

## VERBRAUCHERRECHTE NEU: ALLGEMEINE INFORMATIONSPFLICHTEN BEI VERBRAUCHERGESCHÄFTEN IM ÜBERBLICK

Die Umsetzung der **Richtlinie über Verbraucherrechte** (RL 2011/83/EU, AB L 304/64 vom 22.11.2011) bringt entscheidende Änderungen für Unternehmen mit Geschäftskontakt zu Verbrauchern. Diese Umsetzung erfolgt mit dem Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG), das Änderungen im Konsumentenschutzgesetz (KSchG) beinhaltet, aber insbesondere auch ein neues Gesetz, **das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)** schafft. Die neuen Bestimmungen des KSchG sehen ua für Verbraucherverträge auch **allgemeine Informationspflichten** des Unternehmers gegenüber dem Verbraucher vor. Diese allgemeinen Informationspflichten werden im vorliegenden Infoblatt im Überblick dargestellt.

### **Achtung!**

Die neuen Bestimmungen treten **mit 13.6.2014 in Kraft**. Bislang ist das betreffende Gesetz noch nicht im Bundesgesetzblatt veröffentlicht. Es liegt aber eine Regierungsvorlage vor, die im Justizausschuss des Parlaments bereits angenommen wurde. Mit Änderungen ist nicht mehr zu rechnen. Die folgenden Informationen orientieren sich daher unmittelbar an der Regierungsvorlage. Zur leichteren Nachvollziehbarkeit wird jeweils auf die Paragraphen des KSchG in der Fassung der Regierungsvorlage verwiesen.

### **1. Bei welchen Geschäften kommen diese allgemeinen Informationspflichten zum Tragen?**

Die allgemeinen Informationspflichten kommen grundsätzlich, sofern nicht eine Ausnahme greift (siehe unten), bei allen Verbraucherverträgen, die keine Fernabsatz- oder Außergeschäftsraumverträge sind (für diese gelten besondere und umfangreichere Informationspflichten), zum Tragen. Dh diese Informationspflichten sind auch dann relevant, **wenn der Vertrag zB in den Geschäftsräumen des Unternehmers** (typisches Ladengeschäft) oder auf einem Messe- oder Marktstand des Unternehmers geschlossen wird. Verkäufe zB im Elektro- oder Autohandel sind ebenso betroffen wie eine Auftragserteilung für Malerarbeiten durch den Kunden in den Geschäftsräumen des Malerbetriebes oder der Verkauf eines Produktes auf einem Messestand.

### **Achtung!**

Die Mitgliedstaaten können nach der Richtlinie zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten einführen oder aufrechterhalten (Art 5 Abs 4). Das bedeutet, dass bestehende Informations- bzw Offenlegungspflichten, die nach anderen gesetzlichen Regelungen gelten, wie zB nach dem Dienstleistungsgesetz, der Gewerbeordnung oder dem Unternehmensgesetzbuch weiterhin ebenfalls relevant sind.

### **2. Welche Ausnahmen gibt es?**

#### **Generelle Ausnahmen:**

Ausgenommen von diesen allgemeinen vorvertraglichen Informationspflichten sind insbesondere folgende Verträge

- über **soziale Dienstleistungen** (einschließlich zB Kinderbetreuung oder Langzeitpflege;

- über Gesundheitsdienstleistungen (gemäß Artikel 3 lit a RL 2011/24/EU über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung);
- über **Glücksspiele** (mit geldwerten Einsatz, einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten);
- über **Finanzdienstleistungen**;
- über die Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an unbeweglichen Sachen;
- über den Bau von **neuen Gebäuden, erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden** oder die Vermietung von Wohnraum;
- die in den Geltungsbereich der RL 90/314/EWG über Pauschalreisen fallen;
- die in den Geltungsbereich der RL 2008/122/EG über Teilzeitnutzungsverträge fallen;
- über die **Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs**, die vom Unternehmer im Rahmen **häufiger und regelmäßiger Fahrten** am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers geliefert werden;
- über die **Beförderung von Personen**;
- die unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden; (siehe § 5a Abs 2 KSchG neu).

### **Sofort zu erfüllende Geschäfte des täglichen Lebens:**

Für Verträge, die zwar unter keine Ausnahmebestimmung fallen, kommen die allgemeinen Informationspflichten dann nicht zum Tragen, wenn es sich um Geschäfte des täglichen Lebens handelt, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sofort erfüllt werden. Es ist gesetzlich nicht definiert, was unter „Geschäften des täglichen Lebens“ zu verstehen ist. Es ist aber davon auszugehen, dass der Erwerb von zB Bäckereiwaren und Lebensmitteln, Drogerieartikeln des täglichen Bedarfs, von Zeitungen, Zeitschriften und Büchern als Geschäfte des täglichen Lebens gelten werden.

### **3. Worüber muss informiert werden?**

Der Unternehmer hat den Verbraucher - **bevor!** dieser durch den Vertrag oder seine Vertragserklärung **gebunden ist** - jedenfalls über folgende Punkte zu informieren, **sofern sich diese Informationen nicht bereits unmittelbar aus den Umständen ergeben** (§ 5a Abs 1 KSchG neu):

- a) die **wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung** in dem für den Datenträger und die Waren oder Dienstleistungen angemessenen Umfang;
- b) den Namen oder die Firma und die Telefonnummer des Unternehmers sowie die **Anschrift seiner Niederlassung**;
- c) den **Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen einschließlich aller Steuern und Abgaben**, wenn aber der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder der Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, **die Art der Preisberechnung** und gegebenenfalls **alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Versandkosten** oder, wenn diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, **das allfällige Anfallen solcher zusätzlichen Kosten**;

- d) **gegebenenfalls die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Zeitraum, innerhalb dessen nach der Zusage des Unternehmers die Ware geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird sowie ein allenfalls vorgesehenes Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden;**
- e) **zusätzlich zu dem Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für die Waren gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen nach dem Verkauf und gewerblichen Garantien;**
- f) **gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrages oder die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge;**
- g) **gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte, einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte;**
- h) **gegebenenfalls - soweit wesentlich - die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein muss.**

#### 4. Wie müssen die Informationen erteilt werden?

Die Informationen sind - wie oben bereits erwähnt - zu erteilen bzw. zur Verfügung zu stellen, bevor der Verbraucher durch den Vertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist (zB bevor er den Werkauftrag für die Malerarbeiten erteilt, bevor er an der Kassa des Elektromarktes zahlt). Die Informationen haben in **klarer und verständlicher Weise zu erfolgen**, sofern sie sich nicht unmittelbar aus den Umständen ergeben. **Besondere Vorgaben**, in welcher Form die Informationen zu geben sind, bestehen nach der Richtlinie **nicht**, insbesondere gibt es auch keine Vorgabe, dass diese schriftlich zu erteilen wären.

#### **Achtung!**

Die Nichteinhaltung der Informationspflichten führt nicht dazu, dass der Vertrag von Beginn an ungültig ist, sondern kann zB wettbewerbsrechtliche Rechtsfolgen (zB Unterlassung) sowie auch verwaltungsstrafrechtliche Folgen nach sich ziehen.

Stand: April 2014

Dieses Infoblatt ist ein **Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern**.  
 Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:  
 Burgenland, Tel. Nr.: 05 90907, Kärnten, Tel. Nr.: 05 90904, Niederösterreich Tel. Nr.: (02742) 851-0,  
 Oberösterreich, Tel. Nr.: 05 90909, Salzburg, Tel. Nr.: (0662) 8888-0, Steiermark, Tel. Nr.: (0316) 601-0,  
 Tirol, Tel. Nr.: 05 90905-1111, Vorarlberg, Tel. Nr.: (05522) 305-0, Wien, Tel. Nr.: (01) 51450-1010,  
**Hinweis!** Diese Information finden Sie auch im Internet unter <http://wko.at>. Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter!