

# MYSTERY SURFER® | WEBSHOP CHECK

## Merkblatt Verbraucherrechte-Richtlinie

### Zusammenfassung der Änderungen & Neuerungen ab 13.06.2014

#### 1. Geltungsbereich der VRRL

- Die Informationspflichten im durch das VRUG novellierten KSchG gelten nicht für Finanzdienstleistungen, Pauschalreisen sowie Glücksspiele, Lotterien und Wetten.

#### 2. Harmonisierung von AGB und Vertragsbestätigung

- Händler müssen darauf achten, dass die Angaben innerhalb der AGB nicht von den sonstigen Informationen im Webshop abweichen. Denn ab dem 13.6.2014 werden auch die vorvertraglichen Informationspflichten (z.B. die vorvertragliche Widerrufsbelehrung) Bestandteil des Vertrages. Weichen die Angaben in der Widerrufsbelehrung auf der Shop-Seite von denen innerhalb der AGB ab, wäre der Kaufvertrag widersprüchlich. Die betroffenen Passagen (z.B. die Information darüber, dass der Kunde die Kosten der Rücksendung trägt) würden wohl als unwirksam eingestuft werden. Im genannten Beispiel hätte das zur Folge, dass der Unternehmer die Rücksendekosten selbst tragen muss.

#### 3. Kostentransparenz

- Zusatzleistungen, Lieferkosten, Mindestlaufzeiten sowie wesentliche Merkmale einer Ware oder Dienstleistung müssen klar und verständlich dargestellt werden.
- Vorangeklickte Einstellungen für kostenpflichtige Reservierungen, Versicherungen oder Zusatzleistungen, die vom Kunden durch Anklicken deaktiviert werden müssten, sind nicht erlaubt.
- Sollte der Händler im Bestellprozess dagegen verstoßen, wird nach Inkrafttreten der VRRL keine Zahlungspflicht begründet. Zwar bleibt der „Hauptvertrag“ bestehen und muss der Käufer den bestellten Artikel auch zahlen. Was darüber hinaus aber durch den Unternehmer vorangekreuzt wurde, gilt nicht als vereinbart und wird deshalb auch nicht Vertragsbestandteil. Um diese potenzielle Streitsituation zu vermeiden, müssen Händler stattdessen ein „Opt-In-Verfahren“ in den Bestellablauf einfügen.

#### 4. Bestellbutton

- Der „Bestell-Button“ ist mit „kaufen“, „zahlungspflichtig bestellen“ oder „kostenpflichtig bestellen“ zu kennzeichnen.
- Andere Beschriftungen sind nicht zulässig.

#### 5. Rücktrittsrecht („Widerrufsrecht“)

- Die neue Rücktrittsfrist beträgt 14 Kalendertage.
- Gründe für den Rücktritt müssen nicht angegeben werden.
- Die Frist beginnt zu laufen, sobald der Kunden die Ware erhalten hat; bei Dienstleistungen gilt das Datum des Vertragsabschlusses.
- Um den Rücktritt möglichst unkompliziert zu gestalten, müssen Händler ein Musterformular für den Widerruf bereitstellen.
- Prinzipiell ist die Rücktrittserklärung auch formlos wirksam (z.B. per SMS, Mail oder telefonisch), allerdings muss der Verbraucher im Streitfall die rechtzeitige Erklärung des Rücktritts beweisen (können).
- Die kommentarlose Rücksendung der Ware (ohne expliziten Hinweis „Ich trete vom Vertrag zurück“) gilt allerdings nicht als rechtswirksame Rücktrittserklärung.



- Der Händler ist verpflichtet, über das Widerrufsrecht zu informieren. Wenn nicht, verlängert sich die Rücktrittsfrist um 12 Monate (damit insgesamt 1 Jahr und 14 Tage).
- Der bisherige Hinweis auf ein allfälliges „Rückgaberecht“ ist ab 13.06.2014 durch „Widerrufsrecht“ zu ersetzen (AGB, Vertragsbestätigung).

#### 6. Transport und Rücksendung

- Das Transportrisiko geht erst mit der Übergabe der Ware an den Verbraucher über.
- Die Kosten für die Rücksendung der Waren nach einem Rücktritt trägt grundsätzlich der Käufer, sofern dies in den AGB des Händlers vermerkt ist oder der Händler nicht aus Kulanzgründen die Rücksendekosten ohnehin übernimmt. (Für Händler ist daher eine Abstimmung von Bestellbestätigung und AGB erforderlich!)
- Der Käufer muss kein Entgelt mehr leisten, wenn er etwa die Ware anprobiert oder getestet hat; der Händler kann allerdings einen Ersatz für den allfälligen Wertverlust verlangen (Streitfälle vorprogrammiert!).
- Der Händler kann im Voraus geleistete Zahlungen so lange einbehalten, bis er die zurückgesendete Ware oder einen Nachweis über deren Versendung erhalten hat. Langt die Ware nicht beim Händler ein (bzw. behauptet der Händler diese nicht erhalten zu haben, liegt die Beweispflicht für die erfolgte Rücksendung beim Kunden (Streitfälle vorprogrammiert!).

#### 7. Kundenhotlines und Gebühren für Zahlungsarten

- Händler dürfen kein zusätzliches Entgelt für Informationen und Auskünfte zu einem bestehenden Vertrag/Kauf über Mehrwertnummer-Hotlines verlangen; die Hotlines dürfen folglich nicht teurer als normale Telefongespräche sein. Demnach dürfen Kunden nicht an die Mehrwertdienstenummer verwiesen werden, die Fragen zu der Beschaffenheit des gekauften Produktes, den Zahlungs- und Versandmodalitäten, der Rechnung und der Rückabwicklung des Vertrages haben. Ebenso wenig solche, die Erklärungen, wie den Widerruf, den Rücktritt, die Mängelanzeige oder das Nacherfüllungsverlangen abgeben wollen. Für sie gilt künftig die gesetzliche Gebührenbeschränkung.
- Wurde allerdings noch kein Artikel bestellt und möchte sich der potenzielle Kunde lediglich vorab über das Angebot informieren, kann für diesen Anruf auch weiterhin eine Mehrwertnummer genutzt werden. Das Gleiche gilt für eine Bestell-Hotline. Dann müsste der Unternehmer allerdings mehrere Anschlüsse einrichten und die Kunden, die die „falsche Nummer“ gewählt haben, auf die entsprechend andere umleiten. Das ist nicht nur mit Aufwand verbunden, sondern dürfte bei den „abgewimmelten Kunden“ (gerade bei denen, die auf die kostenpflichtige Leitung gelegt werden) auch nicht gut ankommen.
- Endgültig abgeschafft wurden ebenfalls Entgelte für Zahlscheine oder Gebühren, die bei Verwendung von Kreditkarten anfallen.



## Checkliste Umsetzung der VRRL für Händler

- Implementierung eines Online-Widerrufsformulars, sofern gewünscht
- Implementierung einer „unverzöglichen Bestätigung“ des Widerrufs mittels eines entsprechenden Online-Formulars (z.B. durch automatisch versendete E-Mails)
- Einbindung des neuen Muster-Widerrufsformulars auf der Shop-Seite (im Anschluss an die Widerrufsbelehrung)
- Einführung einer unentgeltlichen Zahlungsmethode
- Begrenzung der Zahlartgebühren
- Einrichtung eines Telefonanschlusses, sofern noch nicht vorhanden
- Begrenzung der Telefongebühren bei Anrufen im Zusammenhang mit geschlossenen Verträgen
- Einbindung eines Abwicklungsprozesses für telefonische Widerrufe (solche sind allerdings erst ab dem 13.6.2014 zulässig)
- Einfügen der neuen Pflichtinformationen auf der Shop-Seite
- Telefonnummer (innerhalb des Impressums)
- Angabe von Liefertermin und Lieferbedingungen (auf der Angebotsseite)
- Bestehen des gesetzlichen Mängelhaftungsrechts/Gewährleistung (innerhalb der AGB)
- Bestehen und Bedingungen von Kundendienst, Kundendienstleistungen und Garantien (bereits vor Vertragsschluss)
- Lieferbeschränkungen und akzeptierte Zahlungsbedingungen (bereits vor Vertragsschluss)
- Funktionsweise digitaler Inhalte, soweit diese verkauft werden (beim konkreten Angebot)
- Einbinden der neuen Pflichtinformationen in die „Vertragsbestätigung“
- Anpassung des Bestellvorgangs (Vereinbarung von Nebenleistungen nur noch mittels Opt-In- und nicht mehr mittels Opt-Out-Verfahren)
- Rückgaberecht durch Widerrufsrecht ersetzen
- Einbindung der neuen Widerrufsbelehrung auf der Shop-Seite
- Anpassung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

---

**Hinweise, Haftungsausschluss, Copyright:** Dieses Merkblatt wurde mit aller Sorgfalt erstellt. Auf Grund der erforderlichen komprimierten Darstellung kann diese nur eine Ergänzung zum eigentlichen Gesetzestext darstellen und auf Interpretationsspielräume nicht eingehen. Sämtliche Inhalte, Texte und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt und dürfen ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Urhebers in über das Nutzungsrecht hinausgehende Weise weder ganz noch auszugsweise kopiert, verändert, veröffentlicht oder vervielfältigt werden. © mysterysurfer.at.

### Rechtsgrundlagen:

Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG): Bundesgesetz, mit dem das allgemeine bürgerliche Gesetzbuch, das Konsumentenschutzgesetz und das Verbraucherbehörden-Kooperationsgesetz geändert werden und ein Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz - FAGG) erlassen wird, BGBl. I Nr. 33/2014:

[https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=BqblAuth&Dokumentnummer=BGBLA\\_2014\\_I\\_33](https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=BqblAuth&Dokumentnummer=BGBLA_2014_I_33).

Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:DE:PDF>.

