

**Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25.10.2011
über die Rechte der Verbraucher**

Das Ziel der Richtlinie ist eine Angleichung von Rechts- und Verwaltungsvorschriften innerhalb der EU zur Erreichung eines hohen Verbraucherschutzniveaus in nationaler Umsetzung bis 13.12.2013 kundzumachen und anzuwenden ab 13.6.2014. Unter anderem geht es dabei darum, versteckte Kostenfallen im Internet unmöglich zu machen, mehr Preistransparenz zu erreichen, die Widerrufsfrist auf 14 Tage zu verlängern, ein EU-einheitliches Widerrufsformular einzuführen, Aufschläge für die Benutzung von Kreditkarten zu verbieten, umfassende Informationspflichten für den Unternehmer vorzuschreiben oder besondere Vorschriften hinsichtlich der Durchführung dringender Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten einzuführen.

Die Mitgliedstaaten können beschließen, die Vorschriften der Richtlinie auf außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (AGV) mit einer Gegenleistung von weniger als 50 Euro nicht anzuwenden (Art. 3 Abs. 4 RL). Als Kaufvertrag im Sinne der Richtlinie (Art. 2 Z 5 RL) gelten Verträge, die sowohl Waren, als auch Dienstleistungen zum Gegenstand haben. Im Folgenden wird ein Überblick über die grundlegenden Regelungen gegeben:

I. Informationspflichten des Unternehmers vor Vertragsabschluss (Art. 5 RL)

Der Unternehmer hat den Kunden bereits im Zuge der Geschäftsanbahnung bei anderen als FAV und AGV **grundlegend** (Eigenschaften der Waren und Dienstleistungen; Identität des Unternehmers; Gesamtpreis der Waren oder Dienstleistungen inkl. Steuern und Abgaben; Art der Preisberechnung; Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen; Liefer- bzw. Leistungserbringungsstermin; Ablauf von Beschwerdeverfahren; Bestand des gesetzlichen Gewährleistungsrechts; Bedingungen von Kundendienstleistungen nach dem Verkauf und gewerblichen Garantien, u.a.) zu informieren. Mitgliedstaaten können Geschäfte des täglichen Lebens, sofern sie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses sofort erfüllt werden, von diesen Informationspflichten ausnehmen.

II. Informationspflichten des Unternehmers vor Abschluss von Fernabsatzverträgen (FAV) und AGV (Art. 6 RL)

Vor Vertragsabschluss von FAV und AGV hat der Unternehmer gegenüber dem Verbraucher **zusätzlich** zu den Informationen, die für Verbraucherverträge allgemein vorgeschrieben sind, weitere Angaben (Ort der Niederlassung des Unternehmers und seine Kontaktdaten; Art der Preisberechnung; Kostenersatz für genutzte Fernkommunikationstechnik; Bedingungen, Fristen und Verfahren des Widerrufsrechts; Muster-Widerrufsformular, u.a.) zu machen. Die Informationen sind grundsätzlich fester Vertragsbestandteil. Der

Verbraucher muss zusätzliche oder sonstige Kosten nicht tragen, wenn der Unternehmer seiner diesbezüglichen Informationspflicht (Fracht-, Liefer- und Versandkosten; Kosten für die Rücksendung der Waren) nicht nachgekommen ist. Sprachliche Anforderungen können vom Mitgliedstaat für Vertragsinformationen aufrechterhalten oder eingeführt werden. Die Beweislast für die Erfüllung der Informationspflichten obliegt dem Unternehmer.

III. Formale Anforderungen bei AGV (Art. 7 RL)

Der Unternehmer hat dem Verbraucher die vorgeschriebenen Informationen auf *Papier* oder einem anderen **dauerhaften Datenträger** und eine **Vertragskopie** auszuhändigen. Wenn die Dienstleistung während der Widerrufsfrist beginnen soll, muss der Verbraucher diesen Wunsch dem Unternehmer **ausdrücklich** erklären.

Im Zusammenhang mit der Durchführung von **Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten** können die Mitgliedstaaten beschließen, dass den Unternehmer vereinfachte Informationspflichten in Zusammenhang mit dem **Kostenvoranschlag** (Art. 7 Z 4 RL) treffen: Voraussetzungen dafür sind eine ausdrückliche Anforderung der Unternehmerdienste, die sofortige Erfüllung der beiderseitigen vertraglichen Pflichten und eine Entgeltgrenze von 200 Euro. Informationen über wesentliche Eigenschaften der Waren oder Dienstleistungen bzw. hinsichtlich eines eventuellen Widerrufsrechts muss der Unternehmer - vorausgesetzt das Einverständnis des Verbrauchers - diesem nicht in Papier- oder einer anderen Form (dauerhafter Datenträger) zur Verfügung stellen. Die vorgeschriebenen Informationen, die der Unternehmer auf der Kopie des unterzeichneten Vertragsdokuments oder der Bestätigung des geschlossenen Vertrags zu geben hat, entsprechen denen, über die er den Verbraucher vor Vertragsabschluss zu informieren hatte.

IV. Formale Anforderungen bei FAV (Art. 8 RL)

Die vorgeschriebenen Informationen hat der Unternehmer in **klarer und verständlicher Sprache** bzw. einer den genutzten Fernkommunikationsmitteln **angepassten Weise** und bereits vor Tätigung einer Bestellung zu geben. Durch die **Aktivierung einer eindeutig gekennzeichneten Schaltfläche** muss dem Verbraucher die Möglichkeit gegeben werden, ausdrücklich zu bestätigen, mit der Bestellung eine Zahlungsverpflichtung eingehen zu wollen. Auf der Webseite für den elektronischen Zahlungsverkehr haben sich klare und deutliche Angaben zu Lieferbeschränkungen und den akzeptierten Zahlungsmitteln zu finden. Bei einem **Vertragsabschluss mittels Fernkommunikationsmittel mit begrenzter Möglichkeit der Informationsdarstellung** hat der Unternehmer gewisse wesentliche Informationen (Art. 8 Abs. 4 RL) zu geben. Bereits bei einer **telefonischen Kontaktnahme** des Verbrauchers durch den Unternehmer hat dieser seine Identität am Beginn des Gesprächs und den geschäftlichen Zweck offenzulegen. Webseiten haben Lieferbeschränkungen und einen Hinweis auf die akzeptierten Zahlungsmittel zu enthalten. Binnen angemessener Frist nach Abschluss des FAV und zwar 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 (Art. 8 Abs. 7 RL).

Mitgliedstaaten können beschließen, dass für **telefonisch geschlossene FAV** der Unternehmer dem Verbraucher das Angebot bestätigen muss und eine Bindung daran erst besteht, wenn das schriftliche Einverständnis des Kunden vorliegt (Art. 8 Abs. 6 RL).

V. **Widerrufsrecht des Verbrauchers (Art. 9 RL)**

FAV und AGV können grundsätzlich innerhalb einer **Frist von 14 Tagen** in der Regel ohne Angabe von Gründen und Kosten vom Verbraucher widerrufen werden.

Der **Beginn der Widerrufsfrist** wird je nach Vertragstyp unterschiedlich festgelegt (bei Dienstleistungsverträgen 14 Tage nach Tag des Vertragsabschlusses; bei Kaufverträgen 14 Tage ab dem Tag der physischen Besitznahme der Ware; bei Kaufverträgen mehrerer Waren in Rahmen einer einheitlichen Bestellung und getrennter Lieferungen ab dem Tag der physischen Besitz der letzten Ware; bei Lieferung einer Ware in mehreren Teillieferungen oder Stücken ab dem Tag der physischen Besitznahme der letzten Teillieferung oder des letzten Stücks; bei Verträgen zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum, ab dem Tag der physischen Besitznahme der 1. Ware).

Als Folge der **Nichtaufklärung über das Widerrufsrecht** durch den Unternehmer gilt eine Verlängerung der Widerrufsfrist nach Ablauf der ursprünglich festgelegten Widerspruchsfrist um 12 Monate (Art. 10 RL). Die verlängerte Widerrufsfrist beträgt also 12 Monate und 14 Tage. Der Verbraucher kann ein etwaiges Widerrufsrecht vor Ablauf der Widerrufsfrist rechtswirksam (Tag der Absendung der Erklärung) ausüben. Dies kann mittels des **Muster-Widerrufsformulars** oder einer entsprechenden **Erklärung** in beliebig anderer Form (elektronische Form auf der Webseite des Unternehmers) geschehen. Der **Beweis** über die Ausübung des Widerrufsrechts obliegt dem Verbraucher. Mit Ausübung des Widerrufsrechts enden die Verpflichtungen zur Erfüllung des Vertrages.

Nach **Ausübung des Widerrufsrechts** hat der Unternehmer alle Zahlungen des Verbrauchers binnen 14 Tagen in der Regel ohne Zusatz- und einschließlich der Lieferkosten nach Erhalt der Ware bzw. des Rücksendungsnachweises zurückzuzahlen (Art. 13 RL). Der Verbraucher haftet für einen möglichen **Wertverlust** nur, wenn dieser auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit den Waren zurückzuführen ist. Ein Haftungsausschluss besteht bei unterlassener Information durch den Unternehmer über das Widerrufsrecht des Verbrauchers.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht (Art. 16 RL) bestehen in bestimmten Fällen, wie zum Beispiel bei vollständiger Erbringung der Dienstleistung, Lieferungen von Waren und Dienstleistungen mit schwankenden Finanzmarktpreisen, bestimmten angefertigten spezifizierten Warenlieferungen oder hinsichtlich Verträge zu deren Erfüllung der Verbraucher den Unternehmer zu einem Besuch aufgefordert hat, um dringende **Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten** (Art. 16 Buchstabe h RL) vorzunehmen. Bei der Erbringung weiterer Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt oder hinsichtlich der Lieferung von Waren, die bei den Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten

nicht dringend als Ersatzteile benötigt werden, bleibt das Widerrufsrecht dahingehend unverändert bestehen.

VI. Sonstige Verbraucherrechte (Art. 17 - Art. 22 RL)

1. Lieferung im Rahmen von Kaufverträgen (**Übertragung der Waren** unverzüglich, jedoch nicht später als 30 Tage nach Vertragsabschluss an den Verbraucher; nach Aufforderung zur Lieferung und bei andauerndem Verzug: Rücktrittsmöglichkeit des Verbrauchers und Anspruch auf Rückerstattung bezahlter Beträge)
2. **Verrechnung von Entgelten** dem Verbraucher für die Verwendung bestimmter Zahlungsmittel nur bis zur Höhe der Kosten, die dem Unternehmer für deren Nutzung entstehen
3. **Risikoübergang** hinsichtlich Verlust oder Beschädigung der Waren auf den Verbraucher bei Kaufverträgen mit dem Zeitpunkt, wenn der Verbraucher (oder ein von ihm benannter Dritter) diese in Besitz nimmt oder mit Übergabe an den Beförderer, wenn der Beförderer vom Verbraucher mit der Beförderung der Waren beauftragt wurde und diese Option nicht vom Unternehmer angeboten wurde.
4. **Telefonische Kommunikation** im Rahmen von Kauf- und Dienstleistungsverträgen (Verbraucher sind nicht verpflichtet, bei telefonischer Kontaktaufnahme mit dem Unternehmer mehr als den Grundtarif - unbeschadet des Rechts von Anbietern von Telekommunikationsdiensten Entgelte für eigens vom Unternehmer eingerichtete Telefonleitungen zu berechnen - zu entrichten.)
5. **Extrazahlungen** über das vereinbarte Entgelt für die Hauptleistungspflicht des Unternehmers hinaus bedürfen der vorherigen Zustimmung des Verbrauchers.

Die vollständige Auflistung der gesetzlichen Informationspflichten und formalen Anforderungen, sowie die Muster-Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular finden sich im Beiblatt „Übersichtsformblatt über gesetzliche Verpflichtungen aus der Richtlinie über Rechte der Verbraucher“.