



Konsumentenschutzrecht

Wien, Oktober 2011

Konsumentenschutzrecht



- Verbrauchergeschäfte

- Haustürgeschäfte

- Kostenvoranschlag

- Fernabsatz

- Allgemeine Geschäftsbedingungen

- Unzulässige Vertragsbestandteile

- Terminsverlust

- Verträge über wiederkehrende Leistungen

Verbrauchergeschäfte



- Verbraucherverträge sind Rechtsgeschäfte zwischen Unternehmern und Nichtunternehmern
- Beweis für Verbrauchergeschäft trägt der Konsument
- Zugehörigkeit eines Rechtsgeschäftes zum Betrieb eines Unternehmens ist zu vermuten (§ 344 UGB analog),
- Vorgründungsgeschäfte sind nicht betriebszugehörig (§ 1 Abs 3 KSchG)
- Unternehmen: ist jede auf Dauer angelegte, organisierte, selbständige wirtschaftliche Tätigkeit, mag sie auch nicht auf Gewinn gerichtet sein
 - Achtung: Begriff deckt sich **nicht** mit ABGB/UGB (dort „Kaufmannsbegriff „ relevant); daher zB auch Mietshauseigentümer, Rechtsanwälte, Finanzberater etcUnternehmer iS des KSchG

Haustürgeschäfte



- Schutz vor unüberlegten, durch Überredungskünste bewirkte Willenserklärungen
- Rücktrittsrecht des Verbrauchers,
 - wenn der Vertragsabschluss nicht den Geschäftsräumlichkeiten des Unternehmers erfolgt oder
 - Während einer Werbefahrt, Ausflugsfahrt oder dgl
 - Sonderfall (§ 3a KSchG) Wenn maßgebliche Umstände, die der Unternehmer als wahrscheinlich dargestellt hat, nicht eintreten (zB Aussicht auf steuerrechtliche Vorteile, öffentliche Förderungen, Kredite); betrifft v.a. geförderte Wohnhaussanierungsverträge; Rücktrittsrecht kann vertraglich ausgeschlossen werden

Haustürgeschäfte



- Ausnahme:
 - Initiative zum Vertragsabschluss ging vom Verbraucher aus (zB gibt Annonce auf, schickt vorgedruckte Karte mit Bitte um Vertreterbesuch ab etc)
 - Keine Besprechung vor Vertragsabschluss
 - Sofort zur erfüllende Geschäfte,
 - die üblicherweise außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden bis max € 15 Entgelt seiner Geschäftsräume
 - Von Unternehmen, die ihrer Natur nach nicht in ständigen Geschäftsräumen betrieben werden, bis max € 45 Entgelt

Haustürgeschäfte



- Rücktritt muss schriftlich erfolgen
- Es genügt, wenn Erklärung rechtzeitig abgesendet wird
- Fristen für Rücktritt
 - Hat Verbraucher Angebot gestellt : Widerruf bis zum Zustandekommen des Vertrages möglich
 - Vertrag bereits abgeschlossen: 1 Woche
 - Frist beginnt aber erst, wenn Urkunde ausgefolgt wird, die zumindest Namen, Anschrift des Unternehmers, wesentliche Angaben zur Identifizierung des Vertrages sowie Belehrung über das Rücktrittsrecht enthält

Haustürgeschäfte



- Folgen des Rücktritts
 - Unternehmer hat empfangene Leistungen samt Zinsen zurückzuerstatten
 - Verbraucher hat Ersatzanspruch der notwendigen und nützlichen Aufwendungen
 - Verbraucher muss Sache Zug um Zug zurückstellen und angemessenes Benutzungsentgelt zahlen
 - Ist Rückstellung der Sache unmöglich oder untunlich, besteht Ersatzpflicht nur, wenn Verbraucher einen klaren und überwiegenden Vorteil erlangt hat.

Kostenvoranschläge



	Richtigkeit	Entgeltlichkeit
ABGB § 1170 a	<ul style="list-style-type: none">•Im Zweifel ohne Gewähr•Anzeigepflicht des Unternehmers bei beträchtlicher Kostenüberschreitung, ansonsten kein Anspruch auf Mehrkosten•Besteller hat Wahlrecht zwischen Übernahme der Mehrkosten und Rücktritt und Vergütung bisher geleisteter Arbeit•Geringfügige unvermeidliche Kostenüberschreitung muss Besteller übernehmen	im Zweifel entgeltlich
KSchG § 5	<ul style="list-style-type: none">•Im Zweifel mit Gewähr•auch bei unvorhergesehener Kostspieligkeit keine Erhöhung des Entgelts	Entgeltlichkeit muss vereinbart werden

Fernabsatzgeschäfte



- Vertragsabschlüsse via Fernkommunikationsmittel
 - Ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien
 - Drucksachen mit oder ohne Anschrift, Kataloge, Pressewerbungen, Ferngespräche, Hörfunk, Fax, eMail, Internet etc.
- unter Verwendung eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems
- Nicht anwendbar auf Verträge
 - Über Finanzdienstleistungen
 - Über Bau und Verkauf von Immobilien
 - Unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen
 - Versteigerungen

Fernabsatzgeschäfte



- Informationspflichten an Verbraucher über
 - Name (Firma) und ladungsfähige Anschrift des Unternehmers
 - Wesentliche Eigenschaften der Ware/Dienstleistung
 - Preis inkl aller Steuern und allfällige Lieferkosten
 - Einzelheiten über Zahlung, Lieferung, Erfüllung
 - **Das Bestehen eines Rücktrittsrechts**
 - Kosten für Fernkommunikationsmittel, wenn höher als Grundtarif
 - Gültigkeitsdauer von Angebot oder Preis
 - Mindestlaufzeit des Vertrages bei dauernden/wiederkehrenden Leistungen
- Bestätigungspflicht
 - Rechtzeitig während Erfüllung des Vertrages sind diese Informationen in einer dauerhaften Form zur Verfügung zu stellen

Fernabsatzgeschäfte



- Rücktrittsrecht
 - Innerhalb von 7 Werktagen nach Erhalt der bestellten Ware oder nach Abschluss des Vertrages über eine Dienstleistung
 - Ohne Angaben von Gründen, Absenden genügt
 - Fristverlängerung auf max 3 Monate, wenn der Unternehmer seinen Informations- und Bestätigungspflichten nicht nachkommt

- Folgen des Rücktritts
 - Rückabwicklung Zug um Zug
 - Unternehmer: Ersatz der geleisteten Zahlungen und Aufwendungen
 - Verbraucher: angemessenes Benützungsentgelt und Entschädigung für Wertminderung
 - Verbraucher trägt Kosten der Rücksendung nur, wenn dies vereinbart wurde

Fernabsatzgeschäfte



- Kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über
 - Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß **binnen 7 Tagen** ab Vertragsabschluss begonnen wird
 - Waren/Dienstleistungen, deren Preis von der Entwicklung der Sätze auf dem Finanzmarkt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, abhängt
 - Waren, die **nach Kundenspezifikation angefertigt** werden, die **eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten** sind, die **auf Grund ihrer Beschaffenheit nicht für den Rücktritt geeignet** sind, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum überschritten wurde

Fernabsatzgeschäfte



- Kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über
 - Audio- oder Videoaufzeichnungen oder Software, wenn sie vom Verbraucher **entsiegelt** wurden
 - Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte (ausgenommen periodische Druckschriften)
 - Wett- und Lotterie Dienstleistungen
 - Hauslieferungen oder Freizeit Dienstleistungen

Fernabsatzgeschäfte



- Fälligkeit
 - Unternehmer muss Bestellung des Verbrauchers binnen 30 Tagen ausführen
 - Ist Ausführung nicht möglich oder nimmt Unternehmer Angebot nicht an, muss er Verbraucher unverzüglich informieren

Allgemeine Geschäftsbedingungen



- Regelmäßige Vertragsbestimmungen werden in AGB geregelt
- Sowohl zwischen Unternehmen als auch Unternehmen/Verbraucher
- Für Telekommunikationsfirmen gilt neben ABGB, KSchG auch das TKG
- Geltungsgrund:
 - AGBs müssen gültig vereinbart werden
 - Ausdrückliche oder konkludente Willenserklärung ohne Zweifel
 - Vertragspartner muss in AGB vor Vertragsabschluss Einsicht nehmen können,
 - Nachträglicher Hinweis/Aufdruck in Rechnung/Lieferschein NICHT ausreichend

Allgemeine Geschäftsbedingungen



- Inhaltskontrolle
 - AGBs dürfen nicht gegen Gesetz (insbes ABGB, KSchG) oder gegen die guten Sitten verstoßen, sonst sind sie ungültig, zB
 - Etwa unbestimmte oder überlange Antragsbindung des Verbrauchers
 - Überstrenge Zugangserfordernisse
 - Ausschluss von Schadenersatz für vorsätzliche und grob fahrlässige Schädigung
 - Beweislastverträge
 - Unangemessen kurze Verfallszeiten für überlassene Sachen
- Auslegung wie Verträge , insbesondere § 915 ABGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen



- Teilnichtigkeit/Restgültigkeit
 - Nichtiger Vertragspassus ist ungültig, der Rest der AGBs bleibt bestehen
- AGB ex post Kontrolle
 - **Individualkontrolle** durch Unterlassungsklage des Betroffenen (§ 28 KSchG)
 - **Kollektivkontrolle** durch **Abmahnung** (Unterlassungserklärung mit Pönalstrafe) oder **Verbandsklage** (§§ 28a, 29 KSchG): VKI, ÖGB, Bundesarbeiterkammer, WKÖ, öst Seniorenrat

Allgemeine Geschäftsbedingungen TKG



- § 25 TKG: TK-Betreiber müssen erlassen:
 - AGBs mit Beschreibung der angebotenen Dienste und
 - die dafür vorgesehenen Entgeltbestimmungen
 - TKG regelt Mindestinhalte für AGBs von TK Betreibern
 - Beide sind der Regulierungsbehörde (TKK) anzuzeigen
 - Beide sind in geeigneter Form kundzumachen
- Änderungen von AGBs
 - Anzeigepflicht an TKK und Kundmachungspflicht
 - Widerspruchsrecht der TKK binnen 8 Wochen
 - Bei **nicht ausschließlich begünstigenden Änderungen** gilt:
 - Anzeige- und Kundmachungsfrist von 2 Monaten
 - Inhalte sind 1 Monat vorab dem Teilnehmer in gehöriger Form (zB Rechnungsaufdruck) mitzuteilen
 - Kunden haben außerordentliches **Kündigungsrecht**

Unzulässige Vertragsbestandteile



- § 6 Abs 1 KSchG:
 - **Jedenfalls unzulässige** Vertragsbestandteile, sind ungültig, zB
 - Unbestimmte oder überlange Antragsbindung des Verbrauchers
 - Überstrenge Zugangserfordernisse, Verbot der Zugangsfiktion:
 - keine strengere Form als die Schriftform für Verbraucher
 - Einseitige Erhöhung des vereinbarten Entgelts
 - Ausschluss des Zurückbehaltungsrechts des Verbrauchers
 - Ausschluss/Einschränkung der Aufrechnungsmöglichkeit im Fall der Zahlungsunfähigkeit des Unternehmers
 - Ausschluss von Schadenersatz für vorsätzlich und grob fahrlässige Schädigung
 - Beweislastverteilung zu Lasten des Verbrauchers
 - Unangemessen kurze Verfallszeiten für überlassene Sachen
 - Verzicht auf Irrtum, Wegfall der Geschäftsgrundlage

Unzulässige Vertragsbestandteile



- § 6 Abs 2 KSchG:
 - Müssen **im einzelnen ausgehandelt** worden sein, um gültig zu sein (Beweislast trägt Unternehmer!), zB
 - Rücktrittsrecht ohne sachliche Rechtfertigung des Unternehmers
 - Vertragsüberbürdung an ungenannte Dritte
 - Einseitige Leistungsänderungen
 - Ausschluss von Schadenersatz für Schäden an übernommenen Sachen

Unzulässige Vertragsbestandteile



- § 6 Abs 3 KSchG - **Transparenzgebot**

- Der für das jeweilige Geschäft typische Durchschnittskunde kann den Inhalt und die Tragweite der Klausel nicht durchschauen.
 - Gebot der Erkennbarkeit (Klarheit)
 - Gebot der Verständlichkeit
 - Gebot, den anderen Vertragsteil auf bestimmte Rechtsfolgen hinzuweisen
 - Bestimmtheitsgebot
 - Gebot der Differenzierung
 - Richtigkeitsgebot
 - Gebot der Vollständigkeit
- Intransparente Klausel ist **ungültig**
- Transparenzprüfung erfolgt **zuerst**, dann erst Prüfung anderer Normen

Unerbetene Nachrichten § 107 TKG

Cold Calling



- Anrufe und Fax ohne Einwilligung des Teilnehmers unzulässig
- Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden
- Rufnummernunterdrückung bei Werbeanrufen unzulässig

Unerbetene Nachrichten § 107 TKG

Cold Calling



- Elektronische Post (eMail, SMS etc) ohne Einwilligung unzulässig, wenn
 - zu Zwecken der Direktwerbung oder
 - an mehr als 50 Empfänger gerichtet
 - Ausnahme:
 - Absender hat Kontaktinformation anlässlich Kauf durch Kunden erhalten
 - Direktwerbung für eigene ähnliche Produkte/Dienstleistungen
 - Empfänger kann Zusendung jederzeit kostenfrei ablehnen
 - Empfänger hat nicht vorab abgelehnt, insbesondere § 7 Abs 2 E-CommerceG Liste
- Unzulässig in jedem Fall: Verschleierung oder Verheimlichung der wahren Identität des Absenders

Thank you.



Exklusiv für alle.