

**ALLGEMEINE  
GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)  
FÜR DEN WARENVERTRIEB IN  
WEBSHOPS B2C**

Kubanek (Hg)

Beiträge von Bogendorfer/Gstättnner/Handig/  
Kubanek/Pöcherstorfer/Zach

4., aktualisierte Auflage

April 2017

Dieser Band ist in der Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich erhältlich:

T: 05 90 900 DW 5050 oder

F: 05 90 900 DW 236 sowie

W: <http://webshop.wko.at> oder

E: [mSERVICE@wko.at](mailto:mSERVICE@wko.at)

Preis: EUR 14,- inkl. USt.

ISBN: 978-3-902985-76-7

### **Alle Rechte vorbehalten**

Nachdruck - auch auszugsweise - nur mit Quellenangabe und vorheriger Rücksprache.

Jede Verwertung außerhalb des Urhebergesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Es ist ohne schriftliche Genehmigung nicht gestattet, Abbildungen dieses Buches zu scannen, in PCs bzw. auf CDs zu speichern oder in PCs/Computern zu verändern oder einzeln oder zusammen mit anderen Bildvorlagen zu manipulieren.

### **Haftungsausschluss:**

Trotz sorgfältiger Prüfung der Broschüre sind Fehler nicht auszuschließen. Die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr. Eine Haftung des Verlages, des Herausgebers oder der Autoren ist ausgeschlossen.

### **Achtung!**

**Diese Broschüre berücksichtigt noch nicht die am 25.5.2018 in Kraft tretende EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU DS-GVO). Beachten Sie dazu bitte die Informationen auf [wko.at](http://wko.at).**

**Geschlechtsneutralität:**

Um eine bessere Lesbarkeit zu erreichen, wurde auf geschlechtsneutrale Formulierungen verzichtet. Es versteht sich jedoch von selbst, dass sich alle personenbezogenen Bezeichnungen auf beide Geschlechter beziehen.

**Impressum:****Medieninhaber, Verleger:**

Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich  
Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien

**Herausgeber:** Dr. Peter Kubanek

**Autoren:**

Mag. René Bogendorfer, WK Österreich

Mag. Nikolaus Gstättnner, WK Kärnten

Dr. Christian Handig, WK Wien

Dr. Peter Kubanek, WK Niederösterreich

Mag. Winfried Pöcherstorfer, WK Österreich

Dr. Wolfgang Zach, WK Steiermark

Unter Einbeziehung von Inhalten der Broschüren:

Allgemeine Geschäftsbedingungen (Ferch-Fischer, Hg)

So gestalten Sie Ihren Webauftritt gesetzeskonform  
(Kubanek, Hg)

Herausgeber und Autoren sind Mitarbeiter des Kompetenzzentrum  
Wirtschaftsrecht der Wirtschaftskammern Österreichs.

Diese Broschüre ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller  
Wirtschaftskammern.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres  
Bundeslandes.

April 2017, 4. Auflage

# INHALT

<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b> .....	<b>7</b>
<b>VORBEMERKUNGEN ZUR VERWENDUNG DIESER BROSCHÜRE</b> ...	<b>9</b>
<b>1. ALLGEMEINES ZU AGB UND VERTRAGSABSCHLÜSSEN IM INTERNET</b> .....	<b>13</b>
1.1 Was sind AGB? .....	13
1.2 Geltung der AGB .....	13
1.3 Information über die AGB .....	14
1.4 Optische Gestaltung der AGB .....	14
1.5 Länge der AGB .....	15
1.6 Sprache der AGB .....	15
1.7 Nachteilige/ungewöhnliche/überraschende/ unklare Klauseln .....	15
1.8. Vorvertragliche Informationspflichten nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) .....	17
1.9 Checkliste: Informationspflichten vor Vertragsabschluss (§ 4 FAGG) .....	18
<b>2. INFORMATIONSPLICHTEN BEIM ABSCHLUSS VON VERTRÄGEN IM INTERNET NACH DEM E-COMMERCE-GESETZ (ECG)</b> .....	<b>20</b>
<b>3. DER VERTRAGSABSCHLUSS: ANGEBOT (OFFERTE) UND ANNAHME</b> .....	<b>24</b>
<b>4. PREIS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN</b> .....	<b>27</b>
<b>5. VERZUGSZINSEN</b> .....	<b>33</b>
<b>6. DAS RÜCKTRITTSRECHT (§ 11 FAGG)</b> .....	<b>35</b>
6.1 Beginn und Dauer der Rücktrittsfrist .....	35
6.2 Die Belehrung über das Rücktrittsrecht .....	36
6.3 Die Rechtsfolgen des Rücktritts .....	36
6.4 Kosten der Rücksendung .....	37
6.5 Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (§ 18 FAGG) .....	38
6.5.1 Kein Rücktrittsrecht besteht bei Kaufverträgen bei (§ 18 Abs 1 Z 2, 3, 4, 7, 9 und Abs 3 FAGG) .....	38
6.5.2 Das Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich, entfällt jedoch bei (§ 18 Abs 1 Z 5, 6, 8 FAGG) .....	39

<b>7.</b>	<b>GEWÄHRLEISTUNG - GARANTIE .....</b>	<b>40</b>
7.1	Gewährleistung .....	40
7.1.1	Definition.....	40
7.1.2	Gewährleistungsfrist.....	40
7.1.3	Beweislast .....	40
7.1.4	Gewährleistungsbefehle .....	40
7.1.4.1	Primäre Gewährleistungsbefehle .....	41
7.1.4.2	Sekundäre Gewährleistungsbefehle .....	41
7.1.5	Gewährleistung und Schadenersatz .....	42
7.1.6	Ausschluss/Beschränkung der Gewährleistung ....	42
7.2	Garantie.....	44
<b>8.</b>	<b>SCHADENERSATZ .....</b>	<b>47</b>
<b>9.</b>	<b>HAFTUNG FÜR LINKS .....</b>	<b>49</b>
<b>10.</b>	<b>ERFÜLLUNGORT.....</b>	<b>51</b>
<b>11.</b>	<b>TRANSPORT UND VERSAND - GEFahrTRAGUNG - ANNAHMEVERZUG - LIEFERFRIST .....</b>	<b>52</b>
11.1	Versandkosten .....	52
11.2	Gefahrtragung.....	54
11.3	Lieferfrist .....	55
<b>12.</b>	<b>EIGENTUMSVORBEHALT.....</b>	<b>56</b>
<b>13.</b>	<b>COOKIES UND DATENSCHUTZ, WERBE-E-MAILS .....</b>	<b>58</b>
13.1	Allgemeines zur Datenverwendung .....	58
13.2	Cookies .....	60
13.3	Meldung an das Datenverarbeitungsregister .....	63
13.4	Zustimmung für Werbe-E-Mails bzw Newsletter .....	64
<b>14.</b>	<b>GERICHTSSTANDSVEREINBARUNG.....</b>	<b>66</b>
<b>15.</b>	<b>ANWENDBARES RECHT BEI INTERNATIONALEN VERTRÄGEN IM INTERNET .....</b>	<b>68</b>
15.1	Herkunftslandprinzip.....	68
15.2	Keine Rechtswahl.....	69
15.3	Rechtswahl .....	69
15.4	Vollstreckbarkeit .....	69
<b>16.</b>	<b>ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG .....</b>	<b>71</b>

<b>ANHANG 1: SINNVOLLE AGB-INHALTE ENTSPRECHEND DER IN DIESER BROSCHÜRE DARGESTELLTEN GESETZLICHEN INFORMATIONSPFLICHTEN .....</b>	<b>74</b>
<b>ANHANG 2: AGB - MUSTERFORMULIERUNGEN.....</b>	<b>76</b>
<b>ANHANG 3: MUSTER-WIDERRUFS- .....</b>	<b>87</b>
<b>BELEHRUNGEN FÜR KAUFVERTRÄGE (QUELLE: ANHANG I A ZUM FAGG) .....</b>	<b>87</b>
<b>ANHANG 4: MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR (QUELLE: ANHANG I B ZUM FAGG) .....</b>	<b>97</b>
<b>STICHWORTVERZEICHNIS.....</b>	<b>99</b>

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ABGB	Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
Art	Artikel
AStG	Alternative Streitbeilegung-Gesetz
B2B	business to business (Unternehmergeschäft)
B2C	business to consumer (Verbrauchergeschäft)
bzw	beziehungsweise
dh	das heißt
ECG	E-Commerce-Gesetz
EU-DSG-VO	Eu-Datenschutz-Grundverordnung
FAGG	Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz
etc	et cetera
EU	Europäische Union
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
exkl	exklusive
Hg	Herausgeber
inkl	inklusive
JN	Jurisdiktionsnorm
KSchG	Konsumentenschutzgesetz
PrAG	Preisauszeichnungsgesetz
Rn	Randnummer
Rz	Randziffer
udgl	und der gleichen
UGB	Unternehmensgesetzbuch
UrhG	Urheberrechtsgesetz
USt	Umsatzsteuer
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb

vgl	vergleiche
WKÖ	Wirtschaftskammer Österreich
z.B.	zum Beispiel
ZaDiG	Zahlungsdienstegesetz
ZPO	Zivilprozessordnung

# VORBEMERKUNGEN ZUR VERWENDUNG DIESER BROSCHÜRE

Die vorliegende Broschüre

- bezieht sich auf **Webshops B2C**, also auf Kaufverträge (nicht auf Dienstleistungen) zwischen Unternehmen einerseits und Verbrauchern (Konsumenten) andererseits;
- kann B2B auch verwendet werden, da die Einhaltung der strengeren Vorschriften für den B2C-Bereich auch für den B2B-Bereich möglich (wenn auch nicht notwendig) ist;
- enthält einerseits Musterformulierungen (als Bausteine für ein Gesamtregelwerk), andererseits aber auch allgemeine rechtliche Erläuterungen die gerade berührten Rechtsgebiete betreffend;
- bietet so die Möglichkeit, eigene und fremde AGB zu überprüfen sowie eigene AGB zu erstellen oder zu ergänzen.

## WICHTIGE HINWEISE:

Die Verwendung von AGB ist gesetzlich weder vorgeschrieben noch zwingend notwendig.

Die vorliegende Broschüre spricht keine Empfehlung für die Verwendung von AGB bzw von einzelnen Klauseln aus. Es werden nur allgemein übliche Klauseln dargestellt und beschrieben.

Es wird empfohlen, vor der Verwendung von AGB die Notwendigkeit jeder einzelnen Klausel für den eigenen Webshop kritisch zu hinterfragen. Im Zweifel sollte eine nicht unbedingt notwendige Klausel eher entfallen.

In vielen Fällen ist es ohnehin besser (und manchmal sogar notwendig), bestimmte Informationen nicht (oder zumindest nicht nur) in AGB „zu verstecken“, sondern aktiv in den Webshop und/oder den Bestellvorgang zB durch eigene Infofelder oder Buttons einzubauen.

Beispiele:

- Übersicht über die Zahlungsmöglichkeiten
- Information über den Ablauf des Bestellvorgangs
- Information über die Versandkosten

Es gibt keine Verpflichtung, diesen Informationen auch im Wege von AGB nachzukommen. Wenn AGB verwendet werden, macht es aber durchaus Sinn, diese Informationen (auch) dort zusammenzufassen. In dieser Broschüre wurden solche Informationen insbesondere dort, wo sie gesetzlich verpflichtend vorgeschrieben sind, so weit wie möglich in AGB integriert.

**Die vorliegende Broschüre bezieht sich grundsätzlich auf österreichisches Recht.** Auf Grund der gleichen Sprache und Währung wird sich jedoch ein österreichischer Webshop, der keinen diesbezüglichen Ausschluss enthält, auch an deutsche Verbraucher wenden. Da das Verbraucherschutzrecht europaweit in vielen Bereichen nicht harmonisiert ist, ist das jeweilige Recht jenes Staates zu beachten, in dem der Verbraucher seinen Wohnsitz hat. Dies wird in vielen Fällen insbesondere deutsches Recht sein.

Auch die Verbraucherrechte-Richtlinie hat nur in einigen, wenn auch sehr wesentlichen Teilen, eine sogenannte Vollharmonisierung (also EU-weit gleiche Vorschriften) gebracht. Die Verbraucherrechte-Richtlinie wurde bezüglich Fernabsatzverträgen (Webshops) in Österreich durch das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) umgesetzt. Zumindest die in dieser Broschüre behandelten Bestimmungen des FAGG gelten europaweit einheitlich.

**Gerade im Hinblick auf Webshops ist die deutsche Rechtslage relativ unübersichtlich und die Rechtsprechung darüber hinaus sehr streng. Selbst aus österreichischer Sicht geringfügige Rechtsverletzungen werden von deutschen Rechtsanwälten grenzüberschreitend auch in Österreich kostenpflichtig abgemahnt.**

Ganz anders ist die Situation in der Schweiz. Da die Schweiz kein EU-Mitgliedsstaat ist, wurde dort die Verbraucherrechte-Richtlinie nicht umgesetzt. Damit gibt es in der Schweiz auch kein derart strenges Verbraucherrecht wie in Österreich oder

Deutschland. Probleme können hier aber im Hinblick auf Währungsangaben, auf Zoll- und sonstige Export-/Importmodalitäten (auch bei der Rücksendung von Waren z.B. bei Ausübung eines Rücktrittsrechts) bestehen.

Sollte sich Ihr Webshop an ausländische Verbraucher richten, wird daher geraten, sich diesbezüglich an das jeweilige AußenwirtschaftsCenter der WKO (<https://wko.at/Außenwirtschaft>) zu wenden. Für viele Staaten gibt es Spezialbroschüren für den Online-Handel, z.B.:

- Branchenreport Deutschland: Rahmenbedingungen für österreichische Online-Händler
- Fachreport Schweiz: E-Commerce

Alle Broschüren sind erhältlich bei der Service-GmbH der WKÖ: <https://webshop.wko.at/>

### **Achtung!**

Diese Broschüre enthält Hinweise im Hinblick auf Besonderheiten des deutschen Rechts. Diese sind keinesfalls abschließend, da sich die Rechtsprechung in Deutschland sehr schnell, sehr detailreich und leider auch widersprüchlich entwickelt. Konkrete AGB sollten daher immer vor ihrer Verwendung von einem mit deutschem Recht vertrauten Rechtsanwalt überprüft werden.

Soweit nicht in den einzelnen Kapiteln anders angegeben, können die Hinweise zu deutschem Recht auch in Österreich umgesetzt werden. Wenn Sie sich an den jeweils strengsten Bestimmungen orientieren, können Sie diese für alle deutschsprachigen Staaten verwenden. In einigen Fällen ist ohnehin zu erwarten, dass die österreichische Rechtsprechung der (derzeit strengeren) deutschen Rechtsprechung folgen wird.

Unsere AußenwirtschaftsCenter können Ihnen auch Vertrauensanwälte vermitteln. Das AußenwirtschaftsCenter Berlin kooperiert darüber hinaus mit einem auf E-Commerce spezialisierten Vertrauensanwalt.

## **Kontakte:**

AußenwirtschaftsCenter Berlin  
Stauffenbergstraße 1  
10785 Berlin | DEUTSCHLAND  
T +49 30 25 75 75 0, F +49 30 25 75 75 75  
E [berlin@wko.at](mailto:berlin@wko.at), W <https://wko.at/aussenwirtschaft/de>

AußenwirtschaftsCenter Zürich  
Talstraße 65, 10 OG  
8001 Zürich | SCHWEIZ  
T +41 44 21 53 040, F +41 44 21 22 838  
E [zuerich@wko.at](mailto:zuerich@wko.at), W <https://wko.at/aussenwirtschaft/ch>

Generell kann bei Verstößen gegen das Konsumentenschutzgesetz (ebenso wie beim FAGG) eine Verbandsklage durch Verbraucherorganisationen auf Unterlassung der Verwendung gesetzwidriger Klauseln erfolgen. Da das KSchG und andere Gesetze auslegungsbedürftig sind, werden vom Obersten Gerichtshof (OGH) laufend neue Auslegungsvorgaben entwickelt, nach denen auch bisher allgemein als zulässig erachtete Klauseln als gesetzwidrig erkannt werden können. Eine solche Änderung der Rechtsprechung ist schwer vorhersehbar, weshalb die Gefahr einer solchen Klage nie zur Gänze ausgeschlossen werden kann. Die in dieser Broschüre vorgeschlagenen Klauseln wurden jedenfalls so formuliert, dass einer größtmöglichen Rechtssicherheit Vorrang eingeräumt wurde; auf besonders „scharfe“ Klauseln wurde daher bewusst verzichtet.

**Die vorliegende Broschüre kann eine fundierte rechtliche Beratung nicht ersetzen. Eine solche wird daher vor Erstellung bzw Ergänzung eigener AGB in jedem Fall angeraten!**

Ergänzende Literatur (erhältlich auf: <https://webshop.wko.at/>)

- Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) - Ferch-Fischer (Herausgeber)
- So gestalten Sie Ihren Webauftritt gesetzeskonform - Kubanek (Herausgeber)

# **1. ALLGEMEINES ZU AGB UND VERTRAGSABSCHLÜSSEN IM INTERNET**

## **1.1 Was sind AGB?**

AGB sind vorformulierte Vertragsbedingungen, die deshalb zur Anwendung kommen, weil im heutigen Geschäftsverkehr nicht mit jedem einzelnen Kunden ein detaillierter individueller Vertrag ausgehandelt werden kann. Typischerweise bestellt der Kunde aus Ihrem fertigen Warenkatalog zu Ihren Bedingungen.

**Es besteht für Sie aber weder im Internet noch offline eine Verpflichtung, AGB zu verwenden.**

Wenn Sie Ihren Webshop für Verbraucher einrichten (B2C), dann müssen Sie insbesondere das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch (ABGB), das E-Commerce-Gesetz (ECG), das Konsumentenschutzgesetz (KSchG), das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) und das Preisauszeichnungsgesetz (PrAG) beachten. Wenn Sie Ihren Webshop nur für Unternehmer einrichten (B2B) und nicht an Verbraucher liefern, müssen Sie im Wesentlichen nur das ECG sowie das allgemeine Vertragsrecht, insbesondere das ABGB, beachten.

Bei der Verwendung von AGB sind einerseits Bestimmungen über deren Geltung (vertragliche Vereinbarung) sowie andererseits zusätzliche Informationspflichten zu beachten (§ 11 ECG).

## **1.2 Geltung der AGB**

Verwenden Sie bei Geschäftsabschlüssen über das Internet AGB, dann müssen diese - wie auch außerhalb des Internet - zwischen den Vertragspartnern vereinbart werden, damit sie Bestandteil des konkreten Rechtsgeschäftes werden (Geltung der AGB).

Sie als Webshop-Betreiber müssen daher darauf hinweisen, dass Sie dem beabsichtigten Vertrag Ihre AGB zugrunde legen. Die Information, dass Sie nur zu Ihren AGB kontrahieren, muss dem Kunden jedenfalls vor dem Vertragsabschluss bekannt gegeben werden. Der Kunde muss zumindest die Möglichkeit haben, sich

vor Vertragsabschluss Kenntnis und Inhalt der AGB zu verschaffen. Dies sollte am besten so erfolgen, dass der Bestellvorgang ohne Bestätigung der Kenntnisnahme und Akzeptanz der AGB durch den Kunden nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann. Sinnvoll wäre es beispielsweise, wenn die AGB automatisch in einem Feld geöffnet werden, das erst nach Anklicken eines Zustimmungsbuttons geschlossen wird und der Bestellvorgang erst danach fortgesetzt werden kann.

### 1.3 Information über die AGB

Abgesehen von der Integration in den Bestellvorgang muss über AGB auch unabhängig von der Bestellung informiert werden. In der Praxis werden AGB auf der Homepage (Startseite) eines Online-Händlers oftmals durch einen eigenen Link auf den Text der AGB zur Verfügung gestellt. Dies genügt, um dem Erfordernis der Informationspflicht zu entsprechen. Der Kunde muss die Möglichkeit haben, sich jederzeit Kenntnis vom Inhalt der AGB zu verschaffen. Ob Ihr Kunde den Link tatsächlich anklickt, ist dann seine Sache. Der Kunde muss nur die Möglichkeit haben, die AGB - auch unabhängig von einem Vertragsabschluss - auszudrucken und abzuspeichern (§ 11 ECG).

#### **Achtung!**

Dieser Link muss aber zusätzlich auch so in den Bestellvorgang integriert werden, dass daraus eine eindeutige Zustimmung des Kunden zur Geltung der AGB abgeleitet werden kann (siehe oben 1.2 Geltung der AGB).

Der Kunde sollte die AGB nicht selbst ändern können. Verwenden Sie daher kein Datenformat wie Word (.doc- Dokumente) oder Ähnliches. Außerdem sollten die AGB immer datiert sein, um den jeweiligen Stand bzw eigene Änderungen im Streitfall dokumentieren zu können.

### 1.4 Optische Gestaltung der AGB

Die AGB, die Sie bei Online-Geschäftsabschlüssen verwenden, müssen (sinngemäß) den für gedruckte AGB festgelegten Prinzipien entsprechen. Das heißt, dass die dabei verwendete Schriftart eine allgemein übliche Größe, einen deutlichen

Kontrast zum Hintergrund und das Schriftbild eine gute Lesbarkeit auf einem Monitor aufweisen müssen.

## **1.5 Länge der AGB**

Es ist möglich, dass die Rechtsprechung bei Online-Geschäften von dem Grundsatz abgeht, dass AGB beliebig lang sein können. Dies ergibt sich aus der Überlegung, dass man im Internet üblicherweise mit kurzen Texten arbeitet und man daher damit rechnen muss, dass ein Konsument lange Texte nicht genau liest, wodurch ihn einzelne Klauseln dann überraschend treffen können. Beim Kauf üblicher Handelswaren wie Bücher, Datenträger etc in einem Online-Shop sollte daher wohl mit (maximal) etwa 3 (Bildschirm-) Seiten das Auslangen gefunden werden. Rechtsprechung, wie lange AGB im Bereich des E-Commerce tatsächlich sein dürfen, gibt es allerdings noch nicht. Auch hier werden branchenspezifische und produktspezifische Unterschiede zu treffen sein.

## **1.6 Sprache der AGB**

Es gibt keine ausdrückliche gesetzliche Bestimmung, die vorschreibt, in welcher Sprache AGB abgefasst werden müssen, damit sie rechtsverbindlich werden.

Die herrschende Auffassung geht diesbezüglich davon aus, dass es genügt, wenn der Text der AGB in jener Sprache abgefasst ist wie der abzuschließende Hauptvertrag. Wenn somit auf einer deutschsprachigen Website bestellt wird, genügt es für die Verbindlichkeit der AGB unter diesem Aspekt, wenn auch die AGB deutsch verfasst sind.

## **1.7 Nachteilige/ungewöhnliche/überraschende/ unklare Klauseln**

Wie im herkömmlichen Geschäftsverkehr dürfen auch in AGB, die im Internet verwendet werden, nicht alle beliebigen Klauseln verwendet werden. Den Kunden benachteiligende Bestimmungen sind unzulässig, wenn der Kunde nach den Begleitumständen des Vertrages und dem äußeren Erscheinungsbild (z.B. Kleindruck, versteckte Einordnung) nicht mit ihnen rechnen musste und nicht besonders darauf hingewiesen wurde. Ob eine Klausel in AGB

einen solchen Überrumpelungseffekt hat und deshalb unwirksam ist, muss im konkreten Einzelfall beurteilt werden und hängt von der Branchenüblichkeit und dem Erwartungshorizont des Adressatenkreises ab.

Ob verwendete Klauseln darüber hinaus sittenwidrig (und damit ungültig sind), entscheiden unter Berücksichtigung aller Umstände (optische Gestaltung, Auswirkung der Klauseln, gröbliche Benachteiligung des Vertragspartners, grobes Missverhältnis von Leistung und Gegenleistung, sachliche Rechtfertigung etc) die Gerichte im Einzelfall.

Eine Liste verbotener (und damit ungültiger) Klauseln für B2C-Geschäfte enthält § 6 KSchG. Insbesondere ist eine Klausel auch dann ungültig, wenn sie unklar oder unverständlich formuliert ist (§ 6 Abs 3 KSchG - „Transparenzgebot“).

Darüber hinaus kommt bei unklaren „mehrdeutigen“ Bestimmungen in AGB § 915 ABGB zur Anwendung. Demnach ist eine undeutliche Formulierung zum Nachteil desjenigen auszulegen, der sich ihrer bedient hat, also zum Nachteil des Erstellers der AGB.

**Tipp:**

AGB sollten immer möglichst einfach und verständlich formuliert werden. „Quasi-juristische Sprachschnörkel“ sind weder sprachlich noch juristisch angebracht.

Als Faustregel gilt: Je einfacher AGB formuliert sind, desto besser. Komplizierte Sprachkonstruktionen haben in der Regel mit Juristerei nichts zu tun, sondern erwecken eher den Eindruck, dass Sie etwas verbergen wollen. Sagen Sie Ihren Kunden lieber klar und deutlich, worauf es Ihnen ankommt und unter welchen Bedingungen man bei Ihnen bestellen kann. Das hilft nicht nur, Gerichtsprozesse zu vermeiden, sondern gibt sowohl Ihnen als auch Ihren Kunden Sicherheit und Vertrauen.

## 1.8. Vorvertragliche Informationspflichten nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)

Nach dem FAGG gelten für Fernabsatzverträge (Webshops) umfangreiche vorvertragliche Informationspflichten (§ 4 Abs 1 FAGG). Diese Informationen müssen so auf der Website vorhanden sein, dass der Verbraucher sie vor Vertragsabschluss zur Kenntnis nehmen kann.

Alle diese Informationen müssen dem Verbraucher zusätzlich spätestens bei Lieferung der Ware auf dauerhaftem Datenträger (E-Mail oder Papier) zur Verfügung gestellt werden (§ 7 Abs 3 FAGG).

### **Achtung!**

Ein Link in einem E-Mail oder eine Webadresse in Papierform ist nicht ausreichend. Vielmehr muss der gesamte Informationsinhalt direkt im E-Mail enthalten oder in Papierform abgedruckt sein. Wenn also z.B. in den Internet-AGB auf andere Webpages verlinkt wird (z.B. Versandkostenabelle, Impressum), dann müssen diese verlinkten Angaben direkt im Mail oder ausgedruckt in Papierform zur Verfügung gestellt werden.

Viele dieser Informationspflichten können auch in die AGB integriert werden. Das hat den Vorteil, dass dann die AGB der Warenlieferung beigelegt werden können und so dem Verbraucher auf dauerhaftem Datenträger zur Verfügung stehen.

Da die AGB auch unabhängig vom Vertragsabschluss auf der Website veröffentlicht werden müssen (§ 11 ECG), wären so die darin enthaltenen vorvertraglichen Informationspflichten ebenfalls erfüllt. Dennoch empfiehlt es sich, zentrale Informationen wie z.B. die Widerrufsbelehrung nicht nur in den AGB „zu verstecken“, sondern sie als eigene Informationsfelder in den Webauftritt einzubauen.

Im Folgenden finden Sie eine Checkliste mit allen vorvertraglichen Informationspflichten des FAGG bezüglich Kaufverträge.

## 1.9 Checkliste: Informationspflichten vor Vertragsabschluss (§ 4 FAGG)

### Zum Unternehmen

(Aufnahme ins Impressum sinnvoll)

- ✓ **Identität** des Unternehmens (Namen oder Firma)
- ✓ **Kontakt**daten des Unternehmens

### Zur Ware / Dienstleistung

(Veröffentlichung bei der Ware sinnvoll)

- ✓ die **wesentlichen Merkmale** der Waren oder Dienstleistungen
- ✓ **Gesamtpreis** inkl aller Nebenkosten
- ✓ bei **unbefristeten oder Abonnementverträgen** die Gesamtkosten oder die Kosten pro Monat (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung)
- ✓ **Kosten** der für den Vertragsabschluss eingesetzten **Fernkommunikationstechnik**, sofern diese nicht nach einem Grundtarif berechnet wird (kostenpflichtige Mehrwertnummern)
- ✓ gegebenenfalls die **Funktionsweise digitaler Inhalte** inkl Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software
- ✓ Gegebenenfalls Hinweis auf allfällige **Garantien** und deren Bedingungen

### Allgemeine Bedingungen

(Aufnahme in AGB sinnvoll)

- ✓ Gegebenenfalls **Laufzeit des Vertrags** oder die Kündigungsbedingungen
- ✓ Gegebenenfalls die **Mindestdauer** der Verpflichtungen
- ✓ Zahlungs-, Liefer- und **Leistungsbedingungen, Lieferzeitraum \***
- ✓ Gegebenenfalls Hinweis auf **Kautions** oder sonstige Sicherheiten
- ✓ Hinweis auf das Bestehen des gesetzlichen **Gewährleistungsrechts \***

## Zu Beschwerden

(Aufnahme in AGB sinnvoll)

- ✓ Gegebenenfalls Hinweis auf Bestehen, Bedingungen und Leistungen eines **Kundendiensts**
- ✓ Gegebenenfalls **Kontakt**daten für Beschwerden (wenn ein Verfahren beim Unternehmer vorgesehen ist) \*
- ✓ Gegebenenfalls der Zugang zu einem **außergerichtlichen Beschwerde-** und Rechtsbehelfsverfahren
- ✓ Gegebenenfalls Hinweis auf **Verhaltenskodizes**, wenn der Unternehmer einem solchen unterliegt \*

## Zum Widerruf

(Aufnahme in die Widerrufsbelehrung)

- ✓ Belehrung über **Bestehen oder Nichtbestehen** eines **Widerrufsrechts** inkl Muster-Widerrufsformular \*\*
- ✓ Hinweis, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die **Kosten für die Rücksendung** der Waren zu tragen hat \*\*
- ✓ gegebenenfalls die Umstände, unter denen der Verbraucher sein **Rücktrittsrecht verliert** \*

Die mit \* bezeichneten Informationen wurden in den Musterformulierungen dieser Broschüre berücksichtigt.

Unbezeichnete Informationen wurden in den Musterformulierungen nicht berücksichtigt, weil sie in der Praxis für Webshops kaum relevant sein werden (z.B. Laufzeit des Vertrages) bzw sich nicht für AGB eignen (z.B. Angaben über Ware und Preis).

Die mit \*\* bezeichneten Informationen sind in der Muster-Widerrufsbelehrung enthalten.

## **2. INFORMATIONSPFLICHTEN BEIM ABSCHLUSS VON VERTRÄGEN IM INTERNET NACH DEM E-COMMERCE-GESETZ (ECG)**

Für Webshops gibt es über die vorvertraglichen Informationspflichten des FAGG hinaus noch weitere umfangreiche Informationspflichten (z.B. Impressum, technische Bestellhilfen, Korrekturmöglichkeiten für Eingabefehler, Empfangsbestätigung der Bestellung). Näheres dazu finden Sie in der Broschüre „So gestalten Sie Ihren Webauftritt gesetzeskonform“.

Es macht durchaus Sinn, die „allgemeinen Informationen über Vertragsabschlüsse“ nach dem E-Commerce-Gesetz (§ 9 ECG) auch in die AGB aufzunehmen, obwohl die technischen Informationen über den Bestellvorgang sinnvoller Weise in den Bestellvorgang selbst integriert werden sollten.

Die einzelnen technischen Schritte, die zur Vertragserklärung des Kunden und zum Vertragsabschluss führen, sind zu erläutern (§ 9 Abs 1 Z 1 ECG). Dabei sind auch die technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der (endgültigen) Vertragserklärung zu beschreiben (§ 9 Abs 2 Z 3 ECG). Die Formulierung sollte kurz die wesentlichen Schritte, die der Kunde setzen muss, wiedergeben. Die konkrete Formulierung hängt daher wesentlich von der Gestaltung des Webshops ab. Der nachstehende Formulierungsvorschlag stellt daher nur eine sehr allgemeine Richtschnur dar bzw. verweist auf nähere Ausführungen beim Bestellvorgang.

### **Formulierungsvorschlag für den Vertragsabschluss / Korrekturmöglichkeit:**

„Die Bestellung des Kunden stellt ein Angebot dar. Ein Vertrag kommt erst nach Annahme unsererseits zustande.

Eine Bestellung ist nur möglich, wenn alle im Bestellformular mit \* bezeichneten Pflichtfelder ausgefüllt sind. Fehlen Angaben oder

können wir der Bestellung aus sonstigen Gründen nicht nachkommen, erhält der Kunde eine Fehlermeldung. Vor dem endgültigen Abschicken der Bestellung erhält der Kunde die Möglichkeit, seine Bestellung zu korrigieren. Unterstützende Detailinformationen erhält der Kunde direkt im Zuge des Bestellvorganges.

Sobald der Bestellvorgang abgeschlossen ist, wird der Kunde darüber durch ein Infofenster „Ihre Bestellung ist abgeschlossen und wurde erfolgreich an uns versendet“ benachrichtigt. Dies stellt unsererseits noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar.“

Der Eingang der Bestellung des Kunden muss unverzüglich (z.B. durch E-Mail) bestätigt werden (Empfangsbestätigung; § 10 Abs 2 ECG). Dies ist auch per Autoresponder möglich. Dabei handelt es sich noch nicht um die Annahme der Bestellung. Der Vertrag kommt erst später durch Annahme der Bestellung z.B. durch Auftragsbestätigung oder direkt durch Versenden der Ware zustande.

#### **Formulierungsvorschlag für die Empfangsbestätigung:**

„Wenn die Bestellung bei uns eingelangt ist, wird der Kunde über die von ihm bekannt gegebene E-Mail-Adresse vom Eingang seiner Bestellung verständigt. Diese Verständigung stellt unsererseits noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar.“

Darüber hinaus haben Sie Ihren Kunden auch zu informieren, ob der Vertragstext (die Bestellung) bei Ihnen gespeichert wird (§ 9 Abs 1 Z 2 ECG), wie der Vertragstext (wenn er gespeichert wird) für den Kunden zugänglich ist und wie der Kunde seine Bestellung wieder aufrufen kann oder ob der Kunde sich seine fertige Bestellung selbst ausdrucken oder abspeichern soll (§ 9 Abs 1 Z 2 ECG).

Sinnvoll ist es jedenfalls, dass Sie Ihren Kunden auch darauf hinweisen, wenn der Vertragstext (die Bestellung) bei Ihnen nicht gespeichert wird. Allenfalls weisen Sie ihn auch darauf hin, dass er sich den Vertragstext, wenn er diesen haben möchte, selbst abspeichern oder ausdrucken muss.

### **Formulierungsvorschläge für die Vertragsspeicherung:**

„Der Kaufvertrag wird von uns nicht gespeichert. Wenn der Kunde den Vertragstext nach seiner Bestellung ausdrucken will, kann er wie folgt vorgehen: .....“

#### ***oder***

„Der Kaufvertrag wird von uns gespeichert, ist für den Kunden aber über unseren Webshop nicht zugänglich. Wenn der Kunde den Vertragstext nach seiner Bestellung ausdrucken will, kann er wie folgt vorgehen: ....“

#### ***oder***

„Der Kaufvertrag wird von uns gespeichert und ist unter Angabe der Bestellnummer unter der Adresse [www....](#) abrufbar.“

### **Achtung!**

Zum Vertrag gehören auch die AGB in der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltenden Fassung. Wenn der Vertrag vom Unternehmer abgespeichert wird, müssen daher auch die AGB in der entsprechenden Fassung mit abgespeichert werden. Es empfiehlt sich daher, den Stand (Gültigkeitsdatum) der AGB in den AGB zu dokumentieren. Ein bloßer Link auf die (aktuellen) AGB wäre nicht ausreichend, da diese ja verändert werden könnten.

### **Achtung!**

In Deutschland gilt nach der Rechtsprechung der Vertrag auch dann als gespeichert, wenn bloß das E-Mail gespeichert wird, mit dem der Händler dem Kunden nach Vertragsabschluss den Vertragstext bzw seine wesentlichen Inhalte zusendet (verpflichtende Information gemäß § 7 Abs 3 FAGG). In diesem Fall ist der Kunde also dahingehend zu informieren, dass der Text gespeichert wird.

Die Variante 1 im obigen Formulierungsvorschlag wird daher nur selten verwendet werden können.

Sie müssen Ihren Kunden auch darüber informieren, in welchen Sprachen der Vertrag zwischen Ihnen und dem Kunden abgeschlossen werden kann. Wenn Ihr Kunde bei Ihnen in mehreren Sprachen bestellen kann, achten Sie darauf, dass Sie auch Ihren Informationspflichten in diesen Sprachen nachkommen (§ 9 Abs 1 Z 4 ECG). Beachten Sie bitte auch, dass bei grenzüberschreitenden Transaktionen dann in der Regel auch das Recht jenes Staates zur Anwendung kommt, in dem Ihre Kunden ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt haben. Wenn Ihr Hauptabsatzgebiet Österreich oder Deutschland ist, empfehlen wir, ausschließlich Deutsch als Vertragssprache zu verwenden.

#### **Formulierungsvorschlag für die Vertragssprache:**

„Die Vertragssprache ist Deutsch.“

Wenn Sie sich ausschließlich an Kunden aus einem bestimmten Staat (z.B. Österreich) richten wollen, dann müssen Sie dies auf Ihrer Website und in Ihren AGB klarstellen. Nur so können Sie gewährleisten, dass nicht ausländisches Verbraucherrecht zur Anwendung gelangt. Wichtig ist allerdings, dass Sie dem auch tatsächlich nachkommen und Bestellungen aus anderen Ländern ablehnen.

#### **Formulierungsvorschlag für das Zielland:**

„Unser Angebot richtet sich ausschließlich an Kunden mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in Österreich.“

Wenn Sie sich einem Verhaltenskodex (z.B. E-Commerce-Gütezeichen) unterworfen haben, müssen Sie diesen und außerdem den elektronischen Zugang dazu angeben (z.B. durch einen Link auf dessen Bedingungen, wie etwa [www.guetezeichen.at](http://www.guetezeichen.at) - § 9 Abs 2 ECG und § 4 Abs 1 Z 13 FAGG).

#### **Formulierungsvorschlag für Verhaltenskodizes:**

„Wir arbeiten auf Basis des folgenden Verhaltenskodex: ....  
Diesen finden Sie unter [www](http://www) ....“

### 3. DER VERTRAGSABSCHLUSS: ANGEBOT (OFFERTE) UND ANNAHME

Damit ein Vertrag zustande kommt, muss auch bei im Fernabsatz geschlossenen Geschäften grundsätzlich eine Seite ein **Angebot stellen** (z.B. Bestellung des Kunden im Web) und die andere dieses **annehmen**. Wichtig ist, dass das bloße Anbieten z.B. von Waren im Internet (Webshop) normalerweise noch kein Angebot in diesem Sinne ist, selbst wenn Preis und Ware genau angegeben werden, zumal sich das so dargebotene Warenangebot **nicht an eine bestimmte Person** richtet, sondern an alle potentiellen Nutzer im Web. Genau genommen handelt es sich dabei bloß um eine Aufforderung an potentielle Kunden, dass diese selbst ein Angebot (eben z.B. durch Bestellung im Web) abgeben.

Die Annahme des Angebots kann entweder durch ausdrückliche Erklärung (z.B. per E-Mail; Variante 1) oder durch faktisches Versenden der Ware (Variante 2) erfolgen. In jedem Fall sollte der Kunde davon verständigt werden.

In dieser Broschüre wurde in den Formulierungsvorschlägen nur Variante 1 (ausdrückliche Erklärung der Annahme des Vertrages) berücksichtigt, weil bei Variante 2 (Annahme durch faktisches Versenden der Ware) die Vereinbarung einer Lieferfrist in AGB nicht möglich ist. Über Lieferfrist oder Liefertermin muss aber vorvertraglich informiert werden (§ 4 Abs 1 Z 7 FAGG). Wenn dies - wie in den Formulierungsvorschlägen dieser Broschüre - durch Angabe einer Lieferfrist in AGB geschieht, muss der Vertragsabschluss durch eine ausdrückliche Erklärung der Annahme des Vertrages erfolgen, da nur so der Beginn der Lieferfrist transparent gemacht werden kann.

Solange das Angebot (die Bestellung des Kunden) nicht angenommen ist, liegt noch kein Vertrag vor. Die bloße **elektronische Bestätigung des Eingangs (Empfangsbestätigung)** der Bestellung, wozu der Webshopbetreiber gesetzlich unverzüglich verpflichtet ist, stellt nämlich noch keine Annahme des Angebots dar. Mit dieser Bestätigung soll der Kunde Gewissheit darüber haben, ob seine Bestellung überhaupt angekommen ist (§ 10 Abs 2 ECG).

Wenn jedoch diese (oben unter Punkt 2 beschriebene) Empfangsbestätigung z.B. mit einer **Auftragsbestätigung** kombiniert ist, handelt es sich bereits um einen abgeschlossenen Vertrag.

#### **Formulierungsvorschlag für den Vertragsabschluss:**

„Die Bestellung des Kunden stellt ein Angebot dar. Ein Vertrag kommt erst nach Annahme unsererseits zustande. Der Kunde wird von unserer Annahme per E-Mail verständigt.“

#### **Achtung!**

Die Regelung in den AGB muss mit dem tatsächlichen Bestellablauf übereinstimmen. Insbesondere in Deutschland bedeutet eine Zahlungsaufforderung, die an den Kunden gerichtet wird, nach der Rechtsprechung bereits einen Vertragsabschluss. Eine Zahlungsaufforderung darf daher, wenn der Vertragsabschluss wie im obigen Formulierungsvorschlag erfolgt, erst nach oder frühestens gleichzeitig mit der ausdrücklichen Annahmeerklärung des Vertrages, keinesfalls aber bereits mit der Empfangsbestätigung, mit der das bloße Einlangen der Bestellung des Kunden bestätigt wird, erfolgen. Sofort-Zahlungsarten sind bei dieser Konstruktion daher nicht möglich.

Selbst wenn noch kein Vertrag vorliegt, sondern lediglich ein Angebot des Kunden, so bindet dieses den Anbietenden, sobald es dem **Empfänger zugegangen** ist. Eine elektronische Erklärung (z.B. die Bestellung im Web) gilt als zugegangen, wenn sie vom Empfänger unter gewöhnlichen Umständen abrufbar ist, also in der Regel dann, wenn sie am Mailserver des Webshopbetreibers abrufbar gespeichert ist. Die **Dauer dieser Bindung** richtet sich in erster Linie nach der Erklärung, das heißt der Anbietende kann die Frist, innerhalb derer sein Angebot angenommen werden muss, selbst bestimmen (z.B. dieses Angebot gilt nur heute).

Andererseits kann der Webshopbetreiber in seinen AGB auch festlegen, wie lange der Besteller (der Kunde) an sein Angebot gebunden ist, wobei diese Frist für den Verbraucher weder unangemessen lange noch unbestimmt sein darf (§ 6 Abs 1 Z 1 KSchG).

**Achtung!**

Insbesondere in Deutschland ist die Nennung einer solchen Bindungsfrist nach der Rechtsprechung zwingend erforderlich, wenn wie im obigen Formulierungsvorschlag der Vertragsabschluss mit einer ausdrücklichen Annahmeerklärung erfolgt. Die Frist sollte nach der (deutschen) Rechtsprechung maximal 2 Tage betragen.

**Formulierungsvorschlag für die Bindung des Kunden an sein Angebot:**

„Der Kunde ist an seine Bestellung 2 Tage ab Zugang dieser Bestellung gebunden. Das gesetzliche Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht) bleibt davon unberührt.“

Um dem Kunden das Zugangsdatum seiner Bestellung und damit den Beginn seiner Bindungsfrist mitzuteilen, empfiehlt es sich, das Zugangsdatum in die unverzüglich zu übermittelnde Empfangsbestätigung aufzunehmen.

**Formulierungsvorschlag für den Zugang der Bestellung:**

„Der Tag des Zugangs der Bestellung wird dem Kunden im Rahmen der Empfangsbestätigung unverzüglich bekannt gegeben.“

Sinnvoll ist in diesem Zusammenhang auch eine unverzügliche Benachrichtigung, falls eine Bestellung nicht angenommen werden kann.

## 4. PREIS UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Der Verbraucher ist vor Abgabe seiner Bestellung über den Preis einschließlich aller Steuern und Abgaben, über allfällige zusätzliche (Liefer-) Kosten sowie die Gültigkeitsdauer des Preises und Angebotes zu informieren. Können diese Kosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden, ist über das allfällige Anfallen solcher Kosten zu informieren (§ 5 Abs 1 Z 4 FAGG). Außerdem ist über alle sonstigen Zahlungs- Liefer- und Leistungsbedingungen zu informieren (§ 5 Abs 1 Z 7 FAGG). Das FAGG verwendet für den Preis inkl Steuern und Abgaben die Bezeichnung „Gesamtpreis“.

Gemäß § 5 Abs 2 ECG sind beim Betrieb eines Webshops Preise so auszuzeichnen, dass sie leicht lesbar und zuordenbar sind. Außerdem muss eindeutig erkennbar sein, ob die Preise alle Abgaben und Zuschläge einschließlich allfälliger Versandkosten enthalten oder nicht.

Die Preise sind zudem gemäß Preisauszeichnungsgesetz (PrAG) jedenfalls brutto, also inklusive Umsatzsteuer sowie aller sonstigen Abgaben und Zuschläge, auszuzeichnen. Bei zusätzlicher Angabe des Nettopreises ist der Bruttopreis in unmittelbarer Nähe dazu anzuführen. Die Preise sind in österreichischer Währung anzugeben, bei zusätzlicher Anführung einer ausländischen Währung muss die österreichische zumindest in gleich großer Schrift und Auffälligkeit ersichtlich gemacht werden.

### **Formulierungsvorschlag für Preise:**

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben sowie Versandkosten, sofern diese nicht gesondert ausgewiesen werden.“

### **oder:**

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne

Versandkosten. Die Versandkosten finden Sie in unserer Versandkostenübersicht: [Link](#)“

*[hier auf Ihre Versandkostenabelle verlinken]*

**oder:**

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Sie beinhalten weiters nicht die Kosten für Zustellung, Montage oder Aufstellung. Unsere Verkaufspreise verstehen sich zuzüglich einer Versandkostenpauschale in der Höhe von € ..... pro .....“

„Bei einer Lieferung in ein Nicht-EWR-Land hat der Verbraucher alle Im- und Exportspesen inklusive allfälliger Zölle, Gebühren und Abgaben zu tragen.“

### **Achtung!**

Sofern keine Ausnahmen vom PrAG greifen, sind auch die sonstigen Vorschriften des PrAG zu beachten. Dabei handelt es sich allerdings nicht um Sondervorschriften für den E-Commerce-Bereich, sondern um dieselben Bestimmungen wie sie auch offline gelten. Dazu gehören auch die Bestimmungen zur Grundpreisauszeichnung (z.B. Angabe auch des Preises pro Kilogramm oder Liter). Dies muss aber bei den jeweiligen Produkten erfolgen. Insbesondere in Deutschland führt ein Verstoß gegen die Verpflichtung zur Angabe des Grundpreises immer wieder zu Abmahnungen.

Auch hinsichtlich der Vereinbarung von **Zahlungsbedingungen** herrscht Vertragsfreiheit. Bei Verträgen im Rahmen eines Webshops ist aber jedenfalls zu berücksichtigen, dass der Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung über die Einzelheiten der Zahlung informiert sein muss.

### **Formulierungsvorschlag für Zahlungsarten:**

„Wir akzeptieren folgende Zahlungsarten/Kreditkarten: ....“

Es steht aber den Vertragspartnern frei, diese Einzelheiten, wie insbesondere den Zeitpunkt der **Fälligkeit** der Zahlung selbst zu bestimmen.

### **Achtung!**

Die Frage der Zahlungsarten und der Fälligkeit muss mit den Informationen bzw dem Ablauf des Bestellvorgangs übereinstimmen.

Für den Fall, dass es keine vertragliche Vereinbarung über die Fälligkeit geben sollte, hat das Gesetz vorgesorgt: Grundsätzlich hat die Zahlung ohne unnötigen Aufschub nach vertragsgemäßer Lieferung zu erfolgen.

Bezüglich der Fälligkeit werden 3 verschiedene Varianten nachstehend behandelt:

- a) Vorleistungspflicht des Käufers
- b) Leistung „Zug um Zug“, wie im Zweifel gesetzlich vorgesehen
- c) Einräumung einer Zahlungsfrist ab Übergabe der Ware

Grundsätzlich wird mit dem Kunden beim Bestellvorgang sowieso eine bestimmte Zahlungsart vereinbart, was entsprechende Eingabemasken im Webshop erfordert (sinnvoller Weise mit Erläuterungen). Die AGB sollten dem natürlich entsprechen, bzw eine Auffanglösung für jene Fälle darstellen, in denen auf herkömmliche Art bezahlt wird. Aus diesem Grund wird in den Formulierungsvorschlägen jeweils der Hinweis „Mangels anderslautender Vereinbarung ...“ vorausgestellt.

### **ad a) Vorleistungspflicht des Käufers**

Verschiedene Erwägungen können dazu führen, von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen. So ist es für den Verkäufer für den Fall einer Insolvenz seines Vertragspartners (Käufers) von Vorteil, schon vor Erfüllung der eigenen Vertragspflicht das Entgelt wenigstens teilweise zu erhalten. Auch für Erstkunden wird diese Variante oft gewählt.

### **Formulierungsvorschlag für die Fälligkeit / Vorauszahlung:**

„Ist keine andere Zahlungsart vereinbart, verpflichtet sich der Kunde zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bereits bei Vertragsabschluss. Die Lieferung der Ware erfolgt erst nach Eingang des Betrages auf unserem Bankkonto.“

### **oder:**

„Bei Zustandekommen des Vertrages ist eine Anzahlung in Höhe von ... % zu leisten. Die Lieferung der Ware erfolgt erst nach Eingang der Anzahlung auf unserem Bankkonto. Der Restbetrag ist spätestens bei Lieferung zu bezahlen, falls nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist.“

### **ad b) Leistung „Zug um Zug“**

Man könnte aber auch grundsätzlich vom Prinzip Leistung/ Gegenleistung (also „Zug um Zug“) ausgehen und eine Zahlungsbedingung wie folgt vorsehen:

### **Formulierungsvorschlag für die Fälligkeit / Zug um Zug:**

„Mangels anderslautender Vereinbarung ist der Kaufpreis bei Übergabe der Ware per Nachnahme zu bezahlen. Ein Skontoabzug wird nur im Rahmen und aufgrund entsprechender Vereinbarung anerkannt.“

### **Achtung!**

Ob Nachnahmekosten an den Verbraucher überwältzt werden dürfen, ist in Österreich nicht geklärt.

In Deutschland ist dies zulässig. Allerdings muss in diesem Fall der Kunde über diese Zusatzkosten informiert werden und die Zusatzkosten sind auch im Bestellvorgang zu integrieren.

Die Verpflichtung, Zusatzkosten bereits vorvertraglich offenzulegen und in den Bestellvorgang zu integrieren, besteht auch in Österreich (§ 4 Abs 1 Z 4 FAGG; § 8 Abs 1 FAGG).

### ad c) Zahlungsfrist

Andererseits liegt auch häufig der Fall vor, dass erst **nach** Übergabe der Ware gezahlt werden soll und entsprechende Zahlungsfristen gewünscht werden.

#### Formulierungsvorschlag für die Fälligkeit / Zahlungsfrist:

„Mangels anderslautender Vereinbarung ist der Kaufpreis binnen ... Tagen ab Lieferung und Rechnungseingang ohne jeden Abzug und spesenfrei zu bezahlen.“

Um den Käufer dann dennoch zu einer möglichst raschen Zahlung zu bewegen, werden solche Klauseln oft mit der Möglichkeit verknüpft, bei Zahlung innerhalb weniger Tage einen **Skontoabzug** - zu welchem der Kunde ohne eine entsprechende Vereinbarung aber grundsätzlich nicht berechtigt ist (!) - vornehmen zu dürfen.

#### Formulierungsvorschlag für die Fälligkeit / Skonto:

„Der Kaufpreis ist binnen ... Tagen ab Lieferung und Rechnungseingang zu bezahlen. Bei Bezahlung innerhalb von ... Tagen kann ein Skonto von ... % abgezogen werden.“

Wenn Skontovereinbarungen getroffen werden und Teilzahlungen vorgesehen sind, sollte klargestellt werden, ob das Recht zum Skontoabzug für den Fall, dass der Käufer z.B. nur mit **einer** Teilzahlung in Verzug gerät, nur hinsichtlich dieser Teilzahlung oder zur Gänze verloren geht.

#### Formulierungsvorschlag für die Fälligkeit / Skontoverlust:

„Wenn der Kunde auch nur eine Teilzahlung nicht innerhalb der für einen Skontoabzug vereinbarten Zahlungsfrist erbringt, verliert er sein Recht auf einen Skontoabzug nicht nur hinsichtlich dieser Teilzahlung, sondern auch hinsichtlich aller bereits geleisteten oder erst später zu erbringenden Zahlungen.“

**oder:**

„Wenn der Kunde eine Teilzahlung nicht innerhalb der für einen Skontoabzug vereinbarten Zahlungsfrist erbringt, verliert er sein Recht auf Skontoabzug nur hinsichtlich der jeweiligen zu spät erfolgten Teilzahlung.“

Bei Verbrauchergeschäften ist die Zahlung von Geldschulden bei im Vorhinein bestimmten Fälligkeitsterminen noch rechtzeitig, wenn der Betrag vom Verbraucher am Fälligkeitstag überwiesen wird. Diese gesetzliche Vorgabe ist zwingendes Recht, eine abweichende vertragliche Vereinbarung zum Nachteil des Verbrauchers ist daher nicht zulässig!

Sofern nicht nach der Natur des Vertragsverhältnisses - wie z.B. bei Zug-um-Zug-Geschäften - eine Barzahlung verkehrüblich ist, haben Unternehmer den Verbrauchern für die Erfüllung einer Geldschuld grundsätzlich ein verkehrübliches Bankkonto bekanntzugeben. Vertragliche Vereinbarungen über eine andere Art der Geldschuldenerfüllung als durch Banküberweisung sind aber zulässig. Es kann z.B. Erfüllung im Einziehungsverfahren oder Kreditkartenzahlung wirksam vereinbart werden. Im Fall einer solchen Vereinbarung besteht dann keine Verpflichtung zur Bekanntgabe eines Bankkontos.

Gerade im Zusammenhang mit Webshops ist es häufig so, dass Zahlungen auch mittels **Zahlungskarten** (z.B. Kreditkarten) erfolgen können. In dem Zusammenhang ist wichtig darauf hinzuweisen, dass bei Missbrauch einer Zahlungskarte bzw deren Daten, der berechtigte Karteninhaber vom Aussteller der Karte verlangen kann, dass die Buchung oder Zahlung rückgängig gemacht bzw erstattet wird - eine für den Verbraucher **unverzichtbare Bestimmung, die durch eine vertragliche Vereinbarung nicht verändert werden kann.**

Das Zahlungsdienstegesetz verbietet es außerdem, Entgelte für bestimmte Zahlungsmittel zu verlangen (§ 27 Abs 6 ZaDiG). Insbesondere Erlagscheingebühren sind damit unzulässig.

## 5. VERZUGSZINSEN

Bei Zahlungsverzug können aufgrund gesetzlicher Regelung jedenfalls Verzugszinsen in Rechnung gestellt werden.

Bei Verbrauchergeschäften gilt der allgemeine gesetzliche Verzugszinssatz von 4 % pro Jahr (§ 1000 Abs 1 ABGB).

Es besteht aber auch die Möglichkeit, vertraglich höhere als die gesetzlichen Verzugszinsen zu vereinbaren. Das Gesetz gibt keine konkreten Grenzen vor, jedoch darf der vertraglich vereinbarte Verzugszinssatz nicht gröblich benachteiligend (§ 879 Abs 3 ABGB) bzw sittenwidrig (§ 879 Abs 1 ABGB) sein. Zur Geltendmachung der gesetzlichen aber auch der vertraglich vereinbarten Verzugszinsen genügt es, dass der Schuldner mit der Zahlung objektiv in Verzug ist - ein konkreter Schadensnachweis oder der Nachweis eines Verschuldens sind hingegen nicht erforderlich. Dies wäre nur für die Einforderung darüber hinausgehenden Zinsschadens geboten, wobei leichte Fahrlässigkeit genügt.

### Formulierungsvorschlag:

„Selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug des Vertragspartners sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von ... % jährlich zu verrechnen; hierdurch werden Ansprüche auf Ersatz nachgewiesener höherer Zinsen bei verschuldetem Zahlungsverzug nicht beeinträchtigt.“

### Achtung!

Eine Sonderregelung besteht bei Verzugszinsen iZm Kreditierungsgeschäften (insbesondere Kreditverträgen, Ratengeschäften):

Wenn der Verbraucher **schon bei vertragsgemäßer Zahlung Zinsen** zu entrichten hat (dies ist bei Kreditrückzahlungen sowie Ratengeschäften üblicherweise der Fall), so darf der im Rahmen einer **Vorwegvereinbarung** für den Fall des Zahlungsverzuges festgelegte Zinssatz den vertraglichen um maximal 5 Prozentpunkte pro Jahr übersteigen. Das heißt, wenn z.B. die zu bezahlende Kreditrate einen Zinssatz von 7 % per anno enthält,

dürfen die Verzugszinsen maximal 12 % pro Jahr betragen (§ 6 Abs 1 Z 13 KSchG).

## 6. DAS RÜCKTRITTSRECHT (§ 11 FAGG)

Für im Fernabsatz geschlossene Geschäfte (also insbesondere auch für Webshops) gibt es für Verbraucher ein Rücktrittsrecht basierend auf der Verbraucherrechte-Richtlinie. In Österreich sind diese Bestimmungen im Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) geregelt. International wird der Begriff „Widerrufsrecht“ verwendet, in Österreich hingegen der Begriff „Rücktrittsrecht“. Gemeint ist damit dasselbe. International sollte eher der Begriff „Widerrufsrecht“ verwendet werden und der Begriff „Rücktrittsrecht“ in Klammer dazu gesetzt werden. Die EU-weit einheitlichen Muster (Muster-Widerrufsbelehrung und Muster-Widerrufserklärung) sollten jedoch unverändert verwendet werden. Empfehlenswert ist auch eine Klarstellung in den AGB.

### **Formulierungsvorschlag Rücktrittsrecht / Widerrufsrecht:**

„Dem in Österreich gebräuchlichen Begriff „Rücktrittsrecht“ entspricht der in Deutschland gebräuchliche und in der Verbraucherrechte-Richtlinie verwendete Begriff „Widerrufsrecht“. Wir verwenden daher das gleichbedeutende Begriffspaar „Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)“. In der Widerrufsbelehrung wird ausschließlich der Begriff „Widerrufsrecht“ verwendet. Dies ist gleichbedeutend mit dem österreichischen Begriff „Rücktrittsrecht“.“

### **6.1 Beginn und Dauer der Rücktrittsfrist**

Die Rücktrittsfrist für Verträge im Fernabsatz beträgt 14 Kalendertage.

Die Rücktrittsfrist ist vollharmonisiert; das bedeutet, dass sie in allen EU-Staaten gleich lang ist.

Längere Rücktrittsfristen dürfen vertraglich gewährt werden. Kürzere Rücktrittsfristen sind unzulässig.

Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag der Empfangnahme der Ware durch den Verbraucher zu laufen.

## **6.2 Die Belehrung über das Rücktrittsrecht**

Der Verbraucher muss sowohl vor Vertragsabschluss (und damit auf der Website) als auch nach Vertragsabschluss (schriftlich z.B. in einem Bestätigungs-E-Mail) über das Rücktrittsrecht belehrt werden.

Deshalb ist es zweckmäßig, einen Hinweis auf das Rücktrittsrecht auch in die AGB aufzunehmen.

Wurde über das Rücktrittsrecht nicht oder nicht korrekt (z.B. falsche Frist) informiert verlängert sich die Frist um 12 Monate.

## **6.3 Die Rechtsfolgen des Rücktritts**

Ein rechtzeitiger Rücktritt bewirkt, dass der Vertrag aufgehoben wird. Der Verbraucher hat die empfangene Ware zurückzustellen.

Der Unternehmer hat die allenfalls vom Verbraucher bereits geleisteten Zahlungen oder Teilzahlungen inklusive Versandkosten zu erstatten. Sollte der Verbraucher mittlerweile notwendige oder nützliche Aufwendungen auf die Sache gemacht haben (z.B. notwendige Instandhaltungskosten), so sind sie dem Verbraucher zu ersetzen. Dabei ist wichtig, dass dem Verbraucher nicht jeder Aufwand zu ersetzen ist, sondern nur solche Aufwendungen, die auch wirklich „notwendig“ und „nützlich“ waren.

Umgekehrt hat der Verbraucher dem Unternehmer nur dann eine Entschädigung für eine Wertminderung zu bezahlen, wenn diese auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften oder der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist. Wurde der Verbraucher nicht korrekt über das Rücktrittsrecht belehrt, entfällt auch dieser Anspruch (§ 15 Abs 4 FAGG).

Der Hinweis auf die gesetzlichen Bestimmungen bezüglich Wertminderung ist in der Muster-Widerrufsbelehrung bereits enthalten.

Unzulässig sind daher Vereinbarungen, wonach das bloße Öffnen der Verpackung bereits zu einer Wertminderung führt oder wonach ein Rücktrittsrecht bei vollem Geldersatz nur dann

gewährt wird, wenn die Ware original verpackt zurückgesendet wird.

Über das Rücktrittsrecht muss vor Vertragsabschluss auf der Website und spätestens bei Lieferung der Ware zusätzlich auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail, Papier) informiert werden. Dafür kann und soll die EU-weit einheitliche Muster-Widerrufsbelehrung verwendet werden (§ 4 Abs 3 FAGG).

Weiters muss dem Verbraucher vor Vertragsabschluss auf der Website und spätestens bei der Lieferung der Ware zusätzlich auf einem dauerhaften Datenträger ein Widerrufsformular zur Verfügung gestellt werden. Auch dafür kann und soll das EU-weit einheitliche Muster-Widerrufsformular verwendet werden (§ 4 Abs 3 FAGG).

Diese beiden Muster sind sowohl im Anhang zur Verbraucherrechte-Richtlinie als auch im Anhang zum FAGG veröffentlicht. Wenn diese Muster verwendet werden, so gilt die Vermutung, dass die Informationspflichten korrekt erfüllt wurden.

#### **Achtung!**

Da es sich nur um Muster handelt, sind abweichende Formulierungen grundsätzlich zulässig. Da Fehler bei der diesbezüglichen Information gravierende Auswirkungen haben können (insbesondere Verlängerung der Rücktrittsfrist um 12 Monate), empfiehlt es sich, die Muster möglichst ohne Abweichung zu verwenden.

Den kompletten Mustersatz finden Sie im Anhang.

## **6.4 Kosten der Rücksendung**

Wenn vertraglich nichts anderes vereinbart wird, hat die Rücksendekosten der Verbraucher zu tragen. Dies allerdings nur, wenn der Verbraucher vor Vertragsabschluss darüber informiert wurde (§ 4 Abs 5 FAGG). Aus diesem Grund ist diese Information auch in der Muster-Widerrufsbelehrung enthalten.

Dabei handelt es sich um die reinen Transport- bzw Portokosten. Manipulationsgebühren etc dürfen nicht vorgeschrieben werden.

## 6.5 Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (§ 18 FAGG)

### 6.5.1 Kein Rücktrittsrecht besteht bei Kaufverträgen bei (§ 18 Abs 1 Z 2, 3, 4, 7, 9 und Abs 3 FAGG)

- a) Waren, deren Preis von Finanzmarktschwankungen abhängt, die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können;
- b) Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind;
- c) schnell verderblichen Waren oder solchen, deren Verfallsdatum schnell überschritten wird;
- d) alkoholischen Getränken, die erst nach 30 Tagen geliefert werden können und wenn deren Preis von Marktschwankungen abhängt;
- e) Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte (ausgenommen Abonnements);
- f) öffentlichen Versteigerungen (E-Bay ist keine öffentliche Versteigerung; hier gibt es **also** ein Rücktrittsrecht)

#### **Achtung!**

Auch über das Nichtbestehen des Rücktrittsrechts ist der Verbraucher schon vor Vertragsabschluss zu informieren.

#### **Formulierungsvorschläge für nicht bestehendes Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht):**

„Für Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).“

„Für Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde, besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).“

„Für Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte (mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen) besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).“

### **6.5.2 Das Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich, entfällt jedoch bei (§ 18 Abs 1 Z 5, 6, 8 FAGG)**

- a) versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn deren Versiegelung entfernt wurde;
- b) Waren, die nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (z.B. Heizöllieferung in einen bereits teilweise befüllten Tank);
- c) Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

#### **Achtung!**

In diesen Fällen ist darüber zu belehren, dass zunächst ein Rücktrittsrecht besteht und das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen. Erst wenn die Waren entsiegelt oder vermischt wurden, entfällt das Rücktrittsrecht. Darüber ist ebenfalls zu belehren.

#### **Formulierungsvorschläge für entfallendes Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht):**

„Für Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht), wenn die Waren nach der Lieferung entsiegelt worden sind.“

„Für Ton- oder Videoaufzeichnungen wie CDs, DVDs etc sowie für Computersoftware die in einer versiegelten Packung geliefert werden, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht), wenn die Waren nach der Lieferung entsiegelt worden sind.“

„Für Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt worden sind, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).“

## 7. GEWÄHRLEISTUNG - GARANTIE

### 7.1 Gewährleistung

#### 7.1.1 Definition

Unter Gewährleistung versteht man die **gesetzliche Verpflichtung** (§§ 922 ff ABGB) des Verkäufers (auch Übergeber genannt), **verschuldensunabhängig** dafür einzustehen, dass die gelieferte Ware die allgemein üblichen oder die vereinbarten Eigenschaften aufweist. Ist dies nicht der Fall, so liegt ein **Mangel** vor. Darüber hinaus ist grundsätzlich sogar für **Werbeaussagen** des Herstellers oder EWR-Importeurs zu haften. Der Mangel muss bereits zum **Zeitpunkt** der **Übergabe** vorhanden sein, wird aber erst danach beanstandet. Wird der Mangel jedoch schon vor oder spätestens bei der Übernahme beanstandet, handelt es sich um **keinen** Gewährleistungs- sondern um einen **Verzugsfall**.

#### 7.1.2 Gewährleistungsfrist

Die **Gewährleistungsfrist** beginnt mit dem **Tag der Übergabe**. Sie beträgt für **bewegliche Sachen 2 Jahre ab Übergabe / Lieferung (Abnahme)**.

#### 7.1.3 Beweislast

Sofern der Mangel innerhalb der ersten sechs Monate ab Übergabe auftritt, wird allerdings vermutet, dass dieser Mangel schon im Zeitpunkt der Übergabe vorhanden war (**Beweislastumkehr**). Nach wie vor muss aber der Käufer bzw Werkbesteller (Übernehmer genannt) - selbst wenn er Konsument ist - während der gesamten Gewährleistungsfrist, somit auch während der ersten sechs Monate, beweisen, dass die Ware überhaupt einen Mangel aufweist.

#### 7.1.4 Gewährleistungsbehelfe

Dem Übernehmer stehen als Gewährleistungsbehelfe die **Verbesserung** (Reparatur oder Lieferung des Fehlenden), **Austausch**, **Preisminderung** und **Vertragsrückabwicklung** (Wandlung) zur Verfügung.

#### 7.1.4.1 Primäre Gewährleistungsbefehle

Dabei besteht jedoch kein freies Wahlrecht, sondern der Übergeber muss **zuerst die Chance zur Verbesserung oder zum Austausch** (Vorrang der Verbesserung bzw. „die zweite Chance“) haben. Ob Verbesserung oder Austausch im Einzelfall vorzunehmen ist, entscheidet zunächst der Übernehmer. Dieser Entscheidung kann der Übergeber den Einwand des unverhältnismäßig hohen Aufwands entgegenhalten.

#### 7.1.4.2 Sekundäre Gewährleistungsbefehle

Zu Preisminderung oder Rücktritt kommt es erst, wenn Austausch bzw. Verbesserung unmöglich sind, wenn der Übergeber Verbesserung und Austausch verweigert oder diese nicht in angemessener Frist durchgeführt hat, sowie wenn Verbesserung und Austausch für den Übernehmer mit erheblichen Unannehmlichkeiten verbunden oder wenn sie dem Übernehmer aus triftigen, in der Person des Übergebers liegenden Gründen unzumutbar sind. Bei Letzterem muss es sich um einen qualifizierten Verlust des Vertrauens in die Kompetenz des Übergebers handeln. Die Mangelhaftigkeit der Leistung alleine reicht noch nicht aus.

Preisminderung steht in allen diesen Fällen zu, Wandlung nur dann, wenn der **Mangel** zusätzlich **nicht geringfügig** ist. Ob ein Mangel geringfügig ist, ist in erster Linie aufgrund einer Interessenabwägung zu beurteilen. Dabei sind sowohl die Folgen der Vertragsaufhebung als auch die Schwere des Mangels zu berücksichtigen. Die Interessenabwägung erfolgt grundsätzlich nach objektiven Gesichtspunkten. Subjektive Gesichtspunkte des Übernehmers - seine Motive bzw. der von ihm verfolgte Zweck - können aber beachtlich sein, wenn sie dem Übergeber bei Vertragsabschluss erkennbar waren. Das Fehlen einer besonders bedungenen Eigenschaft stellt in der Regel einen mehr als bloß geringfügigen Mangel dar.

Nach nunmehriger Rechtsprechung ist zudem schon nach einmaligem fehlgeschlagenen Verbesserungsversuch von einem Anspruch auf Wandlung auszugehen.

### 7.1.5 Gewährleistung und Schadenersatz

Im Falle des Vorliegens eines **Verschuldens** kann der Übernehmer neben Gewährleistung auch Schadenersatz verlangen. Diese **Konkurrenz** von Schadenersatz- und Gewährleistungsansprüchen ist in der Praxis deswegen von großer Bedeutung, weil **Schadenersatzansprüche** erst in **3 Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger verjähren**. Dazu kommt, dass in den ersten 10 Jahren ab Übergabe aufgrund der **Beweislastumkehr** des § 1298 ABGB insbesondere der Produzent in der Praxis fehlendes Verschulden an der Mangelhaftigkeit der Leistung kaum beweisen kann.

Allerdings gilt auch hier, wie im Rahmen der Gewährleistung, der **Vorrang der Verbesserung** vor dem sofortigen Geldersatz.

Ein Schadenersatzanspruch ist gegenüber einem bloßen Händler idR nicht möglich, da diesen so gut wie nie Verschulden treffen wird. Anderes gilt hingegen beim Produzenten, der seine Produkte über seinen Webshop vertreibt.

### 7.1.6 Ausschluss/Beschränkung der Gewährleistung

Zwischen Unternehmer und Verbraucher ist gemäß § 9 KSchG eine Einschränkung der Gewährleistungsansprüche, insbesondere eine Verkürzung der Gewährleistungsfristen, **unzulässig**.

Einzigste Ausnahme sind **Gebrauchsgüter** (gebrauchte bewegliche Sachen), bei denen es erlaubt ist, im Einzelfall die Gewährleistungsfrist auf bis zu ein Jahr zu verkürzen. Kraftfahrzeuge gelten nur dann als gebraucht, wenn sie zumindest 1 Jahr zugelassen sind. Die vertragliche Vereinbarung muss jedoch **im Einzelnen ausgehandelt** sein, eine entsprechende Klausel in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in Vertragsformblättern reicht nicht aus! Eine Fristverkürzung muss mit dem Verbraucher daher individuell vereinbart werden.

Auch die oben erwähnte **Vermutung der Mangelhaftigkeit** kann zu Lasten des Verbrauchers nicht abgeändert, dh also nicht ausgeschlossen werden.

Der häufige Versuch, für die Verbraucher eine Pflicht zur **Untersuchung** der Ware und zur sofortigen **Rüge** von festgestellten Mängeln zu vereinbaren, ist ebenfalls **unzulässig**. Gegenüber dem Verbraucher darf daher das Recht auf Gewährleistung durch Untersuchungs- und Rügepflichten nicht eingeschränkt oder sogar ausgeschlossen werden.

Auch der Ausschluss einzelner Gewährleistungsbehelfe ist gesetzwidrig. Ebenso ist es nicht möglich, an der vom Gesetz vorgesehenen Reihenfolge der Gewährleistungsansprüche zum Nachteil des Verbrauchers etwas zu verändern.

Die Gewährleistung hat beim Verbraucher stattzufinden. Die Rücksende- und Versandkosten beim Austausch mangelhafter Ware trägt daher der Händler. Auch dies kann vertraglich nicht verändert werden.

Besonderes gilt für Sachen, die zur **Selbstmontage** durch den Verbraucher bestimmt sind, wenn es auf Grund eines Fehlers in der Montageanleitung, z.B. Unleserlichkeit, Unverständlichkeit oder gänzlichem Fehlen, zu einer unsachgemäßen Montage durch den Verbraucher kommt. Auch dies stellt einen Mangel dar, für den im Rahmen der Gewährleistung zu haften ist. Die Beweislast dafür, dass die unsachgemäße Montage auf einem Fehler der Montageanleitung beruht, trägt der Verbraucher!

Vor Vertragsabschluss ist der Verbraucher über das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts zu informieren (§ 4 Abs 1 Z 12 FAGG).

**Formulierungsvorschlag für Hinweis auf die gesetzliche Gewährleistung:**

„Es gelten die Bestimmungen über die gesetzliche Gewährleistung. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei der Lieferung beweglicher Sachen 2 Jahre ab Übernahme der Ware.“

Weiters müssen Kontaktdaten (zumindest Name/Firma, Anschrift; gegebenenfalls: Telefon, E-Mail) angegeben werden,

an die sich der Verbraucher im Beschwerdefall wenden kann (§ 4 Abs 1 Z 3 FAGG).

#### **Formulierungsvorschlag für Kundendienst / Gewährleistung:**

„Reklamationen auf Grund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche oder sonstiger Beschwerden können bei folgender Adresse geltend gemacht werden: ... [Kontaktdaten inklusive Adresse].“

*oder (falls Reklamationen über die im Impressum angegebenen Kontaktdaten abgewickelt werden sollen):*

„Reklamationen auf Grund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche oder sonstiger Beschwerden können unter den im Impressum genannten Kontaktdaten geltend gemacht werden.“

## **7.2 Garantie**

Von der gesetzlich festgelegten Gewährleistung ist die Garantie **streng zu unterscheiden**. Unter Garantie versteht man in der Regel eine **freiwillige** - über die gesetzliche Gewährleistung hinausgehende - **Haftung** für Mängel, die innerhalb einer bestimmten Frist auftreten. Solche Garantiezusagen bestehen **oft** in einer **Verlängerung der Gewährleistungsfrist** und **stellen meist nicht darauf ab, ob der Mangel schon bei der Übergabe vorhanden** war oder erst im Laufe des Garantiezeitraumes aufgetreten ist.

Inhalt und Umfang solcher Garantiezusagen hängen häufig von der Art des Produktes (z.B. „keine Garantie auf Verschleißteile“) ab und können an bestimmte Bedingungen geknüpft werden, wie beispielsweise: bestimmungsgemäßer Gebrauch, Benützung nach Gebrauchsanweisung, Verwendung von Originalersatzteilen, Reparatur in einer Vertragswerkstätte, Einhaltung von bestimmten Serviceintervallen usw.

Bei der Abfassung von Garantiezusagen ist daher ein besonderes Augenmerk auf eine präzise und unmissverständliche Formulierung zu legen.

Bei Fernabsatzverträgen sind dem Verbraucher die geltenden Garantiebedingungen auch ohne sein Verlangen schriftlich oder auf einem für den Verbraucher verfügbaren Datenträger (E-Mail) zu übermitteln (§ 9b KSchG).

Eine Garantie muss nicht abgegeben werden. Wird aber eine Garantie abgegeben, hat sie die vom Gesetz geforderten Mindestinhalte zu umfassen:

- Hinweis, dass gesetzliche Gewährleistung nicht eingeschränkt wird
- Namen und Anschrift des Garanten
- Inhalt der Garantie
- Dauer und räumliche Geltung
- alle zur Inanspruchnahme nötigen Angaben

Vor Vertragsabschluss ist der Verbraucher über allfällige Bedingungen von zusätzlichen Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien (Herstellergarantie) zu informieren (§ 4 Abs 1 Z 12 FAGG).

Während beim gesetzlichen Gewährleistungsrecht ein Hinweis auf dessen Bestehen genügt, muss bei darüberhinausgehenden Garantien auch über die Garantiebedingungen informiert werden. Hier empfiehlt sich gegebenenfalls bei den jeweiligen Waren ein Link auf die Garantiebedingungen des Herstellers.

### **Formulierungsvorschlag für die Garantie:**

„Neben der gesetzlichen Gewährleistung gewähren wir eine Garantie von ... Monaten/Jahren. Diese Garantie bezieht sich auf ... (möglichst genau anführen). Innerhalb dieser Garantiefrist werden auftretende Mängel, auf die sich die Garantie bezieht, durch kostenlosen Austausch der Ware behoben. Diese Garantie gilt nur für folgende Staaten bzw für Kunden aus folgenden Staaten: ... (falls Einschränkung gewünscht). Bei Reklamationen bzw für die Rücksendung mangelhafter Waren wenden Sie sich bitte an: ... (Name/Firma/Adresse/Kontaktdaten). Die Transport- bzw Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden/zu unseren Lasten.

Die gesetzliche Gewährleistung bleibt davon unberührt.“

#### ***oder:***

„Über die gesetzliche Gewährleistung hinaus gewähren wir keine eigenen Garantien. Die näheren Bedingungen allfälliger Herstellergarantien finden Sie gegebenenfalls bei den jeweiligen Waren.“

## 8. SCHADENERSATZ

Haftungsausschlussklauseln gehören zu den am häufigsten vorkommenden Punkten in AGB.

Gegenüber Konsumenten ist aber ein über die **leichte Fahrlässigkeit hinausgehender Haftungsausschluss** jedenfalls **unzulässig**. Auch was den Ausschluss für leichte Fahrlässigkeit betrifft, gibt es zum einen die Einschränkung, dass ein solcher hinsichtlich **Personenschäden** schon kraft Gesetzes überhaupt nicht vereinbart werden kann (dafür muss bei Verschulden also immer gehaftet werden). Zum anderen ist ein Haftungsausschluss in Fällen leichter Fahrlässigkeit hinsichtlich Schäden an **zur Bearbeitung übernommenen Sachen** nur zulässig, wenn er **im Einzelnen ausgehandelt** wurde und daher in AGB nicht möglich. Das für den Haftungsausschluss Gesagte gilt auch für bloße Beschränkungen der Haftung (§ 6 Abs 1 Z 9 sowie Abs 2 Z 5 KSchG).

Zudem kann nach der Rechtsprechung ein genereller Haftungsausschluss für leichte Fahrlässigkeit unzulässig sein.

Schadenersatzansprüche **verjähren in 3 Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger**, jedenfalls aber nach **30 Jahren**.

Eine **Verkürzung** der schadenersatzrechtlichen **Verjährungsfristen** ist Konsumenten gegenüber **unwirksam**.

Gemäß § 6 Abs 1 Z 11 KSchG sind zudem für den Verbraucher solche Vertragsbestimmungen nicht verbindlich, die ihm eine **Beweislast** auferlegen, die ihn von Gesetzes wegen nicht trifft.

Weiters kann die Haftung für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz (PHG) nicht ausgeschlossen werden. Nach dem PHG kann sich der Händler (nicht aber der Produzent und nicht der EWR-Importeur) allerdings durch rechtzeitige Nennung seines Vorlieferanten von der Haftung befreien.

Eine Musterformulierung für einen generellen Haftungsausschluss für Schadenersatz ist daher aus all diesen Gründen - wenn überhaupt - nur sehr eingeschränkt möglich. Da einen Händler nach der Rechtsprechung idR ohnehin für von ihm nicht verursachte Sachmängel kein Verschulden trifft, ist ein

allgemeiner Haftungsausschluss für Schadenersatz für diese Fälle auch gar nicht notwendig.

Auch einen (verschuldensbegründenden) Beratungsfehler wird ein Online-Händler idR nicht begehen. Da Fehler bei der Formulierung eines Haftungsausschlusses einerseits sehr leicht zu kostenpflichtigen Abmahnungen führen können, ein Haftungsausschluss gerade im Online-Handel andererseits so gut wie keinen wirklichen Anwendungsbereich hat, wurde hier auf eine Musterformulierung verzichtet. Es wird empfohlen, generelle Klauseln wie: „Schadenersatzansprüche in Fällen leichter Fahrlässigkeit sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Personenschäden oder Schäden an zur Bearbeitung übernommenen Sachen sowie Produkthaftungsansprüche;" nicht zu verwenden.

## 9. HAFTUNG FÜR LINKS

Für Betreiber von Webshops ist noch die Frage der Haftung für Links auf fremde Seiten von besonderer Bedeutung.

Da das WWW ohne Linksetzen nicht denkbar ist, kann davon ausgegangen werden, dass das Setzen von Links grundsätzlich erlaubt ist. Allerdings sind einige gesetzliche Spielregeln zu beachten.

Einerseits kann das Linksetzen selbst, insbesondere nach dem UWG wegen sittenwidriger Übernahme fremder Leistungen, rechtswidrig sein. Dies ist immer dann der Fall, wenn fremde Inhalte als eigene ausgegeben oder dargestellt werden.

Andererseits kann auch der Inhalt der Seite, auf die verlinkt wird, rechtswidrig sein. Durch einen solchen Link könnte der Linksetzer selbst haftbar werden, weil er den Zugang zu einer Website mit rechtswidrigem Inhalt ermöglicht und so für deren Verbreitung sorgt. Hier hilft allerdings die Haftungsbeschränkung des § 17 ECG. Danach besteht eine Haftung (egal ob strafrechtlich oder wegen Verstoßes gegen das UWG, UrhG oder ein sonstiges Gesetz) für verlinkte Seiten dann nicht, wenn

- der Linksetzer von der rechtswidrigen Tätigkeit oder Information keine Kenntnis hat und
- dem Linksetzer die Rechtswidrigkeit auch nicht hätte auffallen können (die Rechtswidrigkeit muss „offensichtlich“ sein; es müssen also keine komplexen juristischen Überlegungen getroffen werden), bzw
- der Linksetzer den Link, sobald ihm die Rechtswidrigkeit bewusst wird, unverzüglich entfernt.

Hat der Linksetzer diese Punkte berücksichtigt, kann er sich auf Grund der Verlinkung nicht selbst strafbar machen und auch nicht schadenersatzpflichtig werden.

Der Linksetzer haftet (also trotz Unkenntnis von der Rechtswidrigkeit der verlinkten Seiten) aber immer dann, wenn

die verlinkte Seite von einem Anbieter betrieben wird, der dem Linksetzer untersteht (z.B. Tochterunternehmen) oder wenn eine fremde Seite als eigene dargestellt wird.

Eine Regelung in den AGB erübrigt sich. Soweit ein Haftungsausschluss möglich ist, ist dieser ohnehin im Gesetz geregelt.

Nach § 19 ECG verhindert die Haftungsbeschränkung des § 17 ECG jedoch nicht, dass ein Linksetzer auf Unterlassung der Verlinkung geklagt wird. Trotz Ausschlusses der Strafbarkeit und von Schadenersatzansprüchen in § 17 ECG kann daher bei Verlinkung auf eine Seite, die gegen ein Gesetz verstößt, das dem Beeinträchtigten Unterlassungsansprüche gewährt (z.B. UrhG, UWG, aber auch Eingriffe in Persönlichkeitsrechte wie Ehrenbeleidigung etc) ein solcher Unterlassungsanspruch gerichtlich durchgesetzt werden.

## 10. ERFÜLLUNGORT

Beim Versandkauf handelt es sich um **Schickschulden**. Dabei bleibt der Sitz des Unternehmers Erfüllungsort und es trifft ihn die Verpflichtung zur rechtzeitigen Absendung.

Zu beachten ist, dass unabhängig davon, wo der Erfüllungsort liegt, für die Frage, wo die Gewährleistung zu erbringen ist bzw. wo gegen einen Konsumenten Klage eingebracht werden kann, die zwingenden Bestimmungen des § 8 (siehe Kapitel 7) bzw. des § 14 (siehe Kapitel 15) KSchG zur Anwendung kommen.

Die Gewährleistung hat daher beim Verbraucher stattzufinden. Die Versandkosten beim Austausch mangelhafter Ware trägt daher der Händler. Dies kann vertraglich nicht verändert werden (§ 8 KSchG).

Bei Klagen gegen Verbraucher kann nur die Zuständigkeit eines Gerichts begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung des Verbrauchers liegt. Auch dies kann vertraglich nicht verändert werden (§ 14 Abs 1 KSchG).

Aus diesem Grund ist die Vereinbarung eines Erfüllungsortes in AGB mit Konsumenten überflüssig.

## 11. TRANSPORT UND VERSAND - GEFAHRTRAGUNG - ANNAHMEVERZUG - LIEFERFRIST

In diesem Kapitel wird auf die Frage eingegangen, wer die **Kosten des Transports** einer Ware zu übernehmen hat und auf welche Art und Weise der Transport durchgeführt werden kann. Weiters wird die **Gefahrtragung** behandelt. Dabei geht es um das Risiko des zufälligen Unterganges des Vertragsgegenstandes.

### 11.1 Versandkosten

Bei Kaufverträgen via Webshops wird die Ware in der Regel versendet. Es handelt sich also um einen Versandkauf. Beim Versandkauf handelt es sich im Hinblick auf den Warenversand um eine Schickschuld. Bei einer Schickschuld trägt die Kosten des Transports im Zweifel der Gläubiger (Verbraucher).

Anderslautende Vereinbarungen sind prinzipiell zulässig.

Bei Fernabsatzgeschäften mit Verbrauchern ist der Verbraucher vor dem Vertragsabschluss auf Liefer-, Transport- und Versandkosten hinzuweisen, sofern der Verbraucher diese zu tragen hat. Diese Informationen müssen dem Verbraucher klar und verständlich erteilt werden (§ 4 Abs 1 Z 4 FAGG).

Zu empfehlen ist es der Einfachheit halber, die Transport-, Liefer- und Versandkosten dem Verbraucher als Pauschale zu verrechnen. Diese Kosten sind im Bestellvorgang so zu integrieren, dass sie vereinbart (und damit Vertragsbestandteil) werden. Im folgenden Formulierungsvorschlag wird eine Regelung für den Fall getroffen, dass im Einzelfall keine Versandkostenvereinbarung getroffen wurde.

Erfolgt der Verkauf in einen Nicht-EWR-Staat (Drittstaat), ist es zu empfehlen, allfällige Zölle zu beachten und eine Klausel in den Vertrag bzw die AGB aufzunehmen, dass der Kunde allfällige

Import- oder Exportspesen und allfällige Zölle und sonstige Abgaben und Gebühren zu tragen hat. Die Zulässigkeit dieser Klausel wäre allerdings nach dem ausländischen Recht des Verbrauchers festzustellen.

