

WEBSHOPS: DIE WESENTLICHEN BESTIMMUNGEN DER VERBRAUCHERRECHTE- RICHTLINIE UND IHRE UMSETZUNG IN ÖSTERREICH

DIE NEUEN BESTIMMUNGEN FÜR E-COMMERCE UND WEBSHOPS

Die Richtlinie über Rechte der Verbraucher (Verbraucherrechte-Richtlinie, RL 2011/83/EU, ABl L 304 vom 22.11.2011, S. 64) bringt neue rechtliche Rahmenbedingungen im E-Commerce bezüglich

- Fernabsatzverträge („FAV“, Bsp: Webshop, Versandhandel)
- generelle Informationspflichten (für alle Verträge)
- Gefahrenübergang (im Versendungskauf)

Vollharmonisierung und Ausnahmen (Art 4)

NEU: Sofern in einzelnen Bestimmungen (Artikeln) der Richtlinie (RL) nicht etwas anderes vorgesehen ist, sind die Regelungen der RL vollharmonisiert. Das heißt, die Mitgliedstaaten können grundsätzlich weder strengere noch weniger strenge Regelungen vorsehen. Dies betrifft insbesondere Fernabsatzverträge (Webshops).

Grenzüberschreitende Abmahnungen auf Grund unterschiedlicher Umsetzungen der Richtlinie sollten so eingedämmt werden. Dennoch wird empfohlen, sich bei grenzüberschreitenden Webshops über die einschlägigen Bestimmungen des Ziellandes (besonders wichtig auf Grund der gleichen Sprache: Deutschland) zu informieren, da über die RL hinaus auch noch viele andere Rechtsvorschriften zu beachten sind. Die Außenwirtschaftsorganisation (AWO) gibt für die EU-Staaten einschlägige Broschüren (Fachreports) heraus. (Bsp: Fachreport "Deutschland: Rahmenbedingungen für österr. Online-Händler auf dem deutschen Markt")

Die österreichischen Umsetzungsgesetze wurden unter dem Titel Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG) am 29.4.2014 im Nationalrat und am 15.5. im Bundesrat beschlossen und am 26.5 im Bundesgesetzblatt (BGBl I 33/2014) verlautbart. Geändert werden das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB) und das Konsumentenschutzgesetz (KSchG). Neu eingeführt wird das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG), dessen Fernabsatzteil das bisher in das KSchG integrierte Fernabsatzgesetz ersetzt.

Die Bestimmungen gelten für Verträge, die ab dem 13.6.2014 geschlossen werden.

Im Folgenden werden die wesentlichen Änderungen durch die Verbraucherrechte-Richtlinie bzw durch das FAGG, die sich auf Fernabsatzverträge (insbes Webshops) beziehen, dargestellt. Viele Bereiche waren schon bisher über die Fernabsatz-Richtlinie im Fernabsatzteil des KSchG geregelt und wurden (teilweise mit leicht geändertem Wortlaut, aber gleicher Bedeutung) in die Verbraucherrechte-Richtlinie bzw in das FAGG übernommen.

Wo im Verhältnis zur bisherigen Fernabsatz-Richtlinie völlig neue (zusätzliche) Bestimmungen bestehen, wird dies durch den Hinweis „**NEU**“ kenntlich gemacht. Waren ähnliche Bestimmungen schon vorhanden, die nun aber anders geregelt wurden, wird dies durch den Hinweis „**ÄNDERUNG**“ kenntlich gemacht. Die Bestimmungen über das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht) wurden durch die Richtlinie und das FAGG völlig neu gestaltet. Es wird deshalb nur generell in der Überschrift der Hinweis „**ÄNDERUNG**“ aufgenommen.

Wenn nicht anders angegeben, beziehen sich §-Angaben auf das FAGG.

Geltungsbereich und Ausnahmen (§ 1 FAGG)

Das FAGG gilt wie bisher der Fernabsatzteil des KSchG nur für **Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern (B2C)**.

Die wichtigsten Ausnahmen vom Anwendungsbereich:

- **Finanzdienstleistungen (Achtung! Eigenes Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz!)**
- **soziale Dienstleistungen**; für diese gilt aber die „Buttonlösung“ (§ 8 Abs 2)
- **Gesundheitsdienstleistungen (mit Gegen Ausnahme des Vertriebs von Arzneimitteln und Medizinprodukten)**; für Gesundheitsdienstleistungen gilt aber die „Buttonlösung“ (§ 8 Abs 2)
- **Begründung, Erwerb oder Übertragung von Eigentum oder anderen Rechten an unbeweglichen Sachen**
- **Bau von neuen Gebäuden** und erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden
- **Pauschalreisen, Personenbeförderungsverträge**; für diese gelten aber die „Buttonlösung“ (§ 8 Abs 2) sowie die Informationspflichten unmittelbar beim „Bestellbutton“ (§ 8 Abs 1 und 3).

Für soziale Dienstleistungen, Gesundheitsdienstleistungen und Pauschalreisen tritt die Buttonlösung (§ 8) im jeweiligen Umfang verzögert erst mit 1.7.2015 in Kraft. Für Personenbeförderungsverträge tritt sie hingegen bereits (wie für alle anderen Webshops) mit 13.6.2014 in Kraft.

Achtung!

In Deutschland gilt die Buttonlösung generell (für alle Webshops) bereits seit August 2012!

Definition „Fernabsatzvertrag“ (§ 3 Z 2)

Wie schon bisher die Fernabsatzbestimmungen des KSchG gilt das FAGG nicht nur für Webshops, sondern für alle Formen von Fernabsatzverträgen (FAV), egal welches Medium dafür verwendet wird.

Ein Fernabsatzvertrag liegt vor, wenn er ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit von Unternehmer und Verbraucher

- im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw Dienstleistungssystems geschlossen wird (nicht also ein bloß gelegentlicher Versand per Post) geschlossen wird

und wenn

- bis einschließlich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses **ausschließlich** ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet werden.

Der Begriff „Fernabsatzverträge“ umfasst also nicht nur Webshops (für den Vertrieb von Waren oder Dienstleistungen), sondern medienneutral jede Form des organisierten Versandhandels.

Achtung!

Auch wenn ein Verbraucher vorher den realen Shop zur Begutachtung der Ware aufgesucht hat, dann aber über den Webshop bestellt, liegt dennoch ein Fernabsatzvertrag vor.

Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen (§ 4)

Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, ist er in klarer und verständlicher Form zu informieren über:

- die wesentlichen Merkmale der Waren oder Dienstleistungen
- Identität und Kontaktdaten des Unternehmens inkl Kontaktdaten für Beschwerden (**NEU**)
- Gesamtpreis inkl aller Nebenkosten
- Kosten der für den Vertragsabschluss eingesetzten Fernkommunikationstechnik, sofern diese nicht nach einem Grundtarif berechnet wird (kostenpflichtige Mehrwertnummern)
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, Liefertermin
- Belehrung über Bestehen und (**NEU**) Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts (Widerrufsrechts) inkl Muster-Widerrufsformular (**NEU**).
- **NEU:** Hinweis, dass der Verbraucher im Rücktrittsfall/Widerrufsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat
- **NEU:** Hinweis für den Fall, dass der Verbraucher ausdrücklich gewünscht hat, dass mit einer bestellten Dienstleistung noch innerhalb der Widerrufsfrist begonnen wird, dass er für die erfolgte Dienstleistung im Widerrufsfall ein anteiliges Entgelt zu zahlen hat.
- **NEU:** Hinweis auf das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts sowie auf allfälligen Kundendienst und Garantien (inkl deren Bedingungen)
- Hinweis auf Verhaltenskodizes, falls der Unternehmer solchen unterliegt
- Gegebenenfalls Laufzeit des Vertrages oder die Kündigungsbedingungen
- **NEU:** Gegebenenfalls Hinweis auf Kautions- oder sonstige Sicherheiten
- **NEU:** Gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte inkl Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software
- **NEU:** Gegebenenfalls der Zugang zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren

Die nach § 4 zu erteilenden Informationen sind bei Fernabsatzverträgen in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise zu erteilen bzw zur Verfügung zu stellen (in klarer und verständlicher Sprache; sofern sie auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung gestellt werden, müssen sie lesbar sein; § 7 Abs 1).

NEU: Sonderbestimmungen für M-Commerce (§ 7 Abs 2)

Erleichterungen bestehen im Hinblick auf die Informationspflichten für Fernabsatzverträge, die mittels Fernkommunikationsmitteln mit nur begrenzt verfügbarem Raum (zB Handy-Displays) oder nur begrenzt verfügbarer Zeit (zB Tele-Shopping) geschlossen werden.

Hier sind nur

- die wesentlichen Merkmale der Waren oder Dienstleistungen,
- die Identität und Kontaktdaten,
- der Gesamtpreis,
- das Widerrufsrecht,
- die Vertragslaufzeit und die Kündigungsbedingungen unbefristeter Verträge

anzugeben. Die anderen Informationen können auch in „anderer geeigneter Weise“ erteilt werden (zB durch Angabe eines Hyperlinks auf eine Website, auf der sich die Angaben befinden).

Details finden Sie im Dokument „Spezielle Informationspflichten im Fernabsatz B2C im Detail“ auf wko.at.

NEU: Wiederholung wesentlicher Informationen (§ 8 Abs 1)

§ 8 Abs 1 verlangt eine Wiederholung von Teilen dieser Informationen des § 4 unmittelbar vor der Bestellung:

Wenn ein Fernabsatzvertrag, der zu einer Zahlungspflicht des Verbrauchers führt, auf elektronischem Weg geschlossen wird, dann hat der Unternehmer den Verbraucher **unmittelbar bevor dieser seine Bestellung tätigt** klar und in hervorgehobener Weise auf bestimmte der vorvertraglichen Informationen hinzuweisen (§ 8 Abs 1).

Dabei handelt es sich um folgende Punkte:

- die wesentlichen Merkmale der Waren oder Dienstleistungen
- Gesamtpreis einschließlich Steuern und Abgaben, gegebenenfalls Fracht-, Liefer- und Versandkosten bzw Art der Preisberechnung
- gegebenenfalls Laufzeit des Vertrages oder die Kündigungsbedingungen oder automatische Verlängerungen des Vertrages
- gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher eingeht

NEU: Die „Button“- Lösung (§ 8 Abs 2)

Der Unternehmer hat weiters dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder eine ähnliche Funktion umfasst, ist diese Schaltfläche oder die entsprechende Funktion gut leserlich ausschließlich mit den Worten **„zahlungspflichtig bestellen“** oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung zu kennzeichnen (sogenannter **„Bestellbutton“**; § 8 Abs 2).

Achtung!

Wenn diese Vorgaben nicht erfüllt werden, ist der Verbraucher an den Vertrag oder seine Bestellung nicht gebunden.

NEU: Angaben über Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel (§ 8 Abs 3)

Auf Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr (Webshops) ist spätestens bei Beginn des Bestellvorganges klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen (zB für bestimmte Staaten) bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Es ist daher nach wie vor möglich, die Lieferung in bestimmte Staaten von vornherein auf der Website auszuschließen oder ausschließlich nach Österreich zu liefern.

Achtung!

Die **Regelungen des gesamten § 8** (Infopflichten des § 8 Abs 1 u 3 und Bestellbutton) gelten **auch für** die sonst vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommenen **Personenbeförderungsverträge** und (ab 1.7.2015) auch für **Pauschalreiseverträge**.

Achtung!

Die Regelungen des § 8 Abs 2 (Bestellbutton) gelten (ab 1.7.2015) auch für die sonst vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommenen Gesundheitsdienstleistungsverträge und Verträge über soziale Dienstleistungen.

Details finden Sie im Dokument „Der Bestellbutton im Webshop“ auf wko.at.

Bestätigung des abgeschlossenen Fernabsatzvertrages (§ 7 Abs 3):

Binnen angemessener Frist nach Abschluss des Fernabsatzvertrages (spätestens bei Lieferung der Waren oder vor Ausführung der Dienstleistung) ist dem Verbraucher eine Bestätigung über den abgeschlossenen Vertrag samt sämtlicher vorvertraglicher Informationen auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.

Als dauerhafte Datenträger gelten insbesondere (Erwägungsgrund 23 der RL):

- Papier
- USB-Sticks
- CD-ROMs
- DVDs
- Speicherkarten
- Festplatten
- E-Mails

NEU: Erfolgt diese Bestätigung aus irgendeinem Grund nicht, führt dies nicht automatisch zur Verlängerung der Widerrufsfrist.

ÄNDERUNG: Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) wird neu gestaltet (§ 11)

Die wichtigsten Änderungen im Überblick:

- Verlängerung der Rücktrittsfrist/Widerrufsfrist von 7 Werktagen auf 14 Kalendertage
- Verlängerung der Rücktrittsfrist/Widerrufsfrist um 12 Monate, wenn keine korrekte Information über das Rücktrittsrecht/Widerrufsrecht erfolgt (Widerrufsbelehrung)
- Mustertext für Unternehmer für die Widerrufsbelehrung
- Mustertext für Konsumenten für den Widerruf
- neue Kostentragungsregeln

Das FAGG verwendet den bisher in Österreich gebräuchlichen Begriff „Rücktrittsrecht“. Die Mustertexte verwenden (ebenso wie die Richtlinie und die deutschen Umsetzungsgesetze) den international gebräuchlichen Begriff „Widerrufsrecht“. Der Grund, warum die Muster nicht an die österreichischen Begriffe angepasst wurden, besteht darin, die Mustertexte sowohl in Deutschland als auch in Österreich verwenden zu können.

Details finden Sie im Dokument „Rücktrittsrecht bei Warenkauf im Internet B2C im Detail“ auf wko.at.

NEU: Beginn mit einer Dienstleistung vor Ablauf der Rücktrittsfrist (Widerrufsfrist)

Bei Fernabsatzverträgen über Dienstleistungen und über die Lieferung von Wasser, Gas oder Strom (sofern nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge zum Verkauf angeboten) oder Fernwärme muss der Unternehmer, **wenn mit der Erbringung der Leistung während der Widerrufsfrist begonnen** werden soll, den Verbraucher auffordern, ein entsprechendes **ausdrückliches „Verlangen“ zu erklären** (§ 10 FAGG).

Das heißt, dass der Unternehmer vom Verbraucher dessen ausdrückliche Zustimmung einholen muss, wenn der Verbraucher eine rasche Ausführung der Dienstleistung (innerhalb der Widerrufsfrist) wünscht. Kommt der Unternehmer dieser Verpflichtung nicht nach, muss der Verbraucher die bereits erbrachte Dienstleistung nicht bezahlen, wenn er vom Vertrag zurücktritt.

Hat hingegen der Unternehmer die ausdrückliche Zustimmung eingeholt und den Verbraucher über die Kostenfolgen im Falle des Rücktritts belehrt, so hat der Verbraucher die bis zum Rücktritt erbrauchte Dienstleistung aliquot zu bezahlen (§ 16 AFGG).

Details finden Sie im Dokument „Rücktrittsrecht bei Dienstleistungen im Internet B2C im Detail“ auf wko.at

NEU: Kein Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) bei Downloads (digitalen Inhalten)

Für Lieferungen von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten (Downloads) mit sofortiger Vertragserfüllung (innerhalb der sonst bestehenden Rücktrittsfrist) bestehen Sonderbestimmungen. Nur wenn die folgenden drei Punkte erfüllt sind, entfällt das Rücktrittsrecht (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG):

- ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zum sofortigen Download verbunden mit
- der Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts.
- Darüber hinaus müssen diese Informationen auch in der (nachvertraglichen) Bestätigung der Bestellung enthalten sein.

Achtung!

Entfällt das Rücktrittsrecht nicht, weil einer der drei angeführten Punkte nicht eingehalten wird, so muss der Verbraucher das Download nicht bezahlen (§ 16 Abs 3 FAGG).

Details finden Sie im Dokument „Rücktrittsrecht bei Downloads im Internet B2C“ auf wko.at.

NEU: Regelungen zur Lieferfrist für Kaufverträge (§ 7a KSchG)

Sofern keine andere Lieferfrist vereinbart wurde, hat der Unternehmer die Ware ohne unnötigen Aufschub, jedenfalls aber nicht später als 30 Tage nach Vertragsabschluss beim Verbraucher abzuliefern.

Dies gilt - weil im KSchG geregelt - generell für Kaufverträge B2C, also auch für Fernabsatzverträge (Webshops).

Bei Fernabsatzverträgen (Webshops) muss der Kunde zusätzlich über die Lieferfrist informiert werden (§ 4 Abs 1 Z 7 FAGG).

NEU: Risikoübergang beim Versendungskauf (§ 7b KSchG)

Eine im Vergleich zum bisherigen österreichischen Recht völlig andere Regelung wird für den Gefahrenübergang beim Versendungskauf getroffen:

Danach geht das Risiko für Verlust oder Beschädigung der Waren beim Versendungskauf (erst dann) auf den Verbraucher über, wenn er oder ein von ihm benannter Dritter (der nicht der Beförderer ist), die Waren in Besitz genommen hat.

Wenn hingegen (was aber nur in Ausnahmefällen vorkommen wird) der Verbraucher den Beförderer beauftragt hat und diese Option nicht vom Unternehmer angeboten wurde, geht das Risiko mit der Übergabe der Ware an den Beförderer auf den Verbraucher über. Für Webshops wird diese Ausnahme in der Praxis kaum zum Tragen kommen.

Nach bisherigem österreichischem Recht ist die Gefahr in der Regel bereits mit Übergabe an den Lieferanten übergegangen. Während also bisher das Transportrisiko beim Käufer lag, liegt es in Zukunft beim Verkäufer.

Die neue Regelung gilt (weil im KSchG geregelt) generell für Kaufverträge B2C, also auch für Fernabsatzverträge (Webshops).

NEU: Keine Entgelte für die Verwendung von Zahlungsmitteln (Art 19)

Nach der RL ist es nicht zulässig, von Verbrauchern für die Nutzung von Zahlungsmitteln Entgelte zu verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer für die Verwendung dieser Zahlungsmittel entstehen. Es dürfen also zB keine Zahlscheingebühren oder keine Kosten für die Verwendung von Kreditkarten vereinbart werden.

Dies gilt für alle Kauf- und Dienstleistungsverträge (auch für Personenbeförderungsverträge) und Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom, Fernwärme oder digitale Inhalte, also auch für Fernabsatzverträge (Webshops).

Diese Bestimmung wurde allerdings in Österreich mit der Begründung nicht umgesetzt, dass ein solches (bzw sogar ein weitergehendes) Verbot bereits im Zahlungsdienstegesetz (§ 27 Abs 6 ZaDiG) besteht.

NEU: Ausdrückliche Zustimmung für „Extrazahlungen“ (§ 6c KSchG)

Bevor der Verbraucher durch den Vertrag oder das Angebot gebunden ist, hat der Unternehmer die ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers zu jeder Extrazahlung einzuholen, die über das vereinbarte Entgelt für die Hauptvertragspflicht hinausgeht („opting in“). Wurde keine ausdrückliche Zustimmung eingeholt, sondern diese dadurch herbeigeführt, dass der Unternehmer Voreinstellungen (Verbot des „opting out“) verwendet hat, die vom Verbraucher abgelehnt werden müssten, dann hat der Verbraucher Anspruch auf Erstattung dieser Zahlung.

Dies gilt (weil im KSchG geregelt) für Kauf- und Dienstleistungsverträge (auch für Personenbeförderungsverträge) und Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom, Fernwärme oder digitale Inhalte, also auch für Fernabsatzverträge (Webshops).

NEU: Telefonische Kontaktnahme nur zum Grundtarif (§ 6b KSchG)

Wenn der Unternehmer eine Telefonleitung eingerichtet hat, um im Zusammenhang mit dem geschlossenen Vertrag dem Verbraucher die Möglichkeit zu geben, telefonisch Kontakt aufzunehmen, so darf er dem Verbraucher dafür kein Entgelt anlasten. Es dürfen also zB keine Mehrwertnummern verwendet werden.

Dies gilt (weil im KSchG geregelt) generell für Kauf- und Dienstleistungsverträge und Verträge über die Lieferung von Wasser, Gas, Strom, Fernwärme oder digitale Inhalte, also auch für Fernabsatzverträge (Webshops).

Telefonisch abgeschlossene Verträge (§ 9 FAGG)

Ruft der Unternehmer den Verbraucher im Hinblick auf den Abschluss eines Fernabsatzvertrages an, so hat er zu Beginn des Gesprächs seine Identität und gegebenenfalls die Identität der Person, in deren Auftrag er anruft, sowie den geschäftlichen Zweck des Anrufs offenzulegen.

Bei einem auf diese Art abgeschlossenen Fernabsatzvertrag über eine Dienstleistung ist der Verbraucher erst gebunden, wenn der Unternehmer eine Bestätigung seines Vertragsangebots auf dauerhaftem Datenträger zur Verfügung gestellt und der Verbraucher hierauf eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Angebots auf einem dauerhaften Datenträger übermittelt hat.

Achtung!

Unerbetene Telefonwerbung (dazu gehört auch das Unterbreiten eines Vertragsangebots) verstößt ohne vorherige Zustimmung des Angerufenen idR gegen gem § 107 Telekommunikationsgesetz (TKG). § 9 FAGG macht einen verbotenen Telefonkontakt nicht legal, sondern gilt unabhängig davon, ob der Telefonkontakt iSd § 107 TKG erlaubt oder verboten ist.

Stand: Mai 2014

Dieses Merkblatt 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 und eine Haftung des Autors oder der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter!