

HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

COMPLIANCE SEMINAR MODUL FERNABSATZ UND KONSUMENTENSCHUTZ

RECHTSANWALT MAG. STEPHAN BINDER
RECHTSANWALTSANWÄRTERIN MAG. CARINA VENZL

Linz, am 13.03.2024

HP 1 S. BINDER / C. VENZL



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

INHALTSVERZEICHNIS

I. Warum Compliance?	4
II. Rechtsgrundlagen	6
III. Konsumentenschutzgesetz (KSchG)	8
IV. Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)	17
V. Gewährleistungsrecht	24

HP 2 S. BINDER / C. VENZL



INHALTSVERZEICHNIS

VI. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	35
VII. Sittenwidrigkeit	41
VIII. Schlichtungsstelle	43
IX. Risiko Verbandsklage	45
X. Fragen und Antworten	48



I. WARUM COMPLIANCE?



WARUM COMPLIANCE

- Risiken fehlender Compliance
 - vertragsrechtliche Konsequenzen
 - Reputationsverlust
 - Unterlassungsklagen von Mitbewerbern
 - Verbandsklagen!!!
 - Verwaltungsstrafen

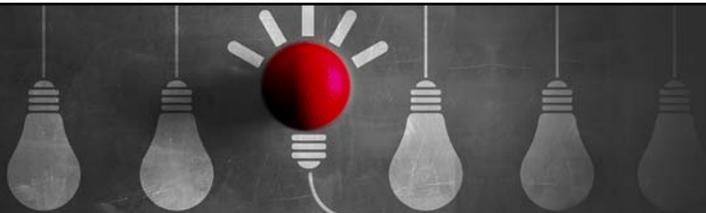


II. RECHTSGRUNDLAGEN

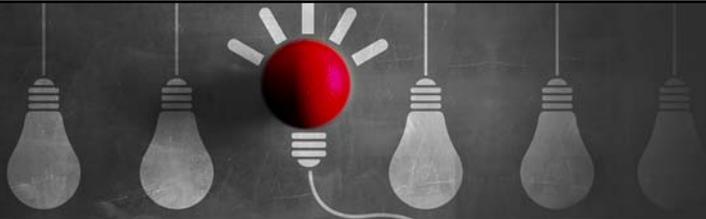


RECHTSGRUNDLAGEN

- Europäische Richtlinie über Verbraucherrechte (Richtlinie 2011/83/EU)
- Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG)
- Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)
- Konsumentenschutzgesetz (KSchG)

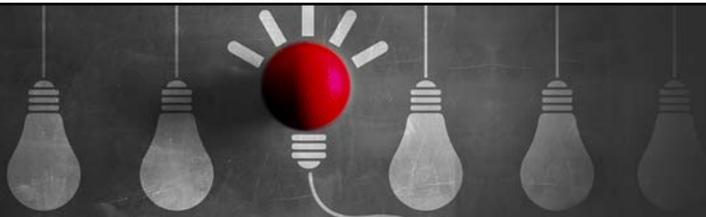


III. KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG)



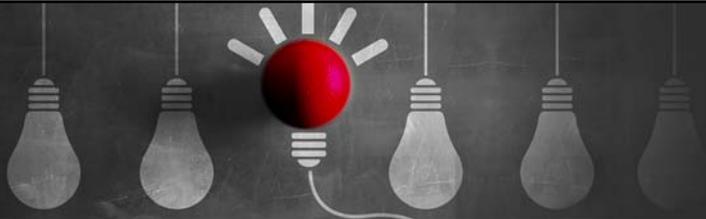
KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG) (1)

- Verbrauchergeschäft = Geschäft zwischen Unternehmer und Verbraucher
 - Unternehmer = jemand, für den das Geschäft zum Betrieb seines Unternehmens gehört
 - Verbraucher = jemand, für den dies nicht zutrifft



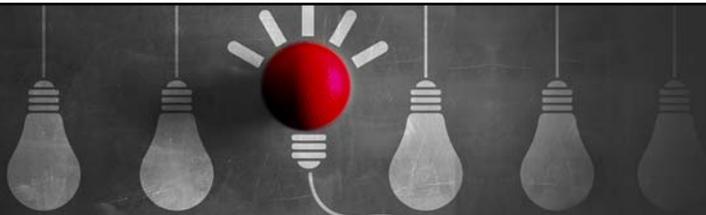
KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG) (2)

- Rücktrittsrecht bei sog. Haustürgeschäften (§ 3 KSchG)
 - Vertragsabschluss erfolgt außerhalb des Geschäftsraums des Unternehmens
 - gleichzeitig körperlich anwesend
 - Rücktrittserklärung ist formfrei
 - Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage
 - Rücktrittsrecht entfällt, wenn der Verbraucher den Vertrag selbst angebahnt hat
 - nur anwendbar, wenn FAGG keine Anwendung findet



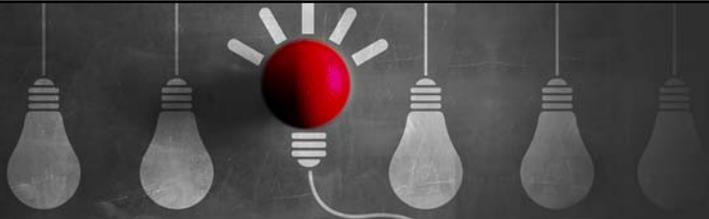
KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG) (3)

- Rechtsfolgen vom Rücktritt
 - Zug-um-Zug Rückabwicklung
 - nur im Falle einer Vereinbarung muss Verbraucher Rücksendekosten zahlen
 - Keine Möglichkeit der Rücksendung, muss Verbraucher den Wert ersetzen, sofern er einen Vorteil erlangt hat



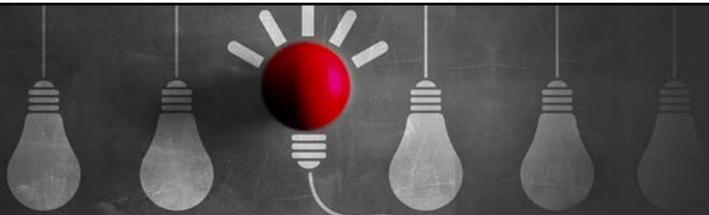
KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG) (4)

- Kostenvoranschläge (§ 5 KSchG)
 - Verbraucher schuldet kein Entgelt
 - vor der Erstellung des Kostenvoranschlags auf die Entgeltlichkeit hinzuweisen
 - Kostenvoranschläge mit oder ohne Gewähr
 - bei Verbrauchergeschäfte gelten Kostenvoranschläge stets als mit Gewähr abgegeben, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes erklärt wurde



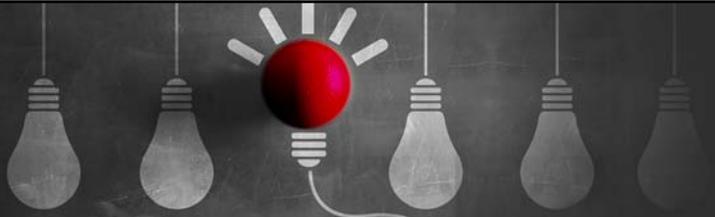
KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG) (5)

- vorvertraglichen Informationspflichten (§ 5a KSchG)
 - Informationspflicht vor Vertragsabschluss
 - keine Formpflicht
 - Ausnahmen bei gewissen Vertragsarten



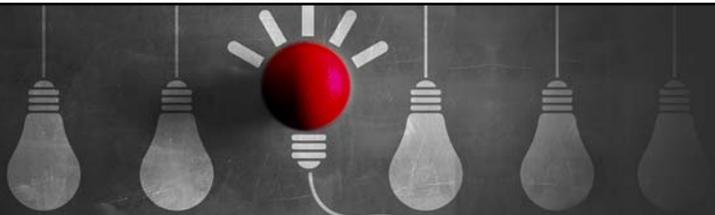
KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG) (6)

- Erfüllung einer Geldschuld (§ 6a KSchG)
 - Bekanntgabe eines verkehrsüblichen Bankkontos
 - Erteilung Überweisungsauftrag am Tag der Fälligkeit
 - Außerhalb KSchG: Zeitpunkt der Fälligkeit auf dem Konto sein muss



KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG) (7)

- Lieferfrist der Ware (§ 7a KSchG)
 - ohne unnötigen Aufschub
 - Höchstfrist von 30 Tagen
 - dispositives Recht



KONSUMENTENSCHUTZGESETZ (KSchG) (8)

- Gefahr des Verlusts oder der Beschädigung der Ware (§ 7b KSchG)
 - Unternehmer trägt das Risiko
 - mit Ablieferung geht die Gefahr auf Verbraucher über



IV. FERN- UND AUSWÄRTSGESCHÄFTE-GESETZ



FERN- UND AUSWÄRTSGESCHÄFTE-GESETZ (1)

- Anwendungsbereich
 - Verträge zwischen Verbrauchern und Unternehmen
 - Auswärtsgeschäft
 - Fernabsatzvertrag
 - entgeltliche Verträge über die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen
 - Wenn ein Vertrag nicht unter das FAGG fällt, ist zu prüfen, ob ein Haustürgeschäft nach dem Konsumentenschutzgesetz (§ 3 KSchG) vorliegt!



FERN- UND AUSWÄRTSGESCHÄFTE-GESETZ (2)

- **Ausnahmen**
 - Verträge bis EUR 50,00
 - Verträge über soziale Dienstleistungen
 - Verträge über Gesundheitsdienstleistungen
 - Verträge über Glücksspiele
 - Verträge über Finanzdienstleistungen
 - Immobilienverträge
 - etc.



19

S. BINDER / C. VENZL



FERN- UND AUSWÄRTSGESCHÄFTE-GESETZ (3)

- **Informationspflichten nach § 4 FAGG**
 - vor Vertragsabschluss
 - in klarer und verständlicher Form
 - taxative Aufzählung
 - in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise
 - dauerhafter Datenträger



20

S. BINDER / C. VENZL



FERN- UND AUSWÄRTSGESCHÄFTE-GESETZ (4)

- "Button-Regelung" bei Fernabsatzverträgen (§ 8 FAGG)
 - Verträge, die über Websites abgeschlossen werden
 - Überblick über den wesentlichen Vertragsinhalt
 - vor Vertragserklärung
 - ausdrückliche Bestätigung des Verbrauchers



FERN- UND AUSWÄRTSGESCHÄFTE-GESETZ (5)

- Rücktritt
 - binnen einer Frist von 14 Tagen
 - ohne Angabe von Gründen
 - Erklärung muss zweifelsfrei sein
 - keine Schriftform



FERN- UND AUSWÄRTSGESCHÄFTE-GESETZ (6)

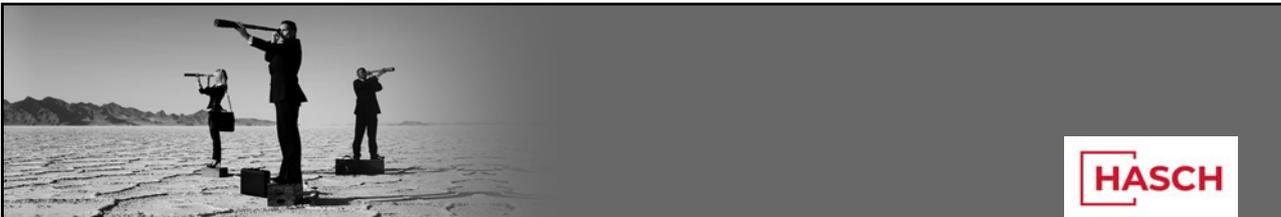
▪ Muster-Widerrufsformular

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)
- Bestellt am (*)/erhalten am (*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum



23

S. BINDER / C. VENZL



V. GEWÄHRLEISTUNGSRECHT



24

S. BINDER / C. VENZL



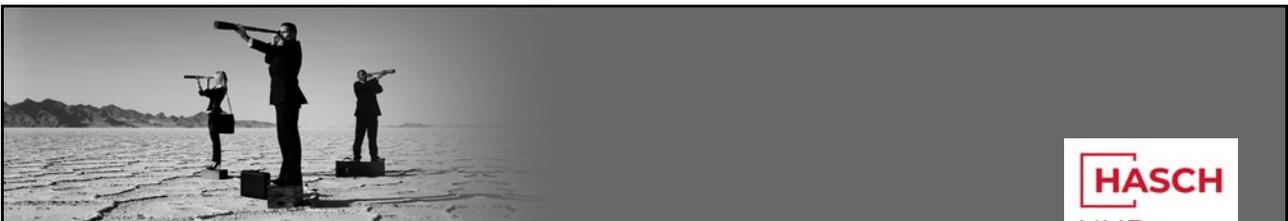
GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (1)

- Was ist Gewährleistung?
 - verschuldensunabhängige Haftung
 - gesetzliche Verpflichtung
 - Einstehenmüssen für Mängel
 - kein Ausschluss bei Verbraucher möglich
 - Außerhalb KSchG: Ausschluss innerhalb der Sittenwidrigkeitsgrenzen zulässig



25

S. BINDER / C. VENZL



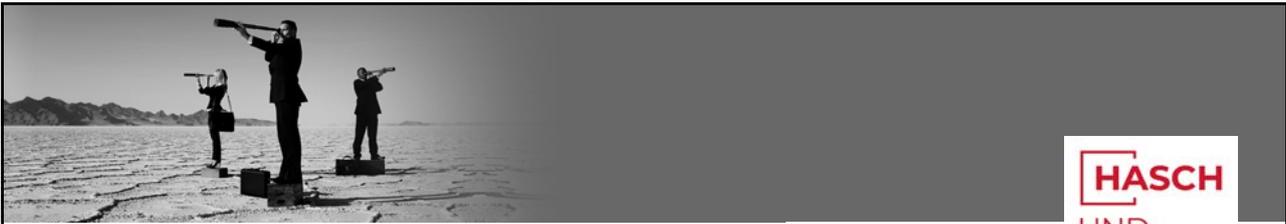
GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (2)

- Garantie
 - freiwillig vereinbarte Haftungsübernahme
 - Inhalt beliebig gestaltbar
- Schadenersatz
 - verschuldensabhängige Haftung
 - Haftung für Schäden an der Sache selbst, als auch Folgeschäden
 - Verjährung: 3 Jahre ab Kenntnis von Schaden sowie Schädiger bzw. jedenfalls nach 30 Jahren



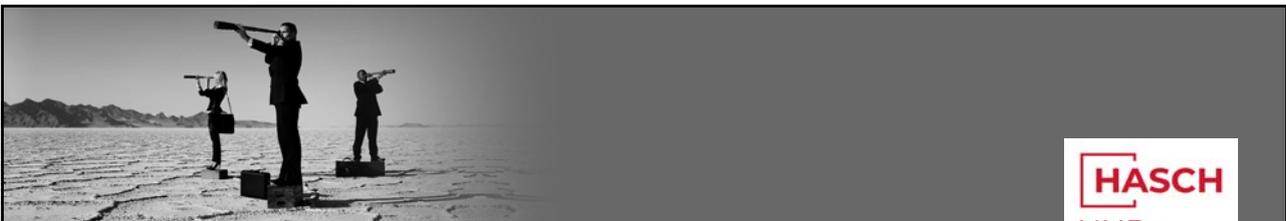
26

S. BINDER / C. VENZL



GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (3)

- Wo ist Gewährleistung geregelt?
 - Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB)
 - zusätzlich eigenes Verbrauchergewährleistungsgesetz (VGG)
 - Anwendung auf Verträge, die ab dem 01.01.2022 abgeschlossen werden
 - §§ 8 ff KSchG



GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (4)

- Wann gilt Gewährleistung?
 - **Abweichen vom vertraglich vereinbarten oder allgemein üblichen Eigenschaften**
 - Mangel im **Zeitpunkt der Übergabe** schon vorliegt



GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (5)

- Wie lange gilt Gewährleistung?
 - Bewegliche Sachen: 2 Jahre ab Übergabe
 - Digitale Leistung: 2 Jahre ab Bereitstellung
 - Unbewegliche Sache: 3 Jahre
 - + dreimonatige Verjährungsfrist, innerhalb derer noch eine gerichtliche Klage eingebracht werden kann (ABGB und VGG)



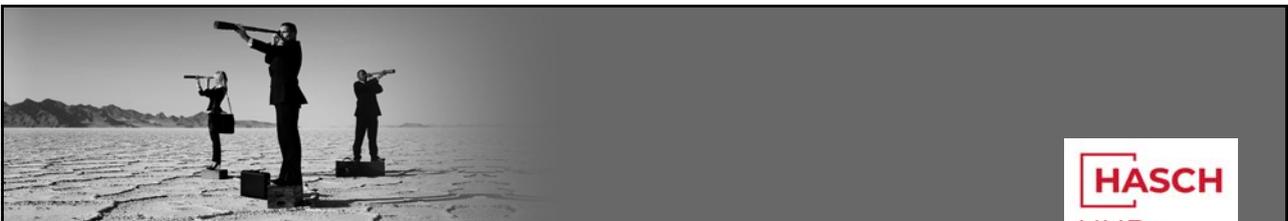
GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (6)

- Verkürzte Gewährleistungsfrist
 - Verkürzung auf ein Jahr möglich
 - gebrauchte bewegliche Waren
 - muss ausgehandelt werden
 - Kraftfahrzeuge: Erstzulassung vor mehr als einem Jahr



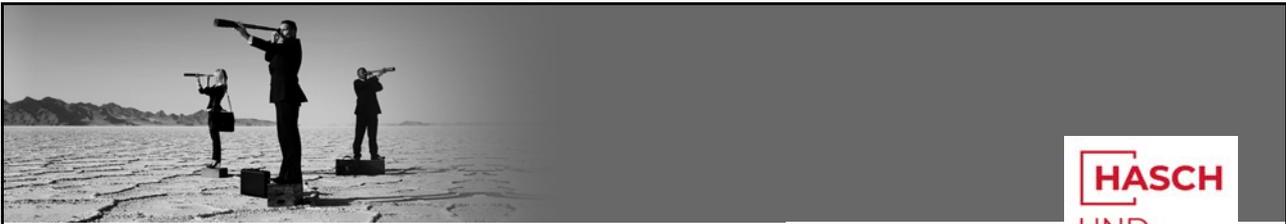
GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (7)

- Beweislast?
 - nach VGG wird der Mangel 1 Jahr ab Übergabe vermutet
 - nach ABGB wird der Mangel 6 Monate ab Übergabe vermutet
 - Händler muss beweisen, dass kein Mangel vorliegt



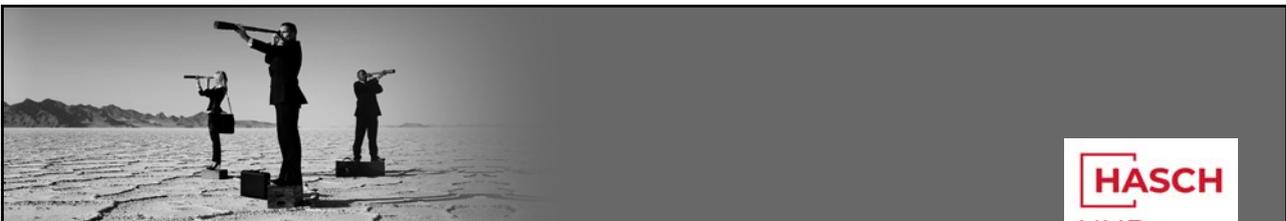
GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (8)

- Gewährleistungsbehelfe?
 - primär nur Austausch oder Reparatur (Herstellung mangelfreier Zustand)
 - sekundär Preisminderung oder Vertragsaufhebung
 - Behelfe können anders als bisher formfrei erklärt werden



GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (9)

- Neuerungen B2C
 - Verlängerung der Vermutungsfrist für die Beweislastumkehr von sechs auf zwölf Monate
 - Verweigerung der Rückzahlung bis die Ware zurückgestellt wurde



GEWÄHRLEISTUNGSRECHT (10)

- Sonstige Neuerungen (auch B2B)
 - Aktualisierungspflicht bei digitalen Leistungen
 - Verlängerung der Verjährungsfrist auf drei Monate nach Ablauf der Gewährleistungsfrist
 - **Vertragsauflösung und Preisminderung** müssen nicht mehr gerichtlich geltend gemacht werden



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

VI. ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

HP

35

S. BINDER / C. VENZL



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)(1)

- Was sind AGB?
 - standardisierte Vertragsinhalte
 - Vereinbarung
 - ausdrücklich oder schlüssig

HP

36

S. BINDER / C. VENZL



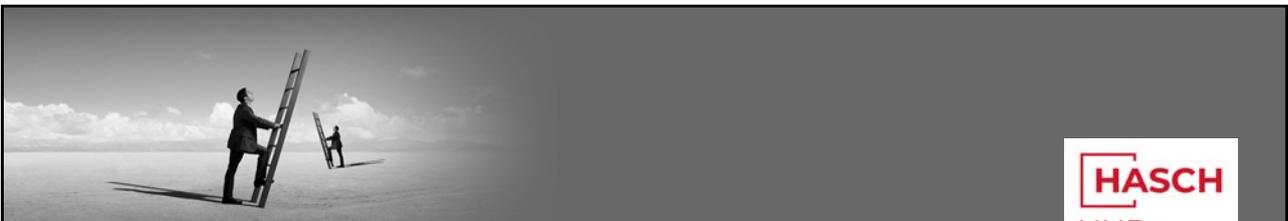
ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)(2)

- Klauselkontrolle
 - Geltungskontrolle
 - Ungewöhnlichkeit
 - Überraschungseffekt
 - Nachteiligkeit
- Inhaltskontrolle
 - Gröbliche Benachteiligung
 - Nebenbestimmung



37

S. BINDER / C. VENZL



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) (3)

- Weitere inhaltliche Vorgaben für AGB-Regelungen
 - Gesetzwidrigkeit
 - Sittenwidrigkeit
 - Vorgaben nach KSchG
 - Transparenzgebot



38

S. BINDER / C. VENZL



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) (4)

- Gerichtliche Kontrolle
 - Individualkontrolle durch Klage
 - Kollektivkontrolle durch Verbandsklage
- Folgen einer missbräuchlichen Klausel
 - unangewendet bleiben
 - geltungserhaltende Reduktion in Verbrauchergeschäften unzulässig

HP 39 S. BINDER / C. VENZL



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) (5)

- Beispiele für rechtswidrige Klauseln
 - *„Garantie-Antrag: Wenn sich herausstellen sollte, dass es sich nicht um einen kostenfreien Garantiefall oder um einen Fall der Gewährleistung handelt, werden die gesamten Kosten (auch für den Kostenvoranschlag) vom Kunden übernommen.“*

HP 40 S. BINDER / C. VENZL



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

VII. SITTENWIDRIGKEIT

HP

41

S. BINDER / C. VENZL



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

SITTENWIDRIGKEIT

- rechtlich geschützte Interessen grob verletzt
- grobes Missverhältnis
- **absolute Nichtigkeit**
- zeitlich **unbefristet** Geltendmachung

HP

42

S. BINDER / C. VENZL



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

VIII. SCHLICHTUNGSSTELLE

HP 43 S. BINDER / C. VENZL



HASCH
UND
PARTNER
RECHTSANWÄLTE

SCHLICHTUNGSSTELLE

- Alternative-Streitbeilegung-Gesetz
- unabhängige, unparteiische, transparente, schnelle und faire Verfahren
- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte
- kostenlos
- freiwillig
- Informationspflichten von Unternehmern

HP 44 S. BINDER / C. VENZL

IX. RISIKO VERBANDSKLAGE



45

S. BINDER / C. VENZL

RISIKO VERBANDSKLAGE (1)

- §§ 28ff KSchG
- Bei Verstoß gegen Konsumentenschutzvorschriften: Unternehmer kann auf Unterlassung geklagt werden
- zB bei rechtswidrigen AGB, missbräuchlichen Vertragsklauseln, Verstoß gegen Fernabsatzvorschriften,...
- Interessenvertretungen sind aktiv klagelegitimiert (VKI, ÖGB, Wirtschafts-, Arbeiter- und Landwirtschaftskammer)



46

S. BINDER / C. VENZL



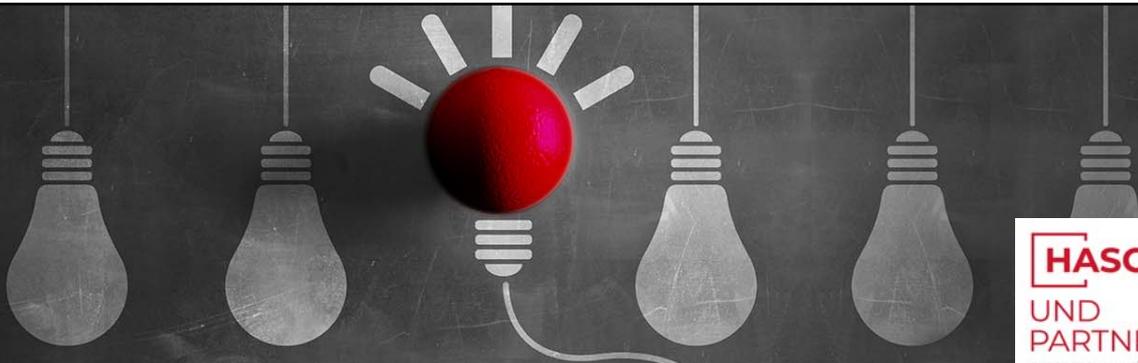
RISIKO VERBANDSKLAGE (2)

- Risiko Abmahnung bzw. Verbandsklage
- hohe Verfahrenskosten
- Konsumentenschutzkonforme Ausgestaltung aller Verkaufsunterlagen, AGBs, (Online-)Bestellvorgänge,...schützt vor diesem Risiko



47

S. BINDER / C. VENZL

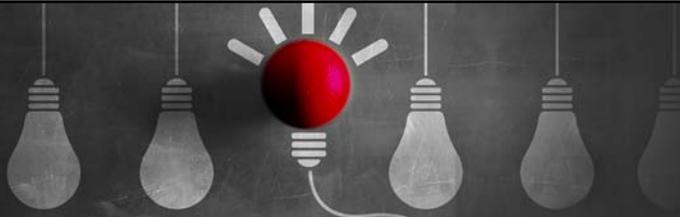


X. FRAGEN UND ANTWORTEN



48

S. BINDER / C. VENZL



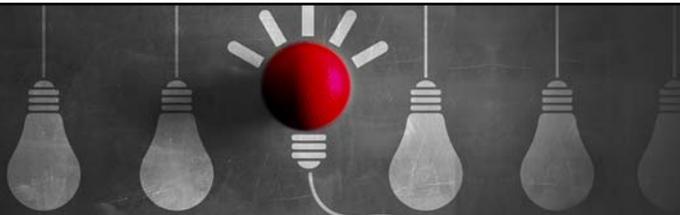
FRAGEN UND ANTWORTEN (1)

- A kauft von B einen Fernseher, der im Geschäft prächtig läuft. Wenige Tage nach dem Kauf flimmert das Bild. Was kann A machen?
- A kann Gewährleistungsansprüche geltend machen. Hier greift die gesetzliche Vermutungsregel, dass ein Mangel bereits bei Übergabe vorgelegen ist, wenn dieser innerhalb von zwei Jahren auftritt. Es kommt hier zu einer Beweislastumkehr, und muss der Unternehmer beweisen, dass der Mangel nicht bereits im Zeitpunkt der Übergabe vorgelegen ist.



49

S. BINDER / C. VENZL



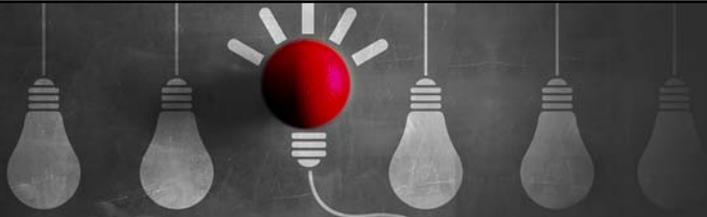
FRAGEN UND ANTWORTEN (2)

- Der Vertreter V läutet plötzlich an der Wohnungstüre der S und will S einen Staubsauger verkaufen. S ist überrumpelt und stimmt zu, bereut es aber später. Was kann S tun?
- S kann innerhalb einer Rücktrittsfrist von 14 Tagen vom Kauf zurücktreten, weil der Vertragsabschluss in ihrer Wohnung – und damit außerhalb von Geschäftsräumen – stattgefunden hat.



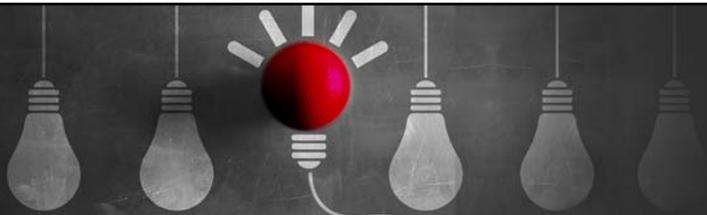
50

S. BINDER / C. VENZL



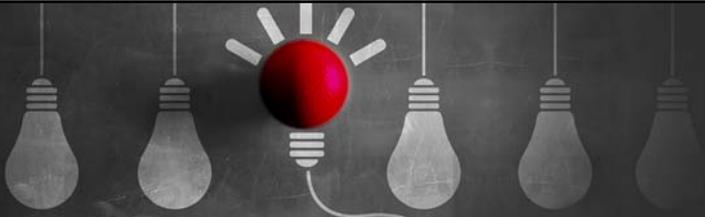
FRAGEN UND ANTWORTEN (3)

- Verbraucher V bestellt ein Buch beim Unternehmer U. Über die Lieferung des Buches wurde nichts vereinbart. Wann kann U mit Zustellung des Buches rechnen?
- Das Buch ist ohne unnötigen Aufschub, jedenfalls aber binnen 30 Tagen zu liefern.



FRAGEN UND ANTWORTEN (4)

- Verbraucher V fragt bei W um einen Kostenvoranschlag für den Bau eines Schwimmbades an. Mit Übermittlung des Kostenvoranschlages verlangt W dafür ein Honorar von EUR 200,00. Zu Recht?
- Nein. Die Erstellung eines Kostenvoranschlages ist für den Verbraucher grundsätzlich unentgeltlich. Will der Unternehmer für den Kostenvoranschlag ein Entgelt verlangen, so hat er den Verbraucher vor der Erstellung des Kostenvoranschlages auf die Entgeltlichkeit hinzuweisen.



FRAGEN UND ANTWORTEN (5)

- A kauft vom Händler B ein 3 Jahre altes Auto. Die Gewährleistungsfrist wird auf 1 Jahr verkürzt. Nach 1,5 Jahren hat der Motor einen Schaden. Kann A Gewährleistungsansprüche geltend machen?
 - Nein. Die Gewährleistungsfrist kann auf ein Jahr verkürzt werden.



DISCLAIMER

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Unterlage trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung der Autoren ausgeschlossen ist. Diese Unterlage kann eine rechtsfreundliche Beratung im Anlassfall nicht ersetzen.



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT



55

S. BINDER / C. VENZL



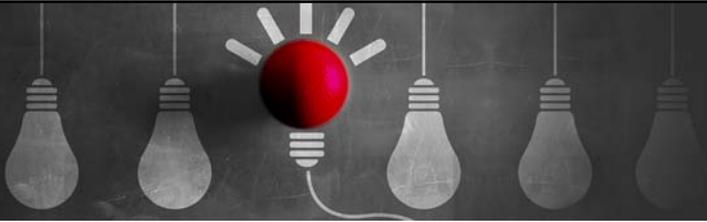
Rechtsanwalt
Mag. Stephan Andreas Binder

Landstraße 47
4020 Linz
Telefon: 0732 / 77 66 44-12
E-Mail: s.binder@hasch.eu
www.hasch.eu



56

A. HASCH / S. BINDER



Rechtsanwaltsanwärterin

Mag. Carina Venzl

Landstraße 47

4020 Linz

Telefon: 0732 / 77 66 44-56

E-Mail: c.venzl@hasch.eu

www.hasch.eu