#### **Formulierungsvorschlag für die Versandkosten:**

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben sowie Versandkosten, sofern diese nicht gesondert ausgewiesen werden.“

**oder:**

„Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Die Versandkosten finden Sie in unserer Versandkostenübersicht: [Link](#)“

*[hier auf Ihre Versandkostenabelle verlinken]*

**oder**

" Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Sie beinhalten weiters nicht die Kosten für Zustellung, Montage oder Aufstellung. Unsere Verkaufspreise verstehen sich zuzüglich einer Versandkostenpauschale in der Höhe von € ..... pro ....."

„Bei einer Lieferung in ein Nicht-EWR-Land hat der Verbraucher alle Im- und Exportspesen inklusive allfälliger Zölle, Gebühren und Abgaben zu tragen.“

Die Rücksendekosten im Rücktrittsfall hat der Verbraucher zu tragen. Dies allerdings nur, wenn er vor Vertragsabschluss darüber informiert wurde (siehe Kapitel 6.4).

## 11.2 Gefahrtragung

Beim Versendungskauf gelten die Versendungsarten **Bahn, Post, Flugzeug und Schiff** nach der Rechtsprechung auch mangels Erwähnung im Vertrag als verkehrsüblich und müssen nicht extra vereinbart werden.

Bei der Gefahrtragung geht es um die Frage der Risikotragung bei zufälligem Untergang (Zerstörung) bzw bei Beschädigung des Vertragsgegenstandes.

Beim Versendungskauf geht im Verbrauchergeschäft die Gefahr für Verlust oder Beschädigung der Ware erst auf den Verbraucher über, sobald die Ware an den Verbraucher oder an einen vom Verbraucher bestimmten Dritten (Bsp: vom Verbraucher angegebene abweichende Lieferadresse) abgeliefert wird (§ 7b KSchG).

Die Gefahr geht aber jedenfalls auf den Gläubiger (Verbraucher) über, wenn sich dieser in **Annahmeverzug** befindet, das heißt, dass er die vom Schuldner ordnungsgemäß angebotene Leistung nicht rechtzeitig annimmt.

Da mit dem Annahmeverzug aber auch Unannehmlichkeiten für den leistungsbereiten Vertragsteil entstehen (z.B. die nicht abgeholte Ware muss eingelagert werden) empfiehlt es sich, diesen Fall besonders zu regeln.

### **Formulierungsvorschlag für den Annahmeverzug:**

„Befindet sich der Verbraucher in Annahmeverzug, sind wir berechtigt, die Ware bei uns einzulagern, wofür wir eine Lagergebühr von € ... pro angefangenem Kalendertag in Rechnung stellen. Gleichzeitig bleiben wir berechtigt, auf Vertragserfüllung zu bestehen.“

### 11.3 Lieferfrist

Mangels anderer vertraglicher Vereinbarung hat der Unternehmer die Ware ohne unnötigen Aufschub, jedenfalls aber nicht später als 30 Tage nach Vertragsabschluss beim Verbraucher abzuliefern (§ 7a KSchG).

Der Verbraucher ist außerdem vor Vertragsabschluss über den Lieferzeitraum zu informieren (§ 4 Abs 1 Z 7 FAGG).

Der folgende Formulierungsvorschlag setzt voraus, dass es zusätzlich zu der gesetzlich geforderten Eingangsbestätigung der Bestellung des Verbrauchers (Empfangsbestätigung) auch noch eine Bestätigung des Vertragsabschlusses gibt.

#### **Formulierungsvorschlag für den Lieferzeitraum:**

„Wenn nicht anders vereinbart, liefern wir innerhalb von .... Tagen nach unserer Bestätigung des geschlossenen Vertrages.

Bei Zahlung per Vorkasse beginnt die Lieferfrist mit Eingang des Betrages auf unserem Bankkonto.

Auf eventuell abweichende Lieferzeiten weisen wir auf der jeweiligen Produktseite hin.“

#### **Achtung!**

In Deutschland hat die Angabe der Lieferfrist nach der Rechtsprechung auch immer auf der Produktseite zu erfolgen. Eine Regelung ausschließlich in den AGB ist nicht ausreichend.

## 12. EIGENTUMSVORBEHALT

Kraft Gesetzes geht das **Eigentum** an einer beweglichen Sache grundsätzlich durch **Übergabe** an den Käufer über, unabhängig davon, ob die Sache bereits bezahlt wurde oder nicht. Dies beinhaltet insbesondere im Fall der nachfolgenden **Insolvenz** des Käufers für den Verkäufer den Nachteil, dass dieser nicht mehr auf die Sache greifen, sondern seine Kaufpreisforderung nur als Ausgleichs- bzw Konkursforderung geltend machen kann - er also nur einen Bruchteil seiner Forderung erhält. Um dem entgegen zu wirken wird oftmals ein **Eigentumsvorbehalt** vereinbart.

### Formulierungsvorschlag für den Eigentumsvorbehalt:

„Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.“

Diesfalls wird der Käufer erst durch vollständige Kaufpreiszahlung Eigentümer. Vorher kann also der Verkäufer, wenn der Käufer in Zahlungsverzug gerät, die Sache zurückfordern. In dieser Rückforderung liegt im Zweifel ein Rücktritt vom Vertrag. Es kann jedoch vertraglich Gegenteiliges vereinbart werden (sog „Rücknahmeklausel“), dh dass dem Verkäufer das Recht eingeräumt wird, vom Käufer im Falle des Verzuges die Sache unter Aufrechterhaltung des Vertrages bis zur vollständigen Kaufpreiszahlung rückzufordern bzw auf eigene Kosten zurückzuholen.

### Formulierungsvorschlag für die Wirkung des Eigentumsvorbehalts:

„Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden sind wir berechtigt, unsere Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt geltend zu machen. Es wird vereinbart, dass in der Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts kein Rücktritt vom Vertrag liegt, außer wir erklären den Rücktritt vom Vertrag ausdrücklich.“

Der bloße Hinweis auf einen Eigentumsvorbehalt auf Lieferscheinen oder Rechnungen reicht grundsätzlich nicht aus, da insofern regelmäßig von keiner wirksamen Vereinbarung ausgegangen werden kann!

Der Eigentumsvorbehalt erlischt durch Vollzahlung seitens des Käufers; das bedeutet aber z.B. auch, es müssen allfällige aus dem Zahlungsverzug entstandene **Zinsen und Kosten** bezahlt sein. Außerdem erlischt er, wenn die Vorbehaltssache unselbständiger Bestandteil einer Liegenschaft wird (z.B. die unter Eigentumsvorbehalt veräußerten Heizungsrohre wurden ins Mauerwerk eingebaut) und in der Regel auch durch **Weiterveräußerung** der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Sache.

## **13. COOKIES UND DATENSCHUTZ, WERBE-E-MAILS**

### **13.1 Allgemeines zur Datenverwendung**

Datenschutzrechtlich relevant ist es, wenn personenbezogene Daten beim Webshop-Betreiber verarbeitet (etwa gespeichert oder verknüpft) werden (z.B. Name oder Passwort) und dadurch die Identität des Kunden bestimmt oder bestimmbar wird.

Daten dürfen nur für festgelegte, eindeutige und rechtmäßige Zwecke (etwa zur Vertragsabwicklung) ermittelt und nach Treu und Glauben und auf rechtmäßige Weise verwendet werden. Überdies muss die Datenverwendung für den damit verfolgten rechtmäßigen Zweck wesentlich und verhältnismäßig sein sowie von den rechtlichen Befugnissen (etwa im Rahmen der jeweiligen Gewerbeberechtigung) gedeckt sein. Das Erfordernis der „rechtlichen Befugnis“, wie etwa die jeweilige Gewerbeberechtigung, steckt die Grenzen der zulässigen Datenverwendung ab.

Die Datenverwendung darf auch nicht die schutzwürdigen Geheimhaltungsinteressen der Betroffenen verletzen. Eine solche Verletzung ist etwa dann nicht gegeben, wenn

- die überwiegend berechtigten Interessen des Auftraggebers oder eines Dritten die Verwendung von Daten erfordern (z.B. zur Vertragsabwicklung)
- Daten verarbeitet werden sollen, die bereits zulässigerweise veröffentlicht wurden (z.B. Firmenbuchdaten)
- bloß anonyme, nicht auf die Identität eines Betroffenen rückschließbare Daten verarbeitet werden oder
- eine ausdrückliche gesetzliche Ermächtigung oder Verpflichtung zur Datenverwendung besteht.

Liegt keine dieser Voraussetzungen vor, hat der Auftraggeber eine Zustimmung der Betroffenen einzuholen. Diese kann schriftlich, mündlich, ausdrücklich oder auch schlüssig erfolgen,

wobei aus Beweisgründen der schriftlichen Zustimmung der Vorzug zu geben ist. Bei sensiblen Daten (darunter versteht das Gesetz Daten natürlicher Personen über ihre rassische und ethnische Herkunft, politische Meinung, Gewerkschaftszugehörigkeit, religiöse oder philosophische Überzeugung, Gesundheit oder ihr Sexualleben) muss die Zustimmung von Gesetzes wegen ausdrücklich erfolgen.

Im Zusammenhang mit dem Betrieb eines Internetshops kommt - abgesehen von der Cookie-Thematik - vor allem der Prüfung des überwiegenden berechtigten Interesses des Auftraggebers und der Zustimmung des Betroffenen eine Bedeutung zu. Ein berechtigter Zweck zur Verarbeitung von Daten ist bei einem gewerblichen Anbieter bis zur Beendigung des Rechtsgeschäftes einschließlich allfälliger Fristen zur Geltendmachung von Leistungsstörungen (insbesondere Gewährleistungsansprüche) wohl gegeben. In diesem Fall werden die Interessen des Auftraggebers an die Verarbeitung der für die Vertragsabwicklung notwendigen bzw zweckmäßigen Daten gegenüber den Interessen des Betroffenen überwiegen und somit keine Zustimmung erforderlich sein.

Werden darüber hinaus Daten verarbeitet, hat die Zustimmungserklärung folgendes zu enthalten:

- welche konkreten personenbezogenen Daten verarbeitet (z.B. ermittelt oder verknüpft) werden (etwa Name, Adresse, E-Mail-Adresse etc) und
- für welche Zwecke dies erfolgt (z.B. für die Erstellung eines Warenkorb für einen künftigen Bestellvorgang bzw eines Benutzerprofils).
- Sofern auch eine Übermittlung an Dritte stattfinden soll, sind zusätzlich Angaben zum Übermittlungsempfänger in die Zustimmungserklärung aufzunehmen sowie die Information, welche Datenarten übermittelt werden und für welche Zwecke die Übermittlung erfolgen soll. Im Falle einer beabsichtigten Übermittlung in einen Drittstaat (dh in einen Nicht-EU-Staat) kann auch eine vorherige Zustimmung der Datenschutzbehörde ([www.dsb.gv.at](http://www.dsb.gv.at)) erforderlich sein.

Es besteht kein Verbot, dass die Zustimmungserklärung nicht auch im Rahmen von AGB erfolgen kann. Nach der Rechtsprechung des Obersten Gerichtshofes (OGH) müssen datenschutzrechtliche Zustimmungserklärungen allerdings in transparenter Weise erfolgen. Um diese Transparenz bei einem Webshop zu erfüllen, empfiehlt sich bei einer Web-Applikation eine entsprechende „Checkbox“ mit Zustimmungsfunktion (z.B. durch Ankreuzen), wonach sich der Kunde mit einer Datenverarbeitung einverstanden erklärt. Besteht keine Web-Applikation sollte eine erforderliche Zustimmungserklärung in sonstiger, für den Kunden leicht erkennbarer Form transparent erfolgen.

Zur Sicherheit sollte diese Zustimmung auch in die AGB - und zwar eindeutig hervorgehoben, z.B. in Fettdruck - aufgenommen werden.

#### **Formulierungsvorschlag für die Datenverarbeitung:**

„Der Kunde stimmt zu, dass folgende persönliche Daten, nämlich .... (die Datenarten genau aufzählen, z.B. Name, Geburtsdatum ...) zum Zweck der .... (genaue Zweckangabe, z.B. für künftige „Besuche“ im Webshop, für die Personalisierung von Webshopangeboten) verarbeitet werden.“

Eine einmal gegebene Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden, wodurch die weitere Verwendung der Daten unzulässig wird.

## **13.2 Cookies**

Cookies nennt man Informationen, die vom Informationsanbieter mit Hilfe des Browsers auf der Festplatte des PC des Kunden abgespeichert werden, um Daten mit dem Computer des Kunden zu verknüpfen. Diese Technik wird z.B. beim virtuellen Einkauf angewendet. Durch das Setzen von Cookies können aber auch Benutzerprofile erstellt werden.

In Cookies können sowohl personenbezogene als auch nicht personenbezogene Daten gespeichert werden. Wenn mit den in den Cookies gespeicherten Informationen ein Personenbezug

hergestellt werden kann, sind datenschutzrechtliche Pflichten zu beachten:

**Achtung!**

IP-Daten werden nach herrschender Ansicht als personenbezogene Daten gesehen, da aus ihnen die Identität eines Betroffenen zumindest bestimmbar ist, wenn nicht sogar konkret bestimmt werden kann (z.B. bei statischen IP-Daten).

**Achtung!**

In den weiteren Ausführungen wird aufgrund der in der Praxis überwiegenden Datenverwendung von nicht-sensiblen Daten lediglich auf diese repliziert. Zur Definition von sensiblen und nicht-sensiblen Daten siehe oben 13.1.

Zunächst ist - in Konkretisierung des bereits unter 13.1 erwähnten Transparenzgebotes - darüber zu informieren, welche personenbezogenen Daten ermittelt, verarbeitet oder an Dritte übermittelt werden, auf welcher Rechtsgrundlage (z.B. aufgrund eines Vertrages, eines speziellen Gesetzes), für welche Zwecke dies erfolgt und wie lange die Daten gespeichert werden.

Zusätzlich wird die Aufnahme eines Hinweises empfohlen, wie Cookies in der Browsereinstellung deaktiviert werden können.

Verantwortlich dafür ist der datenschutzrechtliche Auftraggeber. Darunter versteht man verkürzt gesprochen jene natürliche oder juristische Person oder Personengemeinschaft, die die Entscheidungshoheit darüber hat, ob und welche personenbezogenen Daten verwendet werden.

**Beispiel:** Ein Webshop-Betreiber setzt Cookies, damit der User mit einem virtuellen Einkaufswagen online bestellen kann. Dabei wird die IP-Nummer des Users verarbeitet. Darüber hinaus speichert der Händler zum Zwecke der Vertragsabwicklung den Namen, die Anschrift und Kreditkartennummer des Einkäufers. Eine Information könnte folgendermaßen lauten:

### **Formulierungsvorschlag für die Verwendung von Cookies:**

„Wir weisen darauf hin, dass zum Zwecke des einfacheren Einkaufsvorganges und zur späteren Vertragsabwicklung vom Webshop-Betreiber im Rahmen von Cookies die IP-Daten des Users gespeichert werden, ebenso wie Name, Anschrift und Kreditkartennummer des Einkäufers. Darüber hinaus werden zum Zweck der Vertragsabwicklung folgende Daten auch bei uns gespeichert: ..... Eine Datenübermittlung an Dritte erfolgt nicht, mit Ausnahme der Übermittlung der Kreditkartennummer an das Bankinstitut XY zum Zwecke der Abbuchung des Einkaufspreises.“

Nach Beendigung des virtuellen Einkaufs bzw nach Abbruch des Einkaufsvorganges werden die bei uns gespeicherten Daten gelöscht.“

#### **oder:**

„Nach Beendigung des virtuellen Einkaufs werden die bei uns gespeicherten Daten bis zur Begleichung der Rechnung gespeichert.“

„Die Daten Name, Anschrift und Kreditkartennummer werden bis zur Lieferung der Ware“

#### **oder:**

„bis zum Ablauf der Gewährleistungspflicht gespeichert.“

„Die Datenverarbeitung erfolgt auf Basis der gesetzlichen Bestimmung des § 96 Abs. 3 TKG sowie des § 8 Abs. 3 Z 4 DSGVO.“

„Wenn Sie Cookies nicht akzeptieren möchten, ändern Sie bitte Ihre Browsereinstellung entsprechend. Beachten Sie, dass dadurch Funktionalitäten der Website eingeschränkt werden können.“

### **Achtung!**

Dieses Beispiel wurde nur zum besseren Verständnis gewählt. Jeder Auftraggeber („Datenverarbeiter“) muss selbst überlegen, welche konkreten Daten er von einem User für welche rechtlich zulässigen Zwecke benötigt.

Wenn zusätzlich zu den Informationen eine Zustimmungserklärung erforderlich ist (z.B. Webtracking), so hat diese grundsätzlich immer vor Beginn der Datenverwendung (Ermittlung, Speicherung) zu erfolgen („opt-in“); siehe dazu oben 13.1.

Lediglich in jenen Fällen bedarf es keiner vorherigen Zustimmung des Betroffenen, in denen der Anbieter eines Informationsdienstes (etwa ein Webshop-Betreiber) einen vom Betroffenen ausdrücklich gewünschten Dienst nur unter der Bedingung zur Verfügung stellen kann, dass Daten verwendet werden müssen und dies auch unbedingt erforderlich ist. Bei IP-Datenspeicherungen im Rahmen von Cookies zum Zwecke des virtuellen Einkaufs mit begrenzter Speicherdauer könnte dies so gesehen werden.

