht verlangen, wenn Sie nicht über das Rücktrittsrecht informiert haben, selbst wenn ein Verbraucher die Ware benutzt hat oder sorglos damit umgegangen ist. Anders als früher kann auch kein Benützungsentgelt mehr verlangt werden.

Das EU Recht regelt nicht, wie Sie den Wertverlustersatz gegenüber den VerbraucherInnen durchsetzen können. Es gelten die allgemeinen Vertrags- und Verfahrensgesetze der EU-Mitgliedstaaten. In der Praxis müssen allerdings

VerbraucherInnen die Ware zuerst zurücksenden, bevor Sie den Kaufpreis und sonstige bezahlte Kosten zurückerstatten müssen. Dh Sie haben den Vorteil, die Ware untersuchen zu können, und einen angemessenen Betrag für den Wertverlust abzuziehen. Über die Höhe des Wertersatzes kann es aber wiederum Streitigkeiten geben. 

Folgen des Rücktritts

Wenn ein/e VerbraucherIn Ihnen den Vertragsrücktritt erklärt, ist er/sie von allen im Vertrag enthaltenen Pflichten entbunden.

VerbraucherInnen tragen die Kosten für die Rücksendung der Waren, sofern nicht vereinbart ist, dass der/die Gewerbetreibende dies tut. Gewerbetreibende müssen aber VerbraucherInnen deutlich und vor Vertragsabschluss auf die Tatsache aufmerksam machen, dass sie die Kosten für die Rücksendung des Produkts zahlen müssen.

Unterlassen Sie diese Information, müssen Sie die Rücksendekosten tragen!

Im Rücktrittsfall müssen Sie den VerbraucherInnen alle Zahlungen zurückerstatten, die Sie erhalten haben. Die Rückerstattung muss in der selben Zahlungsweise erfolgen, wie der Kaufpreis gezahlt wurde. So ist etwa bei Kreditkartenzahlung keine Rückerstattung in Form von Gutscheinen erlaubt. Entscheidet sich ein Verbraucher zum Beispiel, das Buch zurückzugeben, das er in Ihrem Onlineshop mit seiner Kreditkarte bezahlt hat, so müssen Sie ihm den vollen Preis des Buches einschließlich aller Steuern sowie die Lieferungskosten, sowie allfälliger Gebühren für die Kreditkartenzahlung selbst auf das Konto zurückerstatten, das mit der für die Bezahlung verwendeten Kreditkarte verbunden ist.

Bitte beachten Sie, dass seit Wirksamwerden der RL (EU) 2015/2366 EU Zahlungsdienste-Richtlinie II

Unternehmern fast ausnahmslos keine Gebühren mehr für Kartenzahlungen verrechnen dürfen.

Sie müssen den vollen Betrag, den Sie von dem/der VerbraucherIn empfangen haben, binnen 14 Tagen zurückerstatten, und zwar ab dem Tag, an dem Sie über die Rücktrittserklärung informiert wurden.

Achtung, für den Zugang von Willenserklärungen der VerbraucherInnen besondere Zugangsbedingungen festzulegen, kann eine unfaire Vertragsbestimmung darstellen.

Beispiel: Ein Unternehmen sieht vor, dass VerbraucherInnen ihre Rücktrittserklärung nur an eine bestimmte Abteilung im Unternehmen richten dürfen, ansonsten sie nicht als wirksam zugegangen gilt.

Sie können den Rückerstattungsbetrag allerdings solange zurückbehalten, bis:

- Sie die Ware erhalten, oder
- Sie einen Beleg dafür bekommen, dass die Waren zurückgeschickt wurden. Je nachdem, was schneller erfolgt.

Vier Hauptregeln können zusammengefasst werden:

1. VerbraucherInnen dürfen von Fernabsatzverträgen und Außergeschäftsraumverträgen binnen 14 Tagen ab Lieferung der Waren oder dem Abschluss eines Dienstleistungsvertrags zurücktreten.
2. Das Rücktrittsrecht verlängert sich um bis zu ein Jahr, wenn der/die Gewerbetreibende nicht ordnungsgemäß über das Bestehen des Rücktrittsrechts informiert hat.
3. Der/die Gewerbetreibende muss dem/der VerbraucherIn unverzüglich, maximal aber binnen 14 Tagen ab Erhalt der Rücktrittserklärung alle Zahlungen zurückerstatten. Er/sie kann aber den Rückerstattungsbetrag zurückbehalten, bis er/sie die Waren oder einen Beleg dafür erhält, dass diese zurückgeschickt wurden, je nachdem, was schneller erfolgt.
4. Der/die VerbraucherIn muss das Produkt unverzüglich, maximal aber binnen 14 Tagen ab dem Tag seiner Rücktrittserklärung zurückschicken.

Was sind die Sanktionen für die Gewerbetreibenden bei Nichteinhaltung der Regeln zum Rücktrittsrecht?

Wie bereits oben erwähnt, wird das Widerrufsrecht um bis zu ein Jahr verlängert, wenn Sie den/die VerbraucherIn nicht ordnungsgemäß über dieses Recht informieren.

Außerdem sind jegliche Verstöße gegen die nationalen Umsetzungsgesetze der Verbraucherrechterichtlinie


von den EU-Mitgliedstaaten mit abschreckenden Strafen zu belegen.¹³ In Österreich können Verstöße Verwaltungsstrafen iHv 1450 Euro nach sich ziehen. Die Rechtsdurchsetzung im Konsumentenschutz ist allerdings zivilrechtlich geprägt, dh Konsumentenschutzeinrichtungen wie VKI oder Arbeiterkammer können gegen Gesetzesverstöße mit Unterlassungsklagen vorgehen, deren Streitwert derzeit 36.000 Euro beträgt. Die Gerichts- und Anwaltskosten bemessen sich nach dem Streitwert, weshalb so eine Klage abschreckend wirken kann und soll. Außerdem kann ein Verstoß gegen die genannten Pflichten eine unlautere Geschäftspraktik darstellen und neben den genannten Verbänden auch von MitbewerberInnen mit Unterlassungsklagen verfolgt werden.

Grenzüberschreitende Verträge: Was gilt, wenn ich VerbraucherInnen außerhalb meines Landes Waren und Dienstleistungen anbiete?

Die Vorschriften zum Widerrufsrecht sind in der EU komplett harmonisiert. Das bedeutet, dass es inhaltlich keine Unterschiede zwischen den EU-Mitgliedstaaten gibt (geben darf), und Ihre Rechte und Pflichten überall

¹³ In ITALIEN veranschlagt Art. 27 des Verbraucherrechts die Mindestgeldbuße auf €5.000 und die höchste Strafzahlung auf €5.000.000. Diese Beträge gelten sowohl für Verstöße bezüglich der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken, als auch bezüglich der Richtlinie über Verbraucherrechte, oder gegen beide gleichzeitig. Bei wiederholter Nichteinhaltung kann die Behörde anordnen, dass der Gewerbetreibende seinen Handel für nicht mehr als dreißig Tage aussetzt. In FRANKREICH sieht das überarbeitete französische Verbraucherrecht von 2016 eine Strafzahlung von bis zu EUR 3.000 (natürliche Personen) oder EUR 15.000 (juristische Personen) vor. In Zypern sind Verstöße gegen die Richtlinie über Verbraucherrechte strafbar und werden mit bis zu 5 % des Jahresumsatzes oder bis zu EUR 200 000 geahndet. In Lettland beträgt die Strafzahlung bis zu 10 % des Jahresumsatzes mit einer Obergrenze von EUR 100 000, und in den Niederlanden bis zu 1 % des Jahresumsatzes oder EUR 900 000. Siehe auch die Tabelle der Strafen in Modul 1 ANHANG 2

in der EU dieselben sind. Die einzigen Unterschiede können in den Sanktionen liegen, die, wie oben erwähnt, von den Mitgliedstaaten unterschiedlich angewendet werden.

Um herauszufinden, welche nationale Gesetzgebung im Falle der Sanktionen gilt, lesen Sie bitte unten weiter. Beachten Sie auch den wichtigen Absatz zu den zuständigen Gerichten, der bei einem Streitfall zum Widerrufsrecht von Interesse sein kann. 

Sonderbehandlung von Verträgen, wenn ich meine Tätigkeit auf ausländische KundInnen ausrichte

Gemäß EU Recht gilt für gewöhnlich das Recht des Verbraucherstaates, wenn Sie Ihre Geschäftsaktivitäten auf VerbraucherInnen in anderen EU Ländern als Ihrem eigenen ausrichten.¹⁵ Haben Sie mit Ihren KundInnen ein anderes Recht gewählt, behalten die VerbraucherInnen trotzdem den Schutz der zwingenden Verbraucherschutzvorschriften ihres jeweiligen Wohnsitzstaates.

Richtet sich also zum Beispiel Ihre Webseite an die VerbraucherInnen in einem Mitgliedstaat, der sprachliche Anforderungen unter Artikel 6(7) der Verbraucherrechterichtlinie formuliert hat, so müssen Sie den VerbraucherInnen aus diesem Staat die Vertragsinformationen in der von diesem Mitgliedstaat geforderten Sprache zugänglich machen. Allgemein gesagt müssen Sie, sobald Sie in anderen Mitgliedsstaaten werben oder dort Ihre Waren anbieten, die Verbraucherschutzregeln der Staaten beachten, auf die Sie Ihre Aktivitäten ausrichten.

¹⁵ Insbesondere die sogenannte „Rom I“ Verordnung 593/2008.

Wann wird angenommen, dass meine Geschäftstätigkeit ausdrücklich auf VerbraucherInnen in einem anderen Staat abzielt?

Der Gerichtshof der Europäischen Union hat eine nichterschöpfende Reihe von Kriterien aufgestellt, um festzustellen, ob Unternehmen mit Ihren Marketingaktivitäten auf ein spezifisches Mitgliedsland abzielen. Diese Kriterien beinhalten zum Beispiel die Verwendung von anderen Sprachen oder Währungen als denen, die allgemein im Mitgliedstaat des Unternehmenssitzes benutzt werden, die Angabe von Telefonnummern mit einer internationalen Vorwahl, die Verwendung einer anderen top-level domain als der des Mitgliedstaates, in dem sich Ihr Unternehmenssitz befindet.¹⁶

Richten Sie Ihre Tätigkeiten allerdings nicht auf andere EU Staaten aus, und kommt z.B. ein Verbraucher aus einem anderen EU –Staat von sich aus auf Sie zu, gilt Ihre nationale Gesetzgebung.

Was heißt das für mich in der Praxis?

Welches Recht gilt bei meinen grenzüberschreitenden Verträgen?

Es mag zunächst für kleine Gewerbetreibende kompliziert erscheinen, das jeweilige Recht verschiedener Staaten einzuhalten. Es mag einige Gewerbetreibende davon abhalten, ihre Waren und Dienstleistungen über die Grenze hinaus anzubieten. In der Praxis sieht es aber so aus:

¹⁶ Mehr Information finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GmbH.

1. Die EU Gesetzgebung bietet, wie wir in den Consumer Law Ready Modulen beschreiben, eine große Anzahl harmonisierter Vorschriften für den Verbraucherschutz. Diese Regeln gelten in der gesamten EU.
2. Selbst wenn es bei einigen Aspekten noch Unterschiede zwischen Mitgliedsstaaten gibt, bedeutet dies nicht, dass Sie Ihre Verträge mit VerbraucherInnen nicht nach dem Recht Ihres Sitzstaates abschließen dürfen: Wie oben erläutert, können Sie mit VerbraucherInnen vereinbaren, dass ein anderes Recht gelten soll. In diesem Fall müssen Sie nur das obligatorische Verbraucherrecht des Staates achten, in dem die VerbraucherInnen leben.
3. In der Praxis wird das zwingende Verbraucherschutzrecht eines anderen Mitgliedstaates nur relevant, wenn dessen Regeln mehr Schutz vorsehen als das Recht des Staates, in dem Sie sitzen oder das Sie mit den VerbraucherInnen vereinbart haben. **Beispiel:** Sie richten Ihre Tätigkeit auf einen Staat aus, der längere Gewährleistungsfristen vorsieht als Ihr Sitzstaat – Sie müssen die längere Frist akzeptieren. Das gleiche gilt, wenn im Verbraucherstaat zusätzliche Rücktrittsrechte für gewisse Branchen, die nicht von der CRD erfasst sind, gelten.
4. Dank der Schulungsmodule von ConsumerLawReady werden Sie im Vorfeld wissen können, welche zusätzlichen Anforderungen in welchem anderen Mitgliedstaat gelten können, auf den Sie Ihre Tätigkeit ausrichten möchten.
5. Die Frage nach dem geltenden Recht ist oft nur dann relevant, wenn eine strittige Frage im Umgang mit VerbraucherInnen aufkommt. Viele Missverständnisse können gütlich geregelt werden, oder dank unternehmenseigener Beschwerdestellen.

Welches Gericht ist bei einem Streitfall bezüglich eines grenzüberschreitenden Vertrages zuständig?

Wenn Sie Ihre Tätigkeiten auf VerbraucherInnen in anderen EU-Staaten richten und mit einem Ihrer VerbraucherInnen aus einem anderen Staat der EU einen Streitfall haben, sollten Sie wissen, dass das zuständige Gericht bei so einem Streitfall unter EU Recht immer das des Staates ist, in dem der/die VerbraucherIn wohnt. Sie können den/die VerbraucherIn nicht vor einem Gericht eines anderen Staates verklagen – vereinbaren Sie eine solche Option in Ihren Geschäftsbedingungen, riskieren Sie neben der Nichtigkeit der entsprechenden Regelung, und neben Unterlassungsklagen von Verbrauchereinrichtungen eine hohe Geldbuße. Der/die VerbraucherIn kann Sie dagegen auch vor dem Gericht Ihres Sitzes klagen. Um die Streitfälle bei grenzüberschreitenden Fällen leichter beizulegen, hat die EU eine ODR Plattform eingerichtet, die es erlaubt, zwischen ADR Systemen in unterschiedlichen Mitgliedsstaaten zu vermitteln.¹⁷

Beispiel: Sind Sie eine österreichische Gewerbetreibende mit Sitz in Graz, und verkaufen Sie Ihre Produkte an deutsche VerbraucherInnen, dürfen Sie in Ihren Geschäftsbedingungen nicht regeln, dass die VerbraucherInnen Sie ausschließlich vor dem sachlich zuständigen Gericht in Graz klagen können.

¹⁷ Vgl. Modul 5.

Checkliste für Gewerbetreibende:

Um auf der sicheren Seite zu sein, überprüfen Sie immer:

1. ob es für die Art von Verbrauchervertrag, den Sie gerade abschließen, ein Rücktrittsrecht für VerbraucherInnen gibt,
2. dass Sie den/die VerbraucherIn rechtzeitig und deutlich über sein/ihr Widerrufsrecht informiert haben,
3. dass Sie den/die VerbraucherIn rechtzeitig und deutlich informiert haben, dass er/sie im Falle des Rücktritts vom Vertrag die Kosten für die Rücksendung des Produkts tragen muss,
4. dass Sie dem/der VerbraucherIn das Musterwiderrufsformular gesendet haben,
5. dass Sie im Rücktrittsfall allen Ihren Pflichten rechtzeitig nachkommen, insbesondere in Bezug auf die vollständige Rückerstattung.

Anhänge

ANHANG 1 – Musterformular für den Widerruf wie festgelegt in Anhang IB der Verbraucherrechterichtlinie

(bitte nur im Falle des Widerrufs des Vertrags ausfüllen und zurückschicken) -

- An [hier muss der Gewerbetreibende seinen Namen, seine Anschrift und, wenn verfügbar, seine Faxnummer und E-Mail-Adresse eintragen]:
- Ich/Wir (*) erkläre(n) hiermit, dass ich/wir (*) von meinem/unserem (*) Vertrag über den Verkauf der folgenden Waren (*)/über die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*) zurücktrete(n),
- Bestellt am (*)/erhalten am (*),
- Name des/der Verbraucher(s),
- Adresse des/der Verbraucher(s),
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur, wenn dieses Formular auf Papier verfasst wird),
- [Datum]

*Unzutreffendes bitte löschen

HAFTUNGSAUSSCHLUSS:

Dieses Dokument wurde für die Europäische Kommission erstellt, gibt jedoch nur die Ansichten der Urheber wieder. Die Kommission oder die Urheber können nicht für die Verwendung der darin enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Dieses Dokument ist nicht rechtlich bindend, keine formale Auslegung des EU Rechts oder nationalen Rechts und kann keine umfassende oder vollständige Rechtsberatung stellen. Es soll keine professionelle Rechtsberatung zu konkreten Themen ersetzen. Die Leser sollte auch beachten, dass gegenwärtig Gesetzgebungsvorschläge auf nationaler und EU Ebene diskutiert werden: Etwaige Papierversionen der Module sollten mit möglichen Neuerungen auf der Webseite www.consumerlawready.eu abgeglichen werden.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

