

# Änderungen der Verbraucherrechte

Entscheidende Änderungen im Geschäftskontakt zu Verbrauchern brachte die Umsetzung der Richtlinie bezüglich der Verbraucherrechte.

TEXT: BERNHARD KALL

Die Umsetzung der Richtlinie über Verbraucherrechte brachte entscheidende Änderungen für Unternehmen im Geschäftskontakt zu Verbrauchern. Die Umsetzung erfolgte mit dem Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG), das u. a. ein neues Gesetz, das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG), schuf. Das FAGG gilt ab diesem Zeitpunkt für Fernabsatz- (z. B. Internethandel) und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge zwischen Verbrauchern und Unternehmern. Beim FAGG handelt es sich um zwingendes Recht; Vereinbarungen, die zum Nachteil des Verbrauchers von den Bestimmungen des FAGG abweichen, sind also unwirksam. Für Bauunternehmer ist zu beachten, dass Verträge über den Bau von neuen Gebäuden oder erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommen sind, nicht aber Verträge über Anbauten an ein bestehendes Gebäude.

## Informationspflichten des Bauunternehmers

Das FAGG enthält im § 4 einen Katalog mit umfangreichen vorvertraglichen Informationspflichten. So müssen Unternehmer u. a. über die wesentlichen Eigenschaften der Ware/Dienstleistung, ihre Kontaktdaten, den Gesamtpreis der Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben, über Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen sowie über das Rücktrittsrecht klar und verständlich informieren. Unternehmer sind für diese Informationserteilung nachweislich verpflichtet. Diese Informationen gelten als Vertragsbestandteil. Änderungen müssen ausdrücklich vereinbart werden (AGB reichen dazu nicht aus). Bei Widersprüchen zwischen Informationen und AGB gehen daher die Informationen vor. Verstöße sind zum Teil mit weitreichenden Kostenfolgen sanktioniert. Hat das Bauunternehmen z. B. nicht über zusätzliche oder sonstige Kosten (d. h. den Gesamtpreis) der Dienstleistungen im Rücktrittsfall informiert, so haben die Konsumenten diese Kosten auch nicht zu tragen. Eine Vereinfachung sieht das FAGG lediglich in § 6 für Handwerkerverträge bis zu einem Auftragswert von 200 Euro vor, wenn der Verbraucher das Kommen des Unternehmers ausdrücklich angefordert hat.

## Rücktrittsrecht des Verbrauchers

Das FAGG statuiert weiters ein umfangreiches Rücktrittsregime in den §§ 11ff: Der Verbraucher kann von jedem Außergeschäftsraumvertrag binnen 14 Tagen ab Abschluss des Bauvertrags ohne Angabe von Gründen zurücktreten. Diese Frist verlängert sich auf zwölf Monate, wenn der Unternehmer den Konsumenten nicht über sein

Rücktrittsrecht informiert oder ihm kein entsprechendes Rücktrittsformular zur Verfügung gestellt hat. Wenn der Unternehmer diese Information aber nachholt – etwa im Zuge der Lieferung der Ware oder bei Beginn seiner Dienstleistung –, dann läuft ab diesem Zeitpunkt die 14-tägige Rücktrittsfrist. Das Rücktrittsrecht besteht allerdings nicht bei Verträgen über dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert hat.

## Telefonisch abgeschlossene Verträge

Bei einem Fernabsatzvertrag über Dienstleistungen, der während eines vom Unternehmen eingeleiteten Anrufs ausgehandelt wird, gilt Folgendes: Die Verbraucher sind erst an den Vertrag gebunden, wenn nachfolgend der Unternehmer sein Anbot auf einem dauerhaften Datenträger (USB-Sticks, Briefe und E-Mails) bestätigt und der Verbraucher daraufhin eine schriftliche Erklärung zur Annahme dieses Anbots ebenfalls auf einem dauerhaften Datenträger an den Unternehmer übermittelt. Die Sanktion für Verstöße ist die Unwirksamkeit des Vertrags. Die Verbraucher brauchen das Entgelt nicht zu zahlen bzw. können Zahlungen zurückfordern. Bereicherungsrechtliche Ansprüche (und damit Wertersatz für bereits konsumierte Leistungen) sind ausgeschlossen.

## Fazit

Für Unternehmer bringen die neuen Vorschriften des FAGG beträchtliche Belastungen. In der Praxis sollten Bauunternehmer in Zukunft darauf achten, Konsumenten in jedem FAGG-Geschäftsfall – und das ist jeder außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Vertrag – insbesondere über ihre Rücktrittsrechte schriftlich aufzuklären und diese Informationserteilung auch durch die Konsumenten schriftlich bestätigen zu lassen, da sich ansonsten die Rücktrittsfrist auf bis zu zwölf Monate verlängert. Unternehmen sind darüber hinaus gut beraten, sich gesetzeskonforme Rücktrittsbelehrungen und -formulare erstellen zu lassen. □

## ZUM AUTOR

### Dr. Bernhard Kall

ist Partner bei Müller Partner Rechtsanwälte  
Rockgasse 6, A-1010 Wien  
[www.mplaw.at](http://www.mplaw.at)