### **Achtung!**

In Deutschland ist eine gesonderte Datenschutzerklärung erforderlich. Eine bloße Aufnahme in die AGB ist nicht ausreichend. Formulierungsbeispiele für Deutschland finden Sie im „Branchenreport Deutschland: Rahmenbedingungen für österreichische Online-Händler“ in <https://webshop.wko.at/>.

Dies wird grundsätzlich auch für Österreich empfohlen.

## **13.3 Meldung an das Datenverarbeitungsregister**

Grundsätzlich sind alle Datenanwendungen an das Datenverarbeitungsregister (DVR) zu melden. Bei der erstmaligen Registrierung erhält der Auftraggeber eine Registrierungsnummer (DVR-Nummer), die er auf Mitteilungen (etwa E-Mails) anzuführen hat.

Ausnahmen von der Meldepflicht bzw Erleichterungen sieht das Gesetz allerdings für jene Anwendungsfälle vor, die in der sogenannten Standard- und Muster-Verordnung (StMVO) normiert sind. Diese Verordnung enthält typische Fälle der Datenanwendung, die in der Praxis häufig vorkommen und bei denen aufgrund des verfolgten Zweckes der Datenverwendung nicht angenommen wird, dass schutzwürdige Geheimhaltungsinteressen der Betroffenen verletzt werden können. Datenschutzrechtliche Standardanwendungen sind von der Meldung an das DVR überhaupt ausgenommen (hier fallen etwa Datenanwendungen zu personalverwaltungstechnischen Zwecken oder zu Kundenbetreuungszwecken hinein). Gewisse Datenanwendungen sind als Musteranwendungen konzipiert und unterliegen einer vereinfachten Meldung an das DVR (etwa gewisse Datenanwendungen zu Zwecken der Hotelreservierung). Nähere Informationen dazu bzw generell zum Thema Datenschutz stehen unter <https://wko.at> | Wirtschafts- und Gewerbeamt | Datenschutz | zur Verfügung.

### **13.4 Zustimmung für Werbe-E-Mails bzw Newsletter**

Sollten Sie an Ihre Kunden E-Mails zu Werbezwecken (z.B. Newsletter) versenden wollen, so benötigen Sie dazu grundsätzlich die vorherige Zustimmung Ihres Kunden. Auch diese Zustimmung muss ausreichend transparent sein und sollte am besten während des Bestellvorgangs durch Anklicken einer Checkbox erfolgen. Zusätzlich ist die Aufnahme einer entsprechenden Klausel in die AGB - und zwar deutlich hervorgehoben, z.B. in Fettdruck - sinnvoll.

#### **Formulierungsvorschlag für Zustimmungserklärung zum Erhalt von Werbe-E-Mails:**

„Der Kunde stimmt dem Erhalt von Nachrichten unseres Unternehmens über unsere Produkte, aktuelle Angebote und sonstige unternehmensbezogene Informationen mittels Werbe-E-Mail, insbesondere Newsletter, zu.“

**oder:**

„Wenn der Kunde dies beim Bestellvorgang angekreuzt hat, hat er damit dem Erhalt von Nachrichten unseres Unternehmens über unsere Produkte, aktuelle Angebote und sonstige unternehmensbezogene Informationen mittels Werbe-E-Mail, insbesondere Newsletter, zugestimmt.“

Dem Kunden muss die Möglichkeit gegeben werden, seine Zustimmung jederzeit widerrufen zu können (§ 107 Abs 1 TKG). Sinnvollerweise sollte in den AGB darauf hingewiesen werden, wie er dies tun kann.

#### **Formulierungsvorschlag für den Widerruf:**

„Der Kunde kann seine Zustimmung zum Erhalt solcher E-Mails jederzeit wie folgt widerrufen: ....“  
(z.B.: Rücksendung des E-Mails an die Absenderadresse mit dem Hinweis „Bitte keine weiteren Werbe-E-Mails.“)

#### **Achtung!**

In Deutschland ist die Aufnahme einer Zustimmungserklärung in AGB unzulässig.

In Deutschland sollte ausschließlich nach dem „doppelten Opt-In Verfahren“ gearbeitet werden: Ausdrückliche Zustimmung z.B. durch Ankreuzen, dann nochmalige Zustimmung z.B. via Link in einem Bestätigungsmail, das an den Kunden geschickt wird. Auch in der Schweiz ist dies Standard.

Dies wird grundsätzlich auch für Österreich empfohlen.

## 14. GERICHTSSTANDSVEREINBARUNG

Durch eine Gerichtsstandsvereinbarung wird festgelegt, vor welchem Gericht welchen Staates ein Rechtsstreit entschieden werden soll. Da es in der Regel vorteilhafter ist, vor jenem Gericht zu verhandeln, in dessen Sprengel das eigene Unternehmen liegt, wird von derartigen Vereinbarungen häufig Gebrauch gemacht.

Unannehmlichkeiten bringt vor allem ein Gerichtsstand im Ausland: So verursachen entfernt gelegene Gerichtsorte erhebliche Mehrkosten und einen erhöhten Zeitaufwand; hinzu kommen ein fremdes Verfahrensrecht und die Unannehmlichkeiten von fremdsprachigen Verhandlungen.

Gegenüber Verbrauchern ist eine solche Gerichtsstandsvereinbarung aber nur sehr eingeschränkt zulässig. So kann bei Klagen gegen Verbraucher nur die Zuständigkeit eines Gerichts begründet werden, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung des Verbrauchers liegt (§ 14 Abs 1 KSchG). Der dadurch verbleibende, sehr geringe Spielraum kann jedoch in der Regel auch nicht genutzt werden, weil diese Vereinbarung im Streitfall bei Gericht urkundlich nachgewiesen werden muss (z.B. Fax; § 104 Abs 1 Jurisdiktionsnorm, JN).

Eine qualifizierte elektronische Signatur erfüllt zwar dieses Erfordernis. Abgesehen von der minimalen praktischen Anwendung der elektronischen Signatur beim E-Mail-Verkehr, werden AGB üblicherweise - und insbesondere bei Verbrauchern - aber nicht per E-Mail wechselseitig signiert übermittelt, sondern sind nur auf einer Webpage der Website abrufbar. Mangels der notwendigen Urkunde scheidet damit idR die Möglichkeit, einen Gerichtsstand zu vereinbaren.

Außerdem kann selbst durch eine solche Vereinbarung die gesetzliche Zuständigkeit für Klagen des Verbrauchers gegen den Unternehmer nicht eingeschränkt werden (§ 14 Abs 3 KSchG).

Bei grenzüberschreitenden Geschäften mit Verbrauchern ist im Anwendungsbereich der EU-Verordnung über Gerichtszuständigkeiten (Brüssel I-VO) in der EU zu beachten, dass der Verbraucher bei Vorliegen bestimmter Umstände nicht nur selbst an seinem Wohnsitz zu klagen ist, sondern insbesondere auch den Unternehmer bei Vorliegen dieser Umstände an seinem Verbraucherwohnsitz klagen kann (Art 15 ff Brüssel I-VO). So wird nach der Brüssel I-VO ein Gerichtsstand am Wohnsitz des Verbrauchers immer dann begründet, wenn

- es sich um einen Kauf beweglicher Sachen auf **Teilzahlung** handelt;
- es sich um ein **in Raten zurückzahlendes Darlehen** oder ein anderes **Kreditgeschäft** handelt, das zur Finanzierung eines Kaufs derartiger Sachen bestimmt ist;
- der Unternehmer in dem Mitgliedstaat, in dessen Hoheitsgebiet der Verbraucher seinen Wohnsitz hat, eine berufliche oder gewerbliche Tätigkeit ausübt oder eine solche **auf irgendeinem Wege auf** diesen Mitgliedstaat oder auf mehrere **Staaten ausrichtet**.

Unter dem Tatbestand der Ausrichtung einer „solchen Tätigkeit auf irgendeine Weise“ ist auch der grenzüberschreitende Betrieb von Webshops zu verstehen.

Damit ist bei Webshops eine Gerichtsstandsvereinbarung in AGB nicht möglich.

## 15. ANWENDBARES RECHT BEI INTERNATIONALEN VERTRÄGEN IM INTERNET

### Tipp:

Informationen über die in ausländischen Staaten geltenden Rechtsvorschriften können beim jeweiligen AußenwirtschaftsCenter der Wirtschaftskammer Österreich eingeholt werden.

AußenwirtschaftsCenter Berlin  
Stauffenbergstraße 1  
10785 Berlin | DEUTSCHLAND  
T +49 30 25 75 75 0  
F +49 30 25 75 75 75  
E [berlin@wko.at](mailto:berlin@wko.at)  
W <https://wko.at/aussenwirtschaft/de>

AußenwirtschaftsCenter Zürich  
Talstraße 65, 10 OG  
8001 Zürich | SCHWEIZ  
T +41 44 21 53 040  
F +41 44 21 22 838  
E [zuerich@wko.at](mailto:zuerich@wko.at)  
W <https://wko/aussenwirtschaft/ch>

### 15.1 Herkunftslandprinzip

Aus dem Grundsatz der gegenseitigen Anerkennung der Rechtsordnung der Mitgliedstaaten der EU ergibt sich das so genannte Herkunftslandprinzip (§ 20 ECG). Dieses normiert die Maßgeblichkeit des im Herkunftsland einer Ware, einer Dienstleistung oder einer Person geltenden Rechts. Von diesem Prinzip bestehen jedoch wesentliche Ausnahmen: So ist das Herkunftslandprinzip **nicht auf Verbraucherverträge** sowie auf gesetzliche Informationspflichten, die einen bestimmenden Einfluss auf die Entscheidung zum Vertragsabschluss haben, anzuwenden. Damit ist das Herkunftslandprinzip im Bereich B2C nicht anwendbar.

## 15.2 Keine Rechtswahl

Wird keine Rechtswahl getroffen, unterliegt ein Vertrag mit einem Verbraucher dem Recht des **Staates, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat**.

## 15.3 Rechtswahl

Bei Verträgen mit Vertragspartnern im Ausland kommt der Frage, welches Recht im Streitfall zur Anwendung kommen soll, große Bedeutung zu. Grundsätzlich kann eine entsprechende Rechtswahl auch in AGB wirksam getroffen werden, aber es gelten dennoch zwingende Verbraucherschutzbestimmungen aus dem Heimatrecht des Verbrauchers. Außerdem hätte dann auf Grund der Gerichtszuständigkeit (siehe Kapitel 14) ein ausländisches Gericht (teilweise) österreichisches Recht anzuwenden.

Aufgrund des Transparenzgebots (§ 6 Abs 3 KSchG), das klare und verständliche Klauseln verlangt, ist eine Rechtswahlklausel in AGB ohne eingehende rechtliche Beratung über mögliche Auswirkungen sehr schwierig zu formulieren. Aus diesen Gründen und weil die praktischen Auswirkungen ohnehin gering sind, wird auf einen Formulierungsvorschlag verzichtet.

### **Achtung!**

Es ist möglich, dass - trotz anders lautender Rechtswahl - Verbraucherschutzbestimmungen des Staats, in denen sich der jeweilige Verbraucher gewöhnlich aufhält, zur Anwendung kommen.

## 15.4 Vollstreckbarkeit

Die Frage, ob ein gerichtliches Urteil vollstreckbar ist, stellt sich insbesondere, wenn dieses von einem ausländischen Gericht stammt: Innerhalb der EU gilt dafür eine einheitliche Regelung über die gerichtliche Zuständigkeit und Vollstreckung von Entscheidungen, die eine EU-weite Vollstreckbarkeit von Urteilen von EU-Mitgliedsstaaten garantiert.

Außerhalb der EU sollte die Frage der Durchsetzbarkeit eines österreichischen Urteils z.B. über die Außenwirtschaftscenter der

Wirtschaftskammern abgeklärt werden (<https://wko.at> | Außenwirtschaft I Land wählen).

**Achtung!**

Die Möglichkeit einer Klage vor einem österreichischen Gericht und die Erlangung eines österreichischen Urteils bedeutet nicht automatisch, dass das Urteil auch im Heimatstaat des Vertragspartners vollstreckt werden kann. Andererseits sind auch Urteile aus den meisten anderen Drittstaaten nicht in Österreich vollstreckbar.

## 16. ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

Nach dem Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (ASStG) können sich Unternehmer bei Streitigkeiten mit Verbrauchern anstelle eines Gerichtsverfahrens freiwillig auch einem alternativen Streitbeilegungs-Verfahren unterziehen. Zusätzlich gilt für Online-Verträge die EU-Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (ODR-VO).

**Folgende Stellen zur alternativen Streitbeilegung (kurz: AS-Stellen) wurden durch das Gesetz eingerichtet:**

- Schlichtung für Verbrauchergeschäfte:  
<http://www.verbraucherschlichtung.or.at/>
- Internet Ombudsmann:  
<http://www.ombudsmann.at/>
- Schlichtungsstelle der E- Control Austria:  
<http://www.e-control.at/schlichtungsstelle>
- Telekom Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH:  
[http://www.rtr.at/de/tk/TKKS\\_Schlichtung01](http://www.rtr.at/de/tk/TKKS_Schlichtung01)
- Post Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs GmbH:  
[https://www.rtr.at/de/post/PKS\\_Schlichtung](https://www.rtr.at/de/post/PKS_Schlichtung)
- Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte:  
<https://www.apf.gv.at/de/apf.html>
- Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft:  
<http://www.bankenschlichtung.at/default.htm>
- Ombudsmann Fertighaus:  
<http://ombudsstelle-fertighaus.org/>

Abhängig von der angebotenen Leistung eines Unternehmens können mehrere AS-Stellen zuständig sein. Ihren jeweiligen Zuständigkeitsbereich regeln die einzelnen AS-Stellen selbst.

Die AS-Stelle „Schlichtung für Verbrauchergeschäfte“ ist für Verbrauchergeschäfte aller Art zuständig.

Für Webshops bzw Online-Streitigkeiten ist zusätzlich (wenn nicht ausnahmsweise auch eine der anderen Schlichtungsstellen zuständig ist) in der Regel der „Internet-Ombudsmann“ die zuständige AS-Stelle. Für Webshops bzw Online-Streitigkeiten gibt es also regelmäßig (mindestens) zwei zuständige AS-Stellen.

**Die Teilnahme am Schlichtungsverfahren ist grundsätzlich freiwillig.**

Wer sich mit seinem Webshop nicht einer AS-Stelle unterwirft, hat dennoch auf seiner Webseite einen für Verbraucher leicht auffindbaren Link zur sogenannten „Online Streitbeilegungsplattform“ (OS-Plattform oder online dispute resolution platform - ODR-platform) aufzunehmen sowie eine E-Mail-Adresse für Verbraucherbeschwerden anzugeben.

Dieser Link sollte direkt von der Startseite aus zugänglich sein. Ob eine ausschließliche Aufnahme in AGB ausreichend ist, ist derzeit noch nicht geklärt und daher nicht zu empfehlen.

Weiters ist der Verbraucher im konkreten Streitfall zu informieren, welches die zuständige AS-Stelle wäre und ob der Unternehmen an einem AS-Verfahren teilnehmen wird.

Wer sich mit seinem Webshop einer AS-Stelle unterwirft, hat zusätzlich darüber auf seiner Website zu informieren und diese Information auch in die AGB aufzunehmen.

Diese Information hat auch einen Link zur jeweiligen AS-Stelle zu enthalten. Für Webshops bietet sich der Internet-Ombudsmann als solche freiwillige AS-Stelle an. Aber auch die freiwillige Unterwerfung unter die Schlichtung für Verbrauchergeschäfte ist möglich.

**Formulierungsvorschlag (im Fall der Unterwerfung):**

„Wir unterwerfen uns Verbrauchern gegenüber einem alternativen Streitbeilegungsverfahren bei folgender Alternativen

Streitbeilegungsstelle.....  
(z.B. Internet Ombudsmann: <http://www.ombudsmann.at/>).

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden:  
<http://ec.europa.eu/odr>.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ..... (z.B. [beschwerde@unternehmen.at](mailto:beschwerde@unternehmen.at))“

Wer sich einem Schlichtungsverfahren nicht unterwirft, braucht darüber vorweg weder auf seiner Website noch in seinen AGB zu informieren.

**Formulierungsvorschlag:**

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden:  
<http://ec.europa.eu/odr>.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ..... (z.B. [beschwerde@unternehmen.at](mailto:beschwerde@unternehmen.at))“

## ANHANG 1: SINNVOLLE AGB-INHALTE ENTSPRECHEND DER IN DIESER BROSCHÜRE DARGESTELLTEN GESETZLICHEN INFORMATIONSPFLICHTEN

Die folgende Übersicht gibt jene gesetzlichen Informationspflichten wieder, die sinnvollerweise in die AGB integriert werden können, auch wenn das Gesetz nur fordert, dass diese speicher- und ausdrückbar auf der Website leicht zu finden sein müssen. Sämtliche Informationspflichten wurden im Broschürentext und (mit Ausnahme der Vertragslaufzeit) in den dazugehörigen Formulierungsvorschlägen berücksichtigt.

Was?	§§
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einschränkung des Geltungsbereichs: Zielland/Zielländer, Kundengruppen</li> </ul>	gesetzlich nicht vorgeschrieben, aber sinnvoll
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information über die Vertragssprache</li> </ul>	§ 9 Abs 1 Z 4 ECG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahlungs- Liefer- u Leistungsbedingungen</li> <li>• Lieferzeitraum</li> </ul>	§ 4 Abs 2 Z 1 7 FAGG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinweis, ob Preise inkl oder exkl USt (B2C: immer inkl USt)</li> <li>• Hinweis, ob Preise inkl oder exkl sonstiger Abgaben, Zuschläge oder Versandkosten</li> </ul>	§ 5 Abs 2 ECG (+ § 9 PrAG)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (Mindest-)Laufzeit des Vertrages (wenn auf längere Dauer)</li> </ul>	§ 4 Abs 1 Z 14 u 15 FAGG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kündigungsbedingungen</li> </ul>	§ 4 Abs 1 Z 14 FAGG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belehrung über ein bestehendes Rücktrittsrecht</li> </ul>	§ 4 Abs 1 Z 8 FAGG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allenfalls Aufklärung, warum kein Rücktrittsrecht besteht bzw wann es entfällt</li> </ul>	§ 4 Abs 1 Z 11 FAGG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tragung der Rücksendekosten</li> </ul>	§ 4 Abs 1 Z 9 FAGG

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information über die technischen Schritte des Vertragsabschlusses</li> </ul>	§ 9 Abs 1 Z 1 ECG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information über Änderungsmöglichkeit der Bestellung</li> </ul>	§ 9 Abs 1 Z 3 ECG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information, ob Bestellung gespeichert wird</li> </ul>	§ 9 Abs 1 Z 2 ECG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen, wie der Kunde Zugang dazu erhält</li> </ul>	§ 9 Abs 1 Z 2 ECG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationen über Bedingungen eines allfälligen Kundendienstes und allfälliger Garantien</li> <li>• Information über gesetzliche Gewährleistung</li> </ul>	§ 4 Abs 1 Z 12 FAGG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktdaten für Beschwerden</li> </ul>	§ 4 Abs 1 Z 3 FAGG
<ul style="list-style-type: none"> <li>• E-Mail für Kundenbeschwerden</li> </ul>	Art. 14 ODR-VO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Link zur OS-Plattform</li> </ul>	Art. 14 ODR-VO
<p>Nur im Fall einer Unterwerfung unter ein Verfahren zur alternativen Streitschlichtung (AS):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterwerfungserklärung</li> <li>• Link zu der(n) zuständigen AS-Stellen</li> </ul>	§ 19 ASStG

## ANHANG 2: AGB - MUSTERFORMULIERUNGEN

Nachstehend werden die einzelnen Formulierungsvorschläge ohne Erläuterungen zusammengefasst. Die Reihenfolge orientiert sich am Broschürentext, wurde aber in Einzelfällen aus Gründen der Zusammengehörigkeit einzelner Passagen leicht verändert bzw mit angepassten Überschriften versehen. Inhaltlich entsprechen die Formulierungsvorschläge aber zur Gänze dem Broschürentext.

Die nachfolgende Zusammenstellung spricht keine Empfehlung für die Verwendung von AGB bzw der einzelnen Klauseln aus. Es werden nur die im Text beschriebenen Klauseln in ihrem Zusammenspiel dargestellt. Beachten Sie in jedem Fall die näheren Erläuterungen in dieser Broschüre.

### **Achtung!**

Die einzelnen Gestaltungsvarianten müssen mit dem Aufbau Ihres Bestellvorganges übereinstimmen. Die mit „oder“ getrennten Gestaltungsvarianten sind daher vielfach nicht frei wählbar, sondern abhängig von Ihrem Geschäftsmodell.

Da die Information über das Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) den Erfordernissen des jeweiligen Webshops angepasst werden muss, wurden die Muster-Widerrufsformulare und die Muster-Widerrufsbelehrung als eigene Anhänge angeschlossen.

In Deutschland darf die Widerrufsbelehrung nur dann in AGB integriert werden, wenn sie (optisch und grafisch) deutlich hervorgehoben wird. Aus diesem Grund ist es auch empfehlenswert, zusätzlich auf den Beginn und das Ende der Widerrufsbelehrung (z.B. mit den Worten: „Beginn der Widerrufsbelehrung“ und „Ende der Widerrufsbelehrung“) ausdrücklich hinzuweisen.

In der Praxis empfiehlt es sich, zumindest die Überschriften der einzelnen AGB-Klauseln mit fortlaufenden Nummern zu versehen.

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen, Stand .... [Datum]**

### **Vertragsabschluss / Korrekturmöglichkeit**

Die Bestellung des Kunden stellt ein Angebot dar. Ein Vertrag kommt erst nach Annahme unsererseits zustande. Der Kunde wird von unserer Annahme per E-Mail verständigt.

Eine Bestellung ist nur möglich, wenn alle im Bestellformular mit \* bezeichneten Pflichtfelder ausgefüllt sind. Fehlen Angaben oder können wir der Bestellung aus sonstigen Gründen nicht nachkommen, erhält der Kunde eine Fehlermeldung. Vor dem endgültigen Abschicken der Bestellung erhält der Kunde die Möglichkeit, seine Bestellung zu korrigieren. Unterstützende Detailinformationen erhält der Kunde direkt im Zuge des Bestellvorganges.

Sobald der Bestellvorgang abgeschlossen ist, wird der Kunde darüber durch ein Infofenster „Ihre Bestellung ist abgeschlossen und wurde erfolgreich an uns versendet“ benachrichtigt. Dies stellt unsererseits noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar.

### **Empfangsbestätigung**

Wenn die Bestellung bei uns eingelangt ist, wird der Kunde über die von ihm bekannt gegebene E-Mail-Adresse vom Eingang seiner Bestellung verständigt. Diese Verständigung stellt unsererseits noch keine Annahme des Angebots des Kunden dar.

### **Bindung des Kunden an sein Angebot**

Der Kunde ist an seine Bestellung 2 Tage ab Zugang dieser Bestellung gebunden. Das gesetzliche Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht) bleibt davon unberührt.

### **Vertragsspeicherung**

Der Kaufvertrag wird von uns nicht gespeichert. Wenn der Kunde den Vertragstext nach seiner Bestellung ausdrucken will, kann er wie folgt vorgehen: .....

### **oder**

Der Kaufvertrag wird von uns gespeichert, ist für den Kunden aber über unseren Webshop nicht zugänglich. Wenn der Kunde den Vertragstext nach seiner Bestellung ausdrucken will, kann er wie folgt vorgehen: ....

### **oder**

Der Kaufvertrag wird von uns gespeichert und ist unter Angabe der Bestellnummer unter der Adresse [www....](#) abrufbar.

### **Vertragssprache**

Die Vertragssprache ist Deutsch.

### **Zielland**

Unser Angebot richtet sich ausschließlich an Kunden mit Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in Österreich.

### **Verhaltenskodizes**

Wir arbeiten auf Basis des folgenden Verhaltenskodex: ... . Diesen finden Sie unter [www ...](#) .

### **Preise und Versandkosten**

Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben sowie Versandkosten, sofern diese nicht gesondert ausgewiesen werden.

### **oder:**

Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Die Versandkosten finden Sie in unserer Versandkostenübersicht: [Link](#)  
*[hier auf Ihre Versandkostenabelle verlinken]*

### ***oder***

Alle Preise sind Gesamtpreise. Sie verstehen sich inklusive aller Steuern einschließlich Umsatzsteuer und Abgaben aber ohne Versandkosten. Sie beinhalten weiters nicht die Kosten für Zustellung, Montage oder Aufstellung. Unsere Verkaufspreise verstehen sich zuzüglich einer Versandkostenpauschale in der Höhe von € ..... pro .....

Bei einer Lieferung in ein Nicht-EWR-Land hat der Verbraucher alle Im- und Exportspesen inklusive allfälliger Zölle, Gebühren und Abgaben zu tragen.

### **Zahlungsarten**

Wir akzeptieren folgende Zahlungsarten/Kreditkarten: .....

### **Fälligkeit / Vorauszahlung**

Ist keine andere Zahlungsart vereinbart, verpflichtet sich der Kunde zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bereits bei Vertragsabschluss. Die Lieferung der Ware erfolgt erst nach Eingang des Betrages auf unserem Bankkonto.

### ***oder***

Bei Zustandekommen des Vertrages ist eine Anzahlung in Höhe von ... % zu leisten. Die Lieferung der Ware erfolgt erst nach Eingang der Anzahlung auf unserem Bankkonto. Der Restbetrag ist spätestens bei Lieferung zu bezahlen, falls nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist.

### **Fälligkeit / Zug um Zug**

Mangels anderslautender Vereinbarung ist der Kaufpreis bei Übergabe der Ware per Nachnahme zu bezahlen. Ein Skontoabzug wird nur im Rahmen und aufgrund entsprechender Vereinbarung anerkannt.

### **Fälligkeit / Zahlungsfrist**

Mangels anderslautender Vereinbarung ist der Kaufpreis binnen ... Tagen ab Lieferung und Rechnungseingang ohne jeden Abzug und spesenfrei zu bezahlen.

### **Fälligkeit / Skonto**

Der Kaufpreis ist binnen ... Tagen ab Lieferung und Rechnungseingang zu bezahlen. Bei Bezahlung innerhalb von ... Tagen kann ein Skonto von ... % abgezogen werden.

### **Fälligkeit / Skontoverlust**

Wenn der Kunde auch nur eine Teilzahlung nicht innerhalb der für einen Skontoabzug vereinbarten Zahlungsfrist erbringt, verliert er sein Recht auf einen Skontoabzug nicht nur hinsichtlich dieser Teilzahlung, sondern auch hinsichtlich aller bereits geleisteten oder erst später zu erbringenden Zahlungen.

#### ***oder***

Wenn der Kunde eine Teilzahlung nicht innerhalb der für einen Skontoabzug vereinbarten Zahlungsfrist erbringt, verliert er sein Recht auf Skontoabzug nur hinsichtlich der jeweiligen zu spät erfolgten Teilzahlung.

### **Verzugszinsen**

Selbst bei unverschuldetem Zahlungsverzug des Vertragspartners sind wir berechtigt, Verzugszinsen in der Höhe von ... % jährlich zu verrechnen; hierdurch werden Ansprüche auf Ersatz nachgewiesener höherer Zinsen bei verschuldetem Zahlungsverzug nicht beeinträchtigt.

### **Rücktrittsrecht / Widerrufsrecht**

Dem in Österreich gebräuchlichen Begriff „Rücktrittsrecht“ entspricht der in Deutschland gebräuchliche und in der Verbraucherrechte-Richtlinie verwendete Begriff

„Widerrufsrecht“. Wir verwenden daher das gleichbedeutende Begriffspaar „Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)“. In der Widerrufsbelehrung wird ausschließlich der Begriff „Widerrufsrecht“ verwendet. Dies ist gleichbedeutend mit dem österreichischen Begriff „Rücktrittsrecht“.

Details dazu finden Sie in der Widerrufsbelehrung.

### **Nicht bestehendes Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)**

Für Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).

Für Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde, besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).

Für Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte (mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen) besteht kein Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).

### **Entfallendes Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht)**

Für Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht), wenn die Waren nach der Lieferung entsiegelt worden sind.

Für Ton- oder Videoaufzeichnungen wie CDs, DVDs etc sowie für Computersoftware die in einer versiegelten Packung geliefert werden entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht), wenn die Waren nach der Lieferung entsiegelt worden sind.

Für Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt worden sind, entfällt das Widerrufsrecht (Rücktrittsrecht).

### **Hinweis auf die gesetzliche Gewährleistung**

Es gelten die Bestimmungen über die gesetzliche Gewährleistung. Die Gewährleistungsfrist beträgt bei der Lieferung beweglicher Sachen 2 Jahre ab Übernahme der Ware.

## **Kundendienst / Gewährleistung**

Reklamationen auf Grund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche oder sonstiger Beschwerden können bei folgender Adresse geltend gemacht werden: ... *[Kontaktdaten inklusive Adresse]*.

*oder (falls Reklamationen über die im Impressum angegebenen Kontaktdaten abgewickelt werden sollen):*

Reklamationen auf Grund gesetzlicher Gewährleistungsansprüche oder sonstiger Beschwerden können unter den im Impressum genannten Kontaktdaten geltend gemacht werden.

## **Garantie**

Neben der gesetzlichen Gewährleistung gewähren wir eine Garantie von ... Monaten/Jahren. Diese Garantie bezieht sich auf... (möglichst genau anführen). Innerhalb dieser Garantiefrist werden auftretende Mängel, auf die sich die Garantie bezieht, durch kostenlosen Austausch der Ware behoben. Diese Garantie gilt nur für folgende Staaten bzw für Kunden aus folgenden Staaten: ... (falls Einschränkung gewünscht). Bei Reklamationen bzw für die Rücksendung mangelhafter Waren wenden Sie sich bitte an: ... (Name/Firma/Adresse/Kontaktdaten). Die Transport- bzw Versandkosten gehen zu Lasten des Kunden/zu unseren Lasten.

Die gesetzliche Gewährleistung bleibt davon unberührt.

*oder:*

Über die gesetzliche Gewährleistung hinaus gewähren wir keine eigenen Garantien. Die näheren Bedingungen allfälliger Herstellergarantien finden Sie gegebenenfalls bei den jeweiligen Waren.

## **Annahmeverzug**

Befindet sich der Verbraucher in Annahmeverzug, sind wir berechtigt, die Ware bei uns einzulagern, wofür wir ein Lagergebühr von € ... pro angefangenem Kalendertag in Rechnung

stellen. Gleichzeitig bleiben wir berechtigt, auf Vertragserfüllung zu bestehen.

### **Lieferzeitraum**

Wenn nicht anders vereinbart, liefern wir innerhalb von .... Tagen nach unserer Bestätigung des geschlossenen Vertrages.

*[Achtung! In Deutschland hat die Angabe der Lieferfrist nach der Rechtsprechung auch immer auf der Produktseite zu erfolgen. Eine Regelung ausschließlich in den AGB ist nicht ausreichend.]*

### **Eigentumsvorbehalt**

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

### **Wirkung des Eigentumsvorbehalts**

Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden sind wir berechtigt, unsere Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt geltend zu machen. Es wird vereinbart, dass in der Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts kein Rücktritt vom Vertrag liegt, außer wir erklären den Rücktritt vom Vertrag ausdrücklich.

### **Datenverarbeitung**

Der Kunde stimmt zu, dass folgende persönliche Daten, nämlich ..... [die Datenarten genau aufzählen, z.B. Name, Geburtsdatum ...] zum Zweck der .... (genaue Zweckangabe, z.B. für künftige „Besuche“ im Webshop, für die Personalisierung von Webshopangeboten) verarbeitet werden.

### **Verwendung von Cookies**

Wir weisen darauf hin, dass zum Zwecke des einfacheren Einkaufsvorganges und zur späteren Vertragsabwicklung vom Webshop-Betreiber im Rahmen von Cookies die IP-Daten des Users gespeichert werden, ebenso wie Name, Anschrift und

Kreditkartennummer des Einkäufers. Darüber hinaus werden zum Zweck der Vertragsabwicklung folgende Daten auch bei uns gespeichert: ..... Eine Datenübermittlung an Dritte erfolgt nicht, mit Ausnahme der Übermittlung der Kreditkartennummer an das Bankinstitut XY zum Zwecke der Abbuchung des Einkaufspreises.

Nach Beendigung des virtuellen Einkaufs bzw nach Abbruch des Einkaufsvorganges werden die bei uns gespeicherten Daten gelöscht.

**oder**

Nach Beendigung des virtuellen Einkaufs werden die bei uns gespeicherten Daten bis zur Begleichung der Rechnung gespeichert.

Die Daten Name, Anschrift und Kreditkartennummer werden bis zur Lieferung der Ware

**oder**

bis zum Ablauf der Gewährleistungspflicht

gespeichert.

Die Datenverarbeitung erfolgt auf Basis der gesetzlichen Bestimmung des § 96 Abs 3 TKG sowie des § 8 Abs 3 Z 4 DSGVO.

„Wenn Sie Cookies nicht akzeptieren möchten, ändern Sie bitte Ihre Browsereinstellung entsprechend. Beachten Sie, dass dadurch Funktionalitäten der Website eingeschränkt werden können.“

***[Achtung! In Deutschland ist eine Datenschutzerklärung in AGB unzulässig. Dies bezieht sich sowohl auf die Formulierungsvorschläge für die Datenverarbeitung als auch für Cookies.]***

### **Zustimmungserklärung zum Erhalt von Werbe-E-Mails**

Der Kunde stimmt dem Erhalt von Nachrichten unseres Unternehmens über unsere Produkte, aktuelle Angebote und sonstige unternehmensbezogene Informationen mittels Werbe-E-Mail, insbesondere Newsletter, zu.

#### **oder:**

Wenn der Kunde dies beim Bestellvorgang angekreuzt hat, hat er damit dem Erhalt von Nachrichten unseres Unternehmens über unsere Produkte, aktuelle Angebote und sonstige unternehmensbezogene Informationen mittels Werbe-E-Mail, insbesondere Newsletter, zugestimmt.

***[Achtung! In Deutschland ist eine Zustimmungserklärung in AGB unzulässig.]***

### **Widerruf zum Erhalt von Werbe-E-Mails**

Der Kunde kann seine Zustimmung zum Erhalt solcher E-Mails jederzeit wie folgt widerrufen: .....

***[z.B.: Rücksendung des E-Mails an die Absenderadresse mit dem Hinweis „Bitte keine weiteren Werbe-E-Mails“.]***

**Kontaktdaten für Kundenbeschwerden:**

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden: <http://ec.europa.eu/odr>.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ..... (z.B. [beschwerde@unternehmen.at](mailto:beschwerde@unternehmen.at))“

oder

**Alternative Streitbeilegung:**

„Wir unterwerfen uns Verbrauchern gegenüber einem alternativen Streitbeilegungsverfahren bei folgender Alternativen Streitbeilegungsstelle

.....  
(z.B. *Internet Ombudsmann*: <http://www.ombudsmann.at/>).

Verbraucher haben auch die Möglichkