



# Modul 1

## Vorvertragliche Informationspflichten

Jänner 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Inhalt

Einleitung.....	4
Was ist das EU Verbraucherrecht? .....	8
Kann ich die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken? .....	8
Ist jede/r, der etwas von mir kauft, ein/e VerbraucherIn? .....	9
Was geschieht bei Transaktionen mit doppeltem Zweck? .....	9
Was ist ein Verbrauchervertrag?.....	10
Was sind vorvertragliche Informationspflichten?.....	11
Gibt es Verbraucherverträge, die von den vorvertraglichen Informationspflichten gemäß Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher ausgenommen sind?.....	12
Welchen Informationspflichten unterliegen Verbraucher-verträge, die im Fernabsatz oder außerhalb meiner Geschäftsräume geschlossen werden? .....	15
Wie muss ich vorvertragliche und vertragliche Informationen darbieten?.....	18
In welcher Sprache müssen diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen gegeben werden? .....	20
Reicht es bei außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelten Verträgen, den VerbraucherInnen all diese Informationen mündlich zu geben? .....	20
Besondere Zielgruppen -Müssen die Informationen dem Verständnishorizont der angesprochenen KundInnen entsprechen?.....	21
Grenzüberschreitende Verträge: Was geschieht, wenn ich VerbraucherInnen außerhalb meines Landes Waren und Dienstleistungen anbiete? .....	21
Wann wird angenommen, dass ich meine Geschäftstätigkeit ausdrücklich auf VerbraucherInnen in einem anderen Staat ausrichte? .....	22
Was heißt das für mich in der Praxis?.....	22
Welches Gericht ist bei einem Streitfall bezüglich eines grenzüberschreitenden Vertrages zuständig? .....	23
Welche Folgen hat es, wenn ich den vorvertraglichen Informationspflichten nicht nachkomme? .....	23

„Wenn Händler mich klar und umfassend informieren, erhöht das mein Vertrauen in sie und den Markt.“

**Verbraucher**

„Klare und umfassende Informationen vor dem Kauf helfen mir, zu entscheiden, ob ich bestimmte Produkte wirklich möchte oder nicht.“

**Verbraucherin**

„Wenn gesichert ist, dass alle Händler ihre Kunden vor dem Kauf pflichtgemäß klar und umfassend informieren, sorgt dies für einen faireren Markt.“

**KMU**

## 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 Verbrauchern 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<sup>1</sup>. Der Hauptbefund war, dass die Einhaltung der bestehenden Regeln besser von den Behörden durchgesetzt werden muss, und dass UnternehmenInnen und VerbraucherInnen diese Regeln besser kennen müssen. Das ConsumerLaw Ready Projekt hat zum Ziel, die Kenntnisse der Gewerbetreibenden, insbesondere der KMU, 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](http://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 KMUs in einem Forum in Kontakt treten.

---

<sup>1</sup> Mehr Informationen zu der Bewertung, ihrer Ergebnisse und Folgemaßnahmen können Sie auf der Webseite der Europäischen Kommission finden: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul 1 des Handbuchs soll Sie mit den vorvertraglichen Informationen vertraut machen, die Sie als Gewerbetreibende bereitstellen müssen, bevor Sie einen Vertrag mit KundInnen abschließen. Es beschreibt, welche Informationen Sie wie und wann zugänglich machen müssen, und gibt Ihnen Tipps, wie Sie leichter dem Gesetz entsprechen können.

Das Modul stellt die vorvertraglichen Informationspflichten vor, wie sie in der Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher (die „Verbraucherrechtlinie“ oder „Consumer Rights Directive“ - CRD) vorgeschrieben sind, die in die nationale Gesetzgebung der EU Mitgliedsstaaten übernommen worden ist. Für weiterführende Informationen zu den Vorschriften der Verbraucherrechtlinie steht Ihnen der [Leitfaden der Europäischen Kommission](#)<sup>2</sup> in allen offiziellen Sprachen der EU zur Verfügung.

Außer diesen horizontalen Anforderungen können noch weitere, meistens branchenspezifische Informationspflichten gelten – unabhängig von oder kombiniert mit den Informationspflichten der CRD. Dies kommt auf die Vertragsart an (z.B. Verbraucherkredit, Pauschalreise usw.) Diese anderen Anforderungen liegen außerhalb des Anwendungsbereiches dieses Handbuchs, dennoch raten wir Ihnen, sich auch mit ihnen vertraut zu machen, wenn sie Ihre spezifische Branche betreffen. Die [Verbraucherrechtdatenbank](#)<sup>3</sup> und das [Your Europe Business Portal](#)<sup>4</sup> können Ihnen dabei helfen, die relevanten Informationen zu sammeln.

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

---

<sup>2</sup> [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_de.pdf)

<sup>3</sup> <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>4</sup> <http://europa.eu/youreurope/business/>



# Modul 1

## Was ist das EU Verbraucherrecht?

Das EU Verbraucherrecht besteht aus verschiedenen Regelwerken.

Diese behandeln die Fairness von Geschäftspraktiken und Vertragsbedingungen, vorvertragliche Informationspflichten, das Widerrufsrecht der Verbraucher und andere Regeln des Verbraucherschutzes je nach Art der Verbraucherverträge (z.B. außerhalb der Geschäftsräume ausgehandelte Verträge, im Fernabsatz, z.B. online geschlossene Verträge), und/oder branchenspezifische Verträge (z.B. Verbraucherkreditverträge, Pauschalreiseverträge, Timesharing- Verträge usw.).

Es mag zunächst kompliziert klingen, alle Verbraucherrechte zu beachten. Mit diesem Handbuch haben Sie, was Sie brauchen, um der Gesetzgebung besser entsprechen zu können! Vergewissern Sie sich, dass Sie auch mit den für Ihre Branche relevanten allgemeinen und/oder branchenspezifischen Informationspflichten vertraut sind. Wie oben erwähnt, können Ihnen die [Verbraucherrecht Datenbank](#)<sup>5</sup> und das [Your Europe Business Portal](#)<sup>6</sup> ebenfalls helfen, die relevanten Informationen zu finden.

Für Verbraucherverträge gelten wie für alle anderen Verträge zunächst die allgemeinen Regelungen des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB). Dort finden sich neben Regeln zur Geschäftsfähigkeit, zur Stellvertretung (dh wer darf für jemand anderen rechtsgeschäftlich handeln), allgemeine vertragsrechtliche Regelungen, z.B. wie Verträge zustandekommen, Regeln zu Leistungsstörungen, dh wenn z.B. Leistungen nicht rechtzeitig erbracht werden (Verzugsregeln), wenn sie mangelhaft erbracht werden (Gewährleistung), oder zum Schadenersatz.

Die Bestimmungen der Verbraucherrechte-Richtlinie wurden in Österreich im Konsumentenschutzgesetz (KSchG, das schon seit 1979 gilt) und im Fernabsatz- und Außergeschäftsraumgesetz (FAGG) umgesetzt. Aber auch daneben findet sich eine Vielzahl von Verbraucherschutzregelungen: Je nach Branche gelten neben dem KSchG Spezialgesetze wie das Verbraucherkreditgesetz (VKrG) und das Hypothekar- und Immobilienkreditgesetz (HIKrG), das Telekommunikationsgesetz (TKG), das Pauschalreisegesetz (PRG), das Zahlungsdienstegesetz (ZaDiG), das Bauträgervertragsgesetz (BTVG), das Versicherungsvertragsgesetz (VersVG), das Elektrizitätswirtschafts- und -organisationsgesetz (EIWOG), das Gesetz gegen Unlauteren Wettbewerb (UWG), die ihrerseits unter anderem Informationspflichten und Rücktrittsrechte vorsehen.

## Kann ich die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken?

Weder Sie noch sonst jemand kann die Anwendung des Verbraucherrechts ausschließen oder einschränken. Es ist zum Beispiel illegal, in Vertragsbedingungen Ihre Absicht darzulegen, das Verbraucherrecht ausschließen oder einschränken zu wollen, z.B. so: „Dieser Vertrag unterliegt nicht den Regeln eines Verbrauchervertrags, sondern den Regeln des allgemeinen Vertragsrechts.“ Diese Formulierung wäre nicht nur rechtlich nichtig, sondern könnte unter bestimmten Umständen auch eine unlautere Geschäftspraxis darstellen.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Vgl. Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und unfairen Vertragsbedingungen

<sup>5</sup> <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>6</sup> <http://europa.eu/youreurope/business/>

## Ist jede/r, der etwas von mir kauft, ein/e VerbraucherIn?

Die Anforderungen des EU Verbraucherrechts betreffen Sie, sobald sie Ihre Produkte (Waren, Dienstleistungen, digitaler Inhalt) einem/einer „VerbraucherIn“ in einem beliebigen Land der EU anbieten. Daher ist die Definition von „Verbraucher“ von Bedeutung.

VerbraucherIn ist jede natürliche Person, die ein Produkt von Ihnen kauft, das er oder sie nicht zu beruflichen, sondern zu privaten Zwecken nutzen wird.

**Beispiel:** VerbraucherIn ist die Person, die die Güter verbraucht, die Sie verkaufen, und die Dienstleistungen in Anspruch nimmt, die Sie bereitstellen, z.B. ein Paar, das Teller und Besteck für den Familienhaushalt kauft, oder Dienstleistungen für Senioren.



VerbraucherIn kann nur eine natürliche Person sein. Die Mitgliedsstaaten können keine andere rechtliche Definition von „Verbraucher“ einführen, weil diese auf europäischer Ebene gänzlich einheitlich geregelt ist. Juristische Personen wie Unternehmen oder Verbände sind keine VerbraucherInnen. In einigen Mitgliedstaaten genießen diese Gebilde jedoch einen ähnlichen Schutz, weil die Regeln zum Verbraucherschutz auf sie ausgeweitet worden sind. Darunter Österreich, wo auch andere als natürliche

Personen unter den Verbraucherbegriff fallen, z.B. Vereine oder Wohnungseigentünergemeinschaften. Außerdem sind hier Geschäfte erfasst, die jemand zum Zweck der Gründung eines Unternehmens tätigt, sog. Gründungsgeschäfte.

Wenn jemand Produkte zu beruflichen Zwecken kauft, zum Beispiel, um sie in der Lieferkette weiterzuverkaufen, gilt das Verbraucherrecht im Prinzip nicht.

**Beispiel:** Personen, die Teller und Besteck für ihr Restaurant kaufen, sind keine VerbraucherInnen. Das Verbraucherrecht gilt für sie daher nicht. Auch wenn Ihre Firma Fensterreinigungsdienstleistungen für eine andere Firma durchführt, kommt das Verbraucherrecht nicht zur Anwendung. In solchen Fällen greifen andere Regelwerke der EU und/oder auf nationaler Ebene. Kommt eine Personenbetreuerin aus Rumänien, um in Österreich ältere Menschen zu betreuen, und hat sie vorher dieses Gewerbe noch nicht ausgeübt, dann liegt, wenn sie einen Vertrag mit einer Vermittlungsagentur schließt, ein Gründungsgeschäft vor – in Österreich zählt dieses auch als Verbrauchergeschäft, die Schutznormen gelten daher auch für sie.

In einigen Ländern kann die Verwendung einer Mehrwertsteuernummer als guter Hinweis darauf dienen, ob jemand als VerbraucherIn handelt oder nicht.

## Was geschieht bei Transaktionen mit doppeltem Zweck?

Sie fragen sich vielleicht, was passiert, wenn jemand ein Produkt sowohl für die private, als auch für die berufliche Nutzung kauft?

**Beispiel 1:** Eine Anwältin kauft einen Computer, auf dem sie E-Mails an Familienangehörige, aber auch

Informationsdokumente für ihre KlientInnen schreiben wird.

**Beispiel 2:** Eine Bloggerin, die mit ihren Blogs Geld verdient, kauft Software, die sie sowohl für ihren Blog als auch privat nutzen will.



**Beispiel 3:** Jemand lässt sein Dach reparieren. Er oder sie lebt mit der Familie in einem Teil des Hauses und nutzt den anderen Teil als Ladenlokal, um Kleidung zu verkaufen.



Gilt das Verbraucherrecht, wenn der Verkaufs- oder Dienstleistungsvertrag sowohl eine private, als auch eine berufliche Seite hat?

Man spricht hier von Verträgen mit doppeltem Zweck (dual use): Eine Ware oder Dienstleistung hat einen zweifachen Zweck. Um in solchen Fällen zu entscheiden, ob das Verbraucherrecht Anwendung findet, muss man den Hauptzweck des Vertrags überprüfen. Anders ausgedrückt besteht die Aufgabe darin, herauszufinden, ob die Anwältin ihren Computer häufiger für private E-Mails verwendet wird, oder um

Dokumente für ihre KlientInnen zu erstellen. In diesem Sinne stellt sich die Frage, ob das erwähnte Haus eher einen Verkaufsort für Kleidung darstellt, oder ein Zuhause.

**Beispiel:** Wird der Computer zu 20% genutzt, um E-Mails an KlientInnen zu schreiben, und zu 80%, um private E-Mails zu schreiben, wird der Vertrag vom Verbraucherrecht geschützt.

## Was ist ein Verbrauchervertrag?

Ein Verbrauchervertrag ist ein beliebiger Vertrag, den ein/e Gewerbetreibende/r mit einem/einer VerbraucherIn abschließt, ungeachtet auf welchem Wege (z.B. per Internet, Telefon oder in einem Geschäft) und ob der Vertragsgegenstand das Bereitstellen von Waren, Dienstleistungen und/oder digitaler Inhalte ist.

Beispiel: Ein Verbraucher kauft online ein Buch.

Die Verbraucherrechtlinie (Consumer Rights Directive, CRD) unterscheidet zwischen innerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen (z.B. Verbraucherverträge, die in einem Geschäft geschlossen werden), Fernabsatzverträgen (z.B. per Internet oder Telefon abgeschlossene Verbraucherverträge) und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträgen (z.B. bei VerbraucherInnen zu Hause geschlossene Verbraucherverträge).

Anders als bei **innerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen**, besteht bei **Fernabsatzverträgen** keine zeitgleiche physische Anwesenheit des/der Gewerbetreibenden und des/der Verbrauchers/Verbraucherin zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Typische Beispiele für auf Entfernung abgeschlossene Verträge sind Versandverträge, online, per Telefon oder Fax abgeschlossen. Zu den Fernabsatzverträgen zählen

auch Szenarien, in denen die VerbraucherInnen die Geschäftsräume nur dazu aufsuchen, um Informationen über die Waren oder Dienstleistungen einzuholen, danach jedoch den Vertrag aus der Entfernung aushandeln. Wird jedoch im Gegensatz dazu ein Vertrag z.B. per E-Mail oder Telefonat ausverhandelt, aber in den Geschäftsräumen des/der Gewerbetreibenden abgeschlossen, so sollte er nicht als Fernabsatzvertrag angesehen werden.



**„Außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge“** werden bei zeitgleicher physischer Anwesenheit von Gewerbetreibenden und VerbraucherInnen abgeschlossen, jedoch an einem anderen Ort, als den Geschäftsräumen der Gewerbetreibenden. **Geschäftsräume** schließen Örtlichkeiten jeglicher Form ein (Läden, Verkaufsstände usw.), die dem/der Gewerbetreibenden als ständiger oder gewohnheitsmäßiger Ort seiner/ihrer Geschäfte dienen. Die Geschäftsräume schließen auch die Örtlichkeiten ein, die der/die Gewerbetreibende saisonal verwendet (z.B. ein Eisladen am Strand über den Sommer). Außerhalb der Geschäftsräume ausgehandelte Verträge werden typischerweise bei den VerbraucherInnen zu Hause oder an ihrem Arbeitsplatz, oder während eines vom Gewerbetreibenden organisierten Ausflugs abgeschlossen. Auch dann, wenn Gewerbetreibende VerbraucherInnen individuell z.B. auf der Straße

ansprechen, um den Vertrag unmittelbar darauf in ihren Geschäftsräumen abzuschließen, spricht man von Außergeschäftsraumvertrag.



Während die Mitgliedsstaaten für Geschäftsraumverträge vorvertragliche Bedingungen zusätzlich zu jenen, die die Verbraucherrechtlinie vorsieht<sup>8</sup> hinzufügen dürfen, sind alle vorvertraglichen Informationspflichten für Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge in dieser Richtlinie festgehalten, und die Mitgliedsstaaten dürfen keine weiteren vorsehen. Wenn Sie also VerbraucherInnen in verschiedenen EU Ländern Ihre Produkte und Dienstleistungen anbieten möchten, sollten Sie etwa auf Ihrer Webseite exakt dieselben umfassenden vorvertraglichen Informationen korrekt in die relevanten Sprachen übersetzen.

## Was sind vorvertragliche Informationspflichten?

Vorvertragliche Informationspflichten sind Angaben, die der Gesetzgeber als wichtig für die fundierte Entscheidungsfindung der VerbraucherInnen identifiziert hat. Die Richtlinie 2011/83/EU gibt eine Liste von Angaben vor, die Gewerbetreibende gegenüber VerbraucherInnen machen müssen, noch

<sup>8</sup> Vgl. Anhang 1

bevor ein Vertrag geschlossen wird, ob innerhalb oder außerhalb der Geschäftsräume, oder im Fernabsatz.

Bitte beachten Sie, dass schon vor der vorvertraglichen Phase, z.B. in der Werbung, Gewerbetreibende in der EU berufliche Sorgfalt walten lassen und alle Angaben machen müssen, die DurchschnittsverbraucherInnen für fundierte Entscheidungen benötigen. Unterlässt man diese Informationen, kann das als irreführende Handlung oder Unterlassung gewertet werden.<sup>9</sup>

## **Gibt es Verbraucherverträge, die von den vorvertraglichen Informationspflichten gemäß Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher ausgenommen sind?**

Ja. Die vorvertraglichen Informationspflichten der Verbraucherrechtlinie gelten nicht für die folgenden Verträge:

- a) Verträge über soziale Dienstleistungen, wie z.B. Sozialfürsorge; Pflegedienste u.ä.
- b) Verträge über Gesundheitsdienstleistungen;
- c) Verträge über Glücksspiel, einschließlich Lotterien, Kasinospiele und Wetten;
- d) Verträge über Finanzdienstleistungen (Kredite, Girokontoverträge, Aktienkauf etc)
- e) Verträge über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an Immobilien (Makler sind aber erfasst!)
- f) Verträge über den Bau neuer Gebäude, die umfangreiche Umgestaltung bestehender

Gebäude und das Mieten von Unterkünften zu Wohnzwecken;

- g) Verträge über Pauschalreisen, -ferien und -touren;
- h) Verträge über Timesharing, langfristige Urlaubsprodukte, den Weiterverkauf oder Tausch;
- i) Verträge, die nach der nationalen Gesetzgebung der Mitgliedsstaaten seitens eines Trägers eines öffentlichen Amtes erstellt werden, der gesetzlich zu Unabhängigkeit und Unparteilichkeit verpflichtet ist, und durch das Bereitstellen umfassender rechtlicher Informationen gewährleisten muss, dass der Verbraucher den Vertrag nur auf Grundlage sorgfältiger Abwägung der rechtlichen Aspekte und im Bewusstsein dessen rechtlicher Tragweite abschließt (etwa Verträge vor dem Notar);
- j) Verträge über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder anderen für den täglichen Haushaltsbedarf gedachte Güter, die regelmäßig am Wohnort, Aufenthaltsort oder Arbeitsplatz des Verbrauchers geliefert werden;
- k) Verträge über die Personenbeförderung (Flug, Zug, Taxi..);
- l) Mit Hilfe von Warenautomaten oder automatisierter Geschäftsräume geschlossene Verträge;
- m) Verträge mit öffentlichen Münzfernsprechern oder Verträge über einzelne Telefon-, Internet- oder Faxverbindungen, die ein Verbraucher herstellt.

Es gibt aber für viele dieser Verträge andere vorvertragliche Informationspflichten auf EU- oder nationaler Ebene, z.B. für Kreditverträge mit

<sup>9</sup> Vgl. Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und unfairen Vertragsbedingungen

VerbraucherInnen<sup>10</sup> oder für Verträge über 24-Stunden Betreuung.

Außerdem haben einige Mitgliedsstaaten eine Ausnahmeerlaubnis in der Verbraucherrechterichtlinie genutzt und Verträge über geringe Werte („low value contracts“) von vorvertraglichen Informationspflichten ausgenommen: Dies ist der Fall in Österreich, Belgien, Zypern, Dänemark, Estland, Finnland, Deutschland, Griechenland, Irland, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Schweden und dem Vereinigten Königreich. Im ANHANG 1 finden Sie weitere Informationen dazu.

In Österreich gilt also, dass Außergeschäftsraumverträge (nicht Fernabsatzverträge!) mit einem Wert unter 50 Euro von den Richtlinienregeln ausgenommen sind – d.h. wer derartige Verträge anbietet, für den gelten die hier geschilderten Informationspflichten nicht, und es gibt auch kein entsprechendes Rücktrittsrecht.

Beispiel: Rosenverkäufer im Restaurant.

## Welchen vorvertraglichen Informationspflichten unterliegen Verbraucher- verträge, die in meinem Geschäft geschlossen werden („Vertragsabschlüsse innerhalb von Geschäftsräumen“)?

Dank der Verbraucherrechterichtlinie gibt es nun EU- weit 8 grundlegende Angaben, die Sie

<sup>10</sup> Vorvertragliche Informationsanforderungen sind in der überarbeiteten Verbraucherkreditrichtlinie (Consumer Credit Directive 2008/48/EC) festgehalten.

VerbraucherInnen gegenüber deutlich machen müssen, bevor sie einen Vertrag über einen Warenkauf oder eine Dienstleistung mit Ihnen in Ihrem Geschäft abschließen, und falls diese Angaben noch nicht aus den Umständen hervorgehen:

1. Die **Hauptmerkmale** der Waren oder Dienstleistungen, die Sie anbieten: Alle Einzelheiten über die wesentlichen Eigenschaften des zum Verkauf angebotenen Produkts.

**Beispiel:** Geben Sie auf dem Preisschild an, dass die Jacke, die Sie in Ihrem Geschäft verkaufen, eine Lederjacke ist (wenn das der Fall ist).

**Beispiel:** Geben Sie die Eigenschaften des Telefons an, das Sie verkaufen: Es hat einen Speicher von 1GB. Wichtig ist, dass der Träger dieser Information gut lesbar und für DurchschnittsverbraucherInnen verständlich ist. Dieses Medium kann beispielsweise eine E-Mail oder ein Stück Papier sein.

2. **Ihre Identität**, wie Ihr Handelsname, die Anschrift Ihres Unternehmens und Ihre Telefonnummer. Die Adresse eines Geschäfts oder Restaurants (Anschrift) ist ein klares Beispiel für eine aus den Umständen ersichtliche Information im Falle von innerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen.

3. Der **Gesamtpreis** der Waren oder Dienstleistungen, die Sie anbieten. Das bedeutet, dass der Preis komplett sein muss, also alle anfallenden Steuern sowie Gebühren für Fracht, Lieferung und Post enthalten muss. Kann der Preis nicht im Voraus berechnet werden, müssen Sie den VerbraucherInnen darlegen, wie er berechnet wird. Bitte beachten Sie, dass in Österreich aufgrund des Preisauszeichnungsgesetzes die Bruttopreisspflicht gilt, dh Preise grundsätzlich inklusive Mehrwertsteuer anzugeben sind!

**Beispiel:** Hängt der Gesamtpreis vom realen Verbrauch ab, müssen Sie beispielsweise den Preis pro Kilogramm oder Liter angeben.

4. Falls relevant, alle Regeln für **Bezahlung, Lieferung, Ausführung**, wann Sie spätestens die Lieferung der Güter oder Ausführung der Dienstleistung in Angriff nehmen, sowie Ihr **Umgang mit Beschwerden**.

**Beispiel:** Informieren Sie den Verbraucher, dass das Produkt von einem bestimmten Transportunternehmen binnen 15 Arbeitstagen geliefert wird. Informieren Sie ihn auch, was er im Falle einer Beschwerde tun muss, und wie er diese an Sie richten soll.

5. Das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung, das Bestehen und die Bedingungen für den Kundendienst und gewerbliche Garantien. Unter EU Recht muss zwischen der gesetzlichen Gewährleistung und der gewerblichen Garantie unterschieden werden. Die Gewährleistung ist gesetzlich vorgeschrieben, durch die in nationales Recht der EU Mitgliedsstaaten umgesetzte Verbrauchsgüterkauf-Richtlinie 1999/44/EG. Die gesetzliche Gewährleistung verpflichtet den Händler, für mindestens zwei Jahre kostenlos für allfällige Mängel, die bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestanden, einzustehen. Die gewerbliche Garantie ist freiwillig und tritt allenfalls neben die gesetzliche Gewährleistung. Sie kann von den jeweiligen HändlerInnen und/ oder HerstellerInnen kostenfrei oder kostenpflichtig eingeräumt werden.

**Beispiel:** Eine gewerbliche Garantie, die Abhilfe im Hinblick auf das Funktionieren eines Bügeleisens über fünf Jahre bietet, nicht nur für die von der Gewährleistung erfassten zwei Jahre, und die mehr Defekte abdeckt, als nur die zum

Zeitpunkt der Lieferung bestehenden. Gewerbetreibende sind verpflichtet, das Bestehen der Gewährleistung sichtbar zu machen.

Wenn Sie einen Kundendienst anbieten, müssen Sie die VerbraucherInnen über dessen Bestehen und die Umstände in Kenntnis setzen, unter denen sie ihn nutzen können.<sup>11</sup> Berücksichtigen Sie bitte in diesem Kontext, dass gemäß der Verbraucherrechtlinie die Kosten für Anrufe von VerbraucherInnen beim telefonischen Kundendienst niemals höher sein dürfen, als die eines normalen privaten Anrufs z.B. zu Freunden, wenn sich der Anruf auf eine Frage zu einem bestehenden Vertrag bezieht.

6. Die **Dauer** des Vertrags.

**Beispiel:** Wenn Sie ein örtliches Fitnesscenter besitzen, müssen Sie erklären, ob der Vertrag über ein Fitness-Abonnement eine bestimmte Dauer hat oder nicht, und ob er automatisch verlängert wird. Beachten Sie hier aber bitte die Vorschriften des Konsumentenschutzgesetzes, wonach automatische Vertragsverlängerungen nur unter gewissen Voraussetzungen erlaubt sind. Auch wenn Sie eine 14tägige Kündigungsfrist zum Monatsletzten vorsehen, müssen Sie Ihre KundInnen vor Vertragsabschluss darauf hinweisen.

7. Die **Funktionsweise digitaler Inhalte**, wenn vorhanden, sowie die anwendbaren technischen Schutzmaßnahmen. Dies bedeutet, dass sie den VerbraucherInnen ausführlich erklären müssen, wie der digitale Inhalt in der Praxis funktioniert. Das betrifft insbesondere das Bestehen oder Fehlen jedweder technischer Einschränkungen.

**Beispiel:** Geben Sie an, ob eine bestimmte

<sup>11</sup> Vgl. Modul 3 zu Verbrauchergeschäften, das die vom Gewerbetreibenden zu schaffenden Abhilfen bei fehlerhaften Waren beschreibt.

Software, die Sie in Ihrem Geschäft verkaufen, offline und/oder online verwendet werden kann, und ob die Verwendung der Software auf nur ein Land beschränkt ist.

8. Die **Interoperabilität digitaler Inhalte** mit Hardware und Software, soweit das wesentlich ist und soweit Ihnen diese bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein müsste.

**Beispiel:** Informieren Sie die VerbraucherInnen, dass der von Ihnen angebotene digitale Inhalt nur mit Mac-Betriebssystemen auf Apple Computern verwendet werden kann.

### Zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten der Mitgliedsstaaten.

Beachten Sie, dass die meisten dieser Transaktionen innerhalb von Geschäftsräumen stattfinden, und die EU Mitgliedsstaaten national zusätzliche vorvertragliche Bedingungen regeln dürfen. Wenn Sie also Ihre Geschäfte in anderen Mitgliedsstaaten eröffnen möchten, sollten Sie sich mit möglichen vor Ort geltenden zusätzlichen Informationspflichten vertraut machen.

Einige Aspekte werden unten erklärt. ANHANG 1 bietet Ihnen einen Überblick über die von jedem Mitgliedsstaat gewählten Regelungsmöglichkeiten.<sup>12</sup>

*Diese Informationspflichten gelten in Österreich nicht für Geschäfte des täglichen Lebens, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sofort erfüllt werden. Beispiel: Semmelkauf beim Bäcker; Friseur*

<sup>12</sup> Sie können alternative dazu auch auf die eigentlichen Notifizierungen der Mitgliedsstaaten zum Gebrauch der Regelungsmöglichkeiten unter Artikel 29 der Richtlinie 2011/83/EG über die Rechte der Verbraucher verweisen. Vgl. [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

## Welchen Informationspflichten unterliegen Verbraucher-Verträge, die im Fernabsatz oder außerhalb meiner Geschäftsräume geschlossen werden?

Die Verbraucherrechterichtlinie hat die Liste der vorvertraglichen Informationen gänzlich vereinheitlicht, die Sie VerbraucherInnen bei Fernabsatzverträgen (z.B. online oder per Telefon) und/oder wenn Sie Verträge außerhalb von Geschäftsräumen abschließen, wie an der Türschwelle der VerbraucherInnen, zur Verfügung stellen müssen. Für solche Geschäfte dürfen die Mitgliedsstaaten keine zusätzlichen vorvertraglichen Bedingungen mehr hinzufügen.

Beachten Sie aber bitte hinsichtlich Ihrer Webseiten und Ihrer Onlineshops die Pflichtangaben nach dem E-Commerce-Gesetz, dem Unternehmensgesetzbuch, nach der Gewerbeordnung sowie nach dem Mediengesetz, die alle insbesondere Ihre Identität betreffen.

Die vorangegangene Liste enthält alle 8 grundlegenden Informationspflichten, denen Sie bei Transaktionen in Geschäftsräumen nachkommen müssen; dazu kommen einige weitere Aspekte, von denen viele nur gegebenenfalls zur Anwendung kommen, je nach Art des betreffenden Geschäfts. Außerdem haben die VerbraucherInnen EU-weit bei den meisten Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen ein 14tägiges Rücktrittsrecht.<sup>13</sup> Die Einhaltung dieser völlig harmonisierten vorvertraglichen Informationspflichten erleichtert Ihnen den Zugang zu den VerbraucherInnen

<sup>13</sup> Vgl. Modul 2 zum Recht des Verbrauchers, Verträge im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen, zu widerrufen..

aller Mitgliedstaaten. Folgende Informationen müssen Sie zusätzlich zu den zuvor genannten geben, wenn Sie Fernabsatz- oder Außergeschäftsraumgeschäfte tätigen:

1. Neben der Angabe Ihrer Identität und Anschrift müssen Sie, wenn Sie im Fernabsatz oder außerhalb der Geschäftsräume tätig sind, eine Telefonnummer und E-Mail-Adresse angeben, damit Ihre KundInnen Sie schnell und effizient kontaktieren können. Werden Sie für andere Gewerbetreibende tätig, so müssen Sie auch deren Anschrift und Identität angeben
2. Nur wenn sie sich vom Niederlassungsort unterscheidet, müssen Sie auch die Adresse angeben, einschließlich des/der Gewerbetreibenden, für den/die Sie tätig sind, an die die VerbraucherInnen Beschwerden schicken können.
3. Weichen sie von denen eines Ortsgesprächs („Basistarif“) ab, müssen Sie die VerbraucherInnen auch über die Kosten für den Gebrauch von Fernkommunikationsmitteln (oft Telefonkosten) zum Vertragsabschluss informieren. Beachten Sie nach Vertragsabschluss, dass gemäß KSchG die Kosten für eine Hotline zu Vertragsfragen diejenigen des Grundtarifs niemals überschreiten dürfen.
4. Wenn Sie einem Verhaltenskodex unterliegen, müssen Sie Ihre KundInnen über dessen Bestehen informieren, und auch darüber, wie sie Exemplare davon erhalten können.

**Beispiel:** Geben Sie an, dass Sie den Kodex der Internationalen Handelskammer (ICC) zu den Praktiken der Werbung und Marketingkommunikation befolgen, und fügen Sie einen Link dazu an.

5. Nur wenn Ihr Vertrag vorsieht, dass die KundInnen für eine Mindestzeit gebunden sind, müssen Sie

die VerbraucherInnen im Vorfeld über die Länge dieses Zeitraums informieren.

**Beispiel:** Sie müssen die VerbraucherInnen darüber informieren, wie viele Monate sie mindestens Mitglied Ihres Fitnessstudios sein müssen, um vom Preis einer Jahresmitgliedschaft profitieren zu können.

6. Nur wenn Ihr Vertrag es verlangt, dass die VerbraucherInnen eine Anzahlung leisten, oder eine andere finanzielle Garantie bereitstellen, müssen Sie die KundInnen im Vorfeld über deren Bedingungen und Modalitäten informieren.

**Beispiel:** Sie müssen Ihre KundInnen rechtzeitig im Vorhinein darüber informieren, dass sie eine Anzahlung für das online bei Ihnen gebuchte Hotel leisten müssen, und unter welchen Bedingungen sie diese zurückbekommen können.

7. Soweit zutreffend, müssen Sie die VerbraucherInnen über die außergerichtlichen Beschwerde- und Abhilfemechanismen informieren, die sie nutzen können, um Konflikte zu lösen, die VerbraucherInnen mit Ihnen haben können. Das kann zum Beispiel über die Plattform zur Online-Schlichtung (ODR) geschehen. Dieses Werkzeug hilft VerbraucherInnen, ihre Beschwerde bei einer Stelle zur alternativen Schlichtung (ADR) einzureichen. <sup>14</sup>

8. Wenn der fragliche Vertrag kein oder nur ein eingeschränktes Rücktrittsrecht vorsieht,<sup>15</sup> müssen Sie Ihre KundInnen darüber in Kenntnis setzen, und/oder über die Umstände, in denen sie dieses Rücktrittsrecht verlieren. Wenn der Vertrag jedoch

<sup>14</sup> Für weitere Details vgl. Modul 5.

<sup>15</sup> Artikel 16 der Verbraucherrechterichtlinie listet die Arten von Verträgen ohne Widerrufsrecht auf. Vgl. Modul 2 zum Rücktrittsrecht und den [Leitfaden der GD Justiz zur Richtlinie über die Rechte der Verbraucher](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_de.htm) ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_de.htm)).

ein Rücktrittsrecht beinhaltet, müssen Sie Ihre KundInnen über Folgendes informieren:

- a) Die Bedingungen, den zeitlichen Rahmen und Verfahren, um dieses Recht gemäß dem Formblatt auszuüben, das das Gesetz festlegt.<sup>16</sup>
- b) Die Tatsache, dass er/sie im Falle eines Rücktritts die Kosten für die Rücksendung der Güter tragen müssen und, wenn die Güter aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesandt werden können, die Kosten für die Rückgabe.

**Beispiel:** Hat ein Kunde einen Kühlschrank oder eine Waschmaschine von Ihnen gekauft (typischerweise eher Güter für den Tür-zu-Tür-Versand, weniger zum Aufgeben in einer Postfiliale), so müssen Sie dem Verbraucher einen Versand angeben (zum Beispiel den mit der Lieferung der Ware beauftragten), und einen Preis für die Rückgabe der Güter, zumindest jedoch einen vernünftigen Richtwert der Höchstkosten, möglicherweise auf Grundlage der Lieferkosten.<sup>17</sup>

**Außerdem:**

- c) Die Tatsache, dass die KundInnen Ihnen die anteiligen Kosten für die schon erbrachten Dienstleistungen zahlen müssen, wenn sie vom Vertrag zurück treten, nachdem sie während der Rücktrittsfrist ausdrücklich um Erbringung der Dienstleistung gebeten haben.

**Beispiel:** Schließt eine Verbraucherin mit Ihnen einen Vertrag über Dienstleistungen für Mobiltelefonie ab, so müssen Sie sie darüber in Kenntnis setzen, dass, wenn sie ausdrücklich den sofortigen Beginn der Dienstleistungen verlangt, sich jedoch z.B. 10 Tage nach Vertragsunterzeichnung zum

Rücktritt entschließt, sie Ihnen ein Drittel der monatlichen Gebühren zusätzlich der etwaigen weiteren bis zu diesem Zeitpunkt in Anspruch genommenen Dienstleistungen zahlen muss.

**Es ist wichtig, zu beachten, dass die Informationspflicht in einigen Fällen vereinfacht wurde.** Gewisse Medien, etwa ein Smartphone, bieten manchmal nur einen eingeschränkten Raum oder wenig Zeit, um sich die Information anzuzeigen. In diesen Fällen müssen Sie nur die wichtigsten Informationen vor Abschluss des Vertrags anzeigen. Das sind:

1. Ihre Identität
2. die Hauptmerkmale des von Ihnen angebotenen Produkts
3. sein Gesamtpreis
4. Informationen zur Inanspruchnahme des Rücktrittsrechts
5. die Dauer des Vertrags, oder, wenn er unbefristet ist, die Bedingungen, um ihn zu beenden.

Alle übrigen Pflichtinformationen müssen jedoch in geeigneter Form angegeben werden (z.B. in einem PDF Dokument nach der eigentlichen Bestellung).

Im Fall von online abgeschlossenen Verträgen müssen Gewerbetreibende, bevor die VerbraucherInnen ihre Bestellung aufgeben und bereit sind, zu zahlen, unmittelbar davor deutlich auf die folgenden Aspekte aufmerksam machen:

1. Was sind die Hauptmerkmale des Produkts?
2. Was ist sein Gesamtpreis?
3. Was ist die Vertragsdauer, oder, wenn er unbefristet ist, was sind die Bedingungen, um den Vertrag zu beenden?
4. Wenn der Vertrag die VerbraucherInnen für eine Mindestzeit bindet, wie lange?

<sup>16</sup> Für weitere Details vgl.. Modul 2.

<sup>17</sup> Vgl. [Leitfaden der GD Justiz zur Richtlinie über die Rechte der Verbraucher](#), Kapitel 6.2

Gewerbetreibende müssen sichergehen, dass die KundInnen beim Bestellen online explizit anerkennen, dass die Bestellung eine Zahlungsverpflichtung nach sich zieht. Wenn die Aufgabe einer Bestellung das Betätigen einer Schaltfläche oder ähnliches beinhaltet d.h. man etwa einen Button anklickt, so muss dieser Button gut lesbar mit den Worten „jetzt bezahlen“, „jetzt kaufen“, „zahlungspflichtig bestellen“, oder einer entsprechenden unzweideutigen Formulierung beschriftet sein, die darauf hinweist, dass die Bestellung mit der Verpflichtung einhergeht, den/die Gewerbetreibenden zu bezahlen. Andernfalls riskieren Sie, dass der Vertrag unwirksam ist!

## Erleichterte Informationspflichten für Handwerkerverträge

Für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge über Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten, bei denen VerbraucherInnen das Kommen und die Dienste der Gewerbetreibenden zur Ausführung dieser Arbeiten ausdrücklich anfordern, das Entgelt für die Leistung maximal 200 Euro beträgt und beide Vertragsteile den Vertrag sofort erfüllen, gelten erleichterte Informationspflichten. Gewerbetreibende müssen auf Papier oder, sofern der/die jeweilige VerbraucherIn zustimmt, auf einem anderem dauerhaften Datenträger über folgende Punkte informieren:

- Namen/Firma des Unternehmers oder der Unternehmerin samt Anschrift
- Gegebenenfalls Telefonnummer, Fax und E-Mail bzw falls der oder die UnternehmerIn im Auftrag anderer handelt, deren Identität und Kontaktdaten.
- Höhe des Preises/Art der Preisberechnung zusammen mit einem Kostenvoranschlag über die Gesamtkosten

Zusätzlich müssen Gewerbetreibende über folgende Punkte auch mündlich – sofern der oder

die VerbraucherIn ausdrücklich zustimmt – informieren:

- Die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
- Das Bestehen des Rücktrittsrecht und dessen Bedingungen, Fristen und wie man es ausübt, unter Zurverfügungstellung des Widerrufsformulars
- Gegebenenfalls, dass kein Rücktrittsrecht besteht, oder eines besteht, aber z.B. mit fertiger Ausführung der Dienstleistung verlorenght. All diese Informationen sind aber auf der dann auszuhändigen Vertragsbestätigung (auf Papier, oder mit Zustimmung der Kundin auf einem anderen dauerhaften Datenträger) zu geben.

Art. 7(4) der Richtlinie hat den Mitgliedstaaten erlaubt, von diesen vereinfachten Informationspflichten abzusehen, was Irland, Litauen, die Niederlande, Portugal, Slowenien, die Slowakei und Spanien genutzt haben, jedoch nicht die anderen EU Mitgliedsstaaten. In Belgien wurde diese Möglichkeit beibehalten, jedoch noch nicht genutzt<sup>18</sup> (vgl. auch ANHANG 1 für weitere Informationen).

## Wie muss ich vorvertragliche und vertragliche Informationen darbieten?

Der Text mit den erforderlichen Informationen sollte immer für DurchschnittskundInnen einfach zu lesen und zu verstehen sein. Die angegebenen Informationen müssen klar, leserlich und verständlich sein.

### Was bedeutet das in der Praxis?

<sup>18</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

Ob die Informationen auf korrekte Weise bereitgestellt wurden, ist immer von Fall zu Fall zu prüfen. Dennoch finden Sie hier ein paar praktische Tipps, um Ihre Chancen auf Regelkonformität zu erhöhen:

- Nutzen Sie eine gut lesbare Schriftart in ausreichender Größe (z.B. vergleichbar mit 12 Punkten in Times New Roman, natürlich immer in Relation zur genutzten Fläche).
- Stellen Sie sicher, dass sich die Buchstaben deutlich von der Hintergrundfarbe abheben (z.B. schwarz auf weiß, z.B. nicht hellgelb auf weiß).
- Lassen Sie genügend Platz zwischen den Buchstaben, Sätzen und Absätzen.

- Verfassen Sie alles in einer klaren Sprache.
- Versuchen Sie, Informationen grafisch übersichtlich darzustellen bzw. Symbole zu nutzen

### Einfache Lösung

Falls Sie Zweifel haben, ob Ihre Informationen klar verständlich sind, bitten Sie jemanden (Angehörige, FreundInnen, KollegInnen) um deren ehrliche Meinung, ob sie sie klar, lesbar und verständlich finden.

Nicht erlaubt	Erlaubt
„Sie haben eine gesetzliche Garantie von zwei Jahren.“	„Unsere Adresse lautet Athens Road 21, 1000 Limassol, Zypern“
„Im Falle eines Rechtsstreits gilt das französische Recht“	„Binnen14 (vierzehn) Tage nach Lieferung können Sie das gekaufte Produkt kostenfrei und ohne Angabe von Gründen zurückgeben“
<a href="mailto:siekönnendiebeschwerderichtenanbeschwerden@mail.es">siekönnendiebeschwerderichtenanbeschwerden@mail.es</a>	„Für jedes Produkt, das Sie von uns kaufen, haben Sie eine gesetzliche Gewährleistung von zwei Jahren, während der Sie eine ganze Reihe von Rechtsbehelfen nutzen können, falls Ihr Produkt nicht vertragskonform sein sollte.“
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

## In welcher Sprache müssen diese vorvertraglichen und vertraglichen Informationen gegeben werden?

Jeder EU-Mitgliedstaat kann regeln, in welcher Sprache die Informationen den KundInnen zugänglich gemacht werden müssen. Wie in ANHANG 1 beschrieben, haben sich mehr als die Hälfte aller Mitgliedsstaaten für diese Regelungsmöglichkeit entschieden (Bulgarien, Kroatien, Zypern, die Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Frankreich, Italien, Litauen, Malta, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Spanien). In den meisten Fällen handelt es sich dabei um die offizielle(n) Sprache(n) des Mitgliedslandes. Österreich hat keine ausdrücklichen Anforderungen an die Sprache geregelt. Allerdings kann es sein, dass Vertragstexte in Fremdsprachen von Gerichten als intransparent qualifiziert werden, womit sie ebenfalls nichtig sind.

**Dies ist sehr wichtig. Geben Sie die Informationen in einer anderen als der geforderten Sprache, wird das so behandelt, als ob die Informationen gar nicht erteilt wurden. Um zu sehen, welche Sprache jedes Mitgliedsland gewählt hat, sehen Sie bitte in ANHANG 1 nach.**

## Reicht es bei außerhalb von Geschäftsräumen ausgehandelten Verträgen, den VerbraucherInnen all diese Informationen mündlich zu geben?

Wenn Verträge außerhalb der Geschäftsräume ausgehandelt wurden, ist es nicht ausreichend, den

VerbraucherInnen die Informationen mündlich zu geben. Die Informationen müssen in Papierform zugänglich gemacht werden.

Die Informationen können aber auch auf einem anderen dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden, wenn die jeweiligen VerbraucherInnen damit einverstanden sind. Andere dauerhafte Datenträger sind beispielsweise eine E-Mail, ein USB-Stick oder ein Foto, also Medien, deren Inhalt nicht einseitig von den Gewerbetreibenden verändert werden kann, und den die VerbraucherInnen speichern können. Die VerbraucherInnen sollen später darauf zurückgreifen können. Um auf der sicheren Seite zu sein, behalten Sie immer einen schriftlichen Nachweis ein, dass der/die VerbraucherIn sich damit einverstanden erklärt hat, die Informationen auf einem anderen dauerhaften Medium, als auf einem Blatt Papier zu erhalten.



Wenn Sie die Informationen nicht in der gesetzlich vorgeschriebenen Weise bereitstellen, hat das dieselbe Auswirkung, als wenn Sie sie überhaupt nicht bereitgestellt hätten.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Vgl. Kapitel „Welche Folgen hat es, wenn ich den vorvertraglichen Informationspflichten nicht nachkomme?“

## Besondere Zielgruppen - Müssen die Informationen dem Verständnishorizont der angesprochenen KundInnen entsprechen?

Das EU Recht verlangt von Ihnen, immer mit professioneller Sorgfalt vorzugehen, und dies umso mehr, wenn Sie Ihre Waren und Dienstleistungen Verbrauchergruppen, anbieten, die aufgrund ihres Alters oder Behinderungen als besonders schutzbedürftig erachtet werden.

Wenn Sie bewusst schutzbedürftige Verbrauchergruppen ansprechen, sollten Sie die Informationsdarbietung immer deren besonderen Bedürfnissen anpassen. Beispielsweise muss die Schriftgröße den Bedürfnissen von älteren Menschen angepasst werden, wenn sie diese gezielt ansprechen. Die Informationen müssen sehr klar, verständlich und einfach zugänglich sein.

Im Fall von VerbraucherInnen mit Sehbehinderung sollten die Informationen etwa mithilfe der geeigneten Medien und Symbole bereitgestellt werden.

Wer die gebotene professionelle Sorgfalt beim Umgang mit solchen besonders schutzwürdigen Verbrauchergruppen verletzt, übt unter Umständen eine unlautere Geschäftspraxis.<sup>20</sup>

<sup>20</sup> Für weitere Details vgl. Modul 4 zu unlauteren Geschäftspraktiken und unfairen Vertragsbedingungen.

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

### Besondere Behandlung von Angeboten, die sich an ausländische VerbraucherInnen richten

Gemäß dem EU Recht<sup>21</sup> gilt für gewöhnlich das Recht desjenigen Landes, in dem die VerbraucherInnen leben, wenn Sie Ihre Geschäftstätigkeit auf VerbraucherInnen in anderen EU Ländern ausrichten, als Ihrem eigenen. Vereinbaren Sie wirksam, dass eine bestimmte Rechtsordnung zur Anwendung kommen soll, so kann diese Wahl Ihre ausländischen KundInnen nicht um den Schutz der zwingenden Vorschriften ihres Wohnsitzstaates bringen.

Richten 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 dortigen VerbraucherInnen die Informationen in der von diesem Mitgliedstaat geforderten Sprache zugänglich machen (vgl. Anhang I). Im Allgemeinen müssen Sie, sobald Sie in anderen Mitgliedsstaaten werben oder Ihre Waren anbieten, die Verbraucherschutzregeln jener Staaten beachten, auf die Sie Ihre Aktivitäten ausrichten.

<sup>21</sup> Insbesondere die sogenannte „Rom I-Verordnung“ 593/2008.

## Wann wird angenommen, dass ich meine Geschäftstätigkeit ausdrücklich auf VerbraucherInnen in einem anderen Staat ausrichte?

Der Gerichtshof der Europäischen Union (EuGH) hat eine nichterschöpfende Reihe von Kriterien aufgestellt, um festzustellen, ob Unternehmen mit Ihren Marketingaktivitäten auf ein spezifisches Mitgliedsland abzielen. Diese Kriterien beinhalten die Verwendung von anderen Sprachen oder Währungen als denen, die allgemein im Herkunftsstaates des Unternehmers benutzt werden, die Angabe von Telefonnummern mit einer internationalen Vorwahl, die Verwendung einer anderen top-level domain als der des Staates, wo der Unternehmer sitzt.<sup>22</sup>

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 Ihr nationales Recht.

## Was heißt das für mich in der Praxis?

### Welches Recht gilt bei meinen grenzüberschreitenden Verträgen?

Es mag zunächst für kleine Gewerbetreibende kompliziert erscheinen, diverse Rechtsordnungen anderer Staaten zu kennen bzw einzuhalten. Es mag einige Gewerbetreibende davon abhalten, ihre Waren und Dienstleistungen über die Grenze hinaus anzubieten. In der Praxis sieht es aber so aus:

1. Die EU Gesetzgebung bietet, wie wir in den Consumer Law Ready Modulen beschreiben, eine

<sup>22</sup> Mehr Information finden Sie in den verbundenen Rechtssachen C 585/08 und C 144/09 Peter Pammer und Hotel Alpenhof GesmbH

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 bestimmtes Recht gelten soll, das nicht jenes des Verbraucherstaates sein muss. In diesem Fall dann müssen Sie nur die zwingenden Schutzvorschriften des Verbraucherstaates beachten.
3. In der Praxis wird das zwingende Verbraucherschutzrecht eines anderen Mitgliedstaates nur relevant, wenn dessen Regeln einen höheren 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.
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.

In diesem Modul haben wir einige Aspekte hervorgehoben, zu denen Mitgliedsstaaten andere

Regeln angenommen haben als jene in der Verbraucherrechterichtlinie zu den vorvertraglichen Informationen. Sie können die Informationen im Anhang oder auf der Webseite der Europäischen Kommission<sup>23</sup> finden. Wenn Sie nachsehen möchten, wie die einzelnen EU Länder die Verbraucherrechterichtlinie umgesetzt haben, können Sie auch die neue [Verbraucherrechtdatenbank](#)<sup>24</sup> der Europäischen Kommission nutzen. 

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

Wenn Sie Ihre Tätigkeiten auf VerbraucherInnen in anderen EU-Staaten ausrichten und es mit einem von diesen zum Konflikt kommt, sollten Sie wissen, dass das zuständige Gericht bei so einem Streitfall unter EU Recht immer jenes des Staates ist, in dem der oder die jeweilige VerbraucherIn wohnt. Sie können den oder 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.<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Notifizierungen der Mitgliedsländer:  
[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);

Zusammenfassung: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>24</sup> Vgl. <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>25</sup> Vgl. Modul 5 dieses Handbuchs

**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.

## Welche Folgen hat es, wenn ich den vorvertraglichen Informationspflichten nicht nachkomme?

Es gibt unterschiedliche Konsequenzen, wenn Sie den vorvertraglichen Informationspflichten nicht nachkommen.

Zunächst laufen Sie Gefahr, Ihre KundInnen zu enttäuschen und Ihren Ruf zu schädigen.

Zweitens sieht die Gesetzgebung eine Reihe bedeutender sofortiger Folgen vor, wenn einigen vorvertraglichen Informationspflichten nicht entsprochen wird. Wenn Sie es zum Beispiel versäumen, die VerbraucherInnen über ihr 14tägiges Rücktrittsrecht zu informieren, verlängert sich dieses Recht automatisch um 12 Monate.

Zuletzt würden Sie unter nationaler Gesetzgebung eine Strafzahlung für den Verstoß gegen das Umsetzungsgesetz zur Verbraucherrechterichtlinie, das FAGG, riskieren.

Außerdem existieren diverse vertragliche und nicht-vertragliche Rechtsbehelfe, die VerbraucherInnen geltend machen können. Zum Beispiel können die VerbraucherInnen die Vertragsauflösung verlangen, und/oder Entschädigung für den ihnen aufgrund der fehlenden Informationen entstandenen Schaden geltend machen.

Es kann nützlich sein, sich einen Überblick über die nationalen Rechtsbehelfe und Sanktionen zu

verschaffen, insbesondere dann, wenn Sie auf Märkten außerhalb Ihres Landes tätig sind. Zu diesem Zwecke ziehen Sie bitte ANHANG 2 zu Rate, der Ihnen einen Überblick über Strafzahlungen und Vollstreckung vermittelt. 

# Anhänge

## ANHANG 1 – Anwendung der Regelungsmöglichkeiten der CRD seitens der Mitgliedsstaaten

Obwohl die Richtlinie eine vollständige Harmonisierungsrichtlinie ist, besteht eine ganze Reihe an Regelungsmöglichkeiten für die Mitgliedsstaaten bezüglich der Umsetzung gemäß den Prinzipien der Subsidiarität, was eine gewisse Flexibilität ermöglicht. Die folgenden Artikel der Verbraucherrechterichtlinie räumen eine Regelungsmöglichkeit ein:

- Artikel 3 (4) – die Vorschriften nicht auf außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge anzuwenden, wenn die Zahlung seitens des Verbrauchers 50 Euro nicht übersteigt
- Artikel 6 (7) – Anforderungen bezüglich der Sprache zu stellen, in der die vertraglichen Informationen zu Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen verfasst sind
- Artikel 6 (8) – zusätzliche Informationspflichten zu beschließen gemäß Richtlinie 2006/123/EG und Richtlinie 2000/31/EG bezüglich Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge
- Artikel 7 (4) – keine vereinfachten Informationsregelungen anzuwenden für außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge über Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten
- Artikel 8 (6) – spezifische formale Anforderungen einzuführen für per Telefon abgeschlossene Verträge, und
- Artikel 9 (3) – im Falle von außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen die bestehende nationale Gesetzgebung beizubehalten, die es dem Gewerbetreibenden untersagt, während einer bestimmten Frist nach Vertragsabschluss Zahlungen vom Verbraucher einzuziehen

Die folgenden Tabelle stellen die Regelungsmöglichkeiten dar, die die Mitgliedsstaaten angenommen haben (Quelle: Studie zur Anwendung der Verbraucherrechterichtlinie - 2011/83/EU - Abschlussbericht [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637))

Land	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Art 8(6)	Artikel 9(3)
Österreich (AT)	Ja; Höchstwert: 50 EUR	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja: nur für Verträge über Dienstleistungen	Nicht angewendet
Belgien (BE)	Ja; 50 EUR, aber nur für Verträge zu humanitären Zwecken	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Option beibehalten, aber noch nicht angewendet <sup>25</sup>	Option beibehalten, aber noch nicht angewendet <sup>25</sup>	Ja, 7 Tage, gilt aber nicht für außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge abgeschlossen bei Vorstellungen, Messen und Ausstellungen
Bulgarien (BG)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet
Kroatien (HR)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Zypern (CY)	Ja; Höchstwert: €20	Ja	Ja	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet
Tschechische Republik (CZ)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Dänemark (DK)	Ja; Höchstwert: 350 DKK (46 EUR)	Ja: Dänisch, wenn das Marketing in dänischer Sprache erfolgt	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Estland (EE)	Ja, Höchstwert: €20	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Anbieter den Verbraucher anruft	Nicht angewendet
Finnland (FI)	Ja <sup>26</sup>	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Frankreich (FR)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja. Artikel gilt nur für Verkäufe	Ja -7 Tage

<sup>25</sup> Die inoffizielle Übersetzung besagt, dass Belgien diese Option angewendet hat, aber der König hat die Möglichkeit, eine einfachere Informationsregelung einzuführen. Ähnlich wie unter Art 8 ist es der König, der Wirtschaftssektoren benennen kann, für die die Anforderung gelten wird. Es ist unklar, ob dies Anwendung gefunden hat.

<sup>26</sup> Einer Konsultation zufolge sind dies €30.

Country	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Art 8(6)	Artikel 9(3)
					Anbieter ruft Verbraucher an <sup>27</sup>	
Deutschland (DE)	Ja, Höchstwert: €40	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet, aber es gab bereits gesetzliche Anforderungen dieser Art für bestimmte Sektoren	Nicht angewendet
Griechenland (EL)	Ja, Höchstwert: €30	Nicht angewendet	Nicht angewendet <sup>28</sup>	Nicht angewendet	Ja	Ja – während der Widerrufsfrist
Ungarn (HU)	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja <sup>29</sup>	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Irland (IE)	Ja, Höchstwert: €50	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Italien (IT)	Ja, Höchstwert: €50	Ja, auf Bitten des Verbrauchers	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nein. Kein Schuldschein mit einem Zahlungstermin weniger als 15 Tage nach Warenlieferung
Lettland (LV)	Ja, Höchstwert: €35	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
Litauen (LT)	Ja, weniger als 100 LTL (ca. €29)	Ja	Nicht angewendet	Ja	Ja	Nicht angewendet
Luxembourg (LU)	Ja, Höchstwert: €50	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet
Malta (MT)	Ja. Höchstwert: 30 €	Ja, eine der offiziellen Sprachen ist erforderlich	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Ja, Anzahlung kann erst 14 Tage nach Vertragsabschluss eingezogen werden.

27 Paragraph 5, Artikel L221-16 des französischen Verbraucherrechts legt fest, dass ein Vertragsabschluss über unbekanntes (unterdrückte) Telefonnummer illegal ist.

- Artikel L221-17.

28 Griechenland hat den Text von Art 6(8) der Richtlinie (nahezu wortwörtlich) in Form von Artikel 3(7) seiner Gesetzgebung 2251/1994 (abgeänderte Fomr) übernommen, wobei man keine konkreten zusätzlichen Informationspflichten eingeführt hat. In Interviews wurde bestätigt, dass auf diesem Gebiet keine wirklichen Maßnahmen ergriffen wurden.

29 Es hat zusätzliche Anforderungen zur Bereitstellung von Information zu Gewährleistungen und Garantien, Recht auf Schlichtung und Informationen zur elektronischen Korrespondenz formuliert. Die inoffizielle Übersetzung ist verfügbar unter: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf)

Country	Artikel 3(4)	Artikel 6(7)	Artikel 6(8)	Artikel 7(4)	Art 8(6)	Artikel 9(3)
						Vertrag
Niederlande (NL)	Ja, Höchstwert: €50	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Ja (eingeschränkte Anwendung)	Nicht angewendet
Polen (PL)	Ja, Höchstwert: 50 PLN. [ca. €12]	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Vertreiber den Verbraucher anruft.	Nicht angewendet
Portugal (PT)	Ja, aber nur für das Abonnieren von Presseerzeugnissen bis zu einer Wert von €40	Ja	Nicht angewendet	Ja	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Vertreiber den Verbraucher anruft.	Nicht angewendet
Rumänien (RO)	Ja, Höchstwert: €50	Ja	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet
Slowakei (SK)	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Ja	Ja	Ja - bis zum Ende der Widerrufsfrist
Slowenien (SI)	Ja, Höchstwert: €20	Ja	Nicht angewendet	Ja	Ja	Nicht angewendet
Spanien (ES)	Nicht angewendet	Ja	Nicht angewendet	Ja	Ja. Artikel gilt nur, wenn der Vertreiber den Verbraucher anruft.	Nicht angewendet
Schweden (SE)	Ja, Höchstwert: €43 <sup>30</sup>	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet

UK (UK)	Partielle Ausnahme: außerhalb der Geschäftsräume < €50 ausgenommen von gewissen Informationspflichten und Rücktrittsrecht	Nicht angewendet	Ja, zum Teil – für Energieanbieter und Makler	Nicht angewendet	Nicht angewendet	Nicht angewendet
---------	---	------------------	---	------------------	------------------	------------------

<sup>30</sup> Der Betrag ist 400SEK.

### 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](http://www.consumerlawready.eu) abgeglichen werden.



*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

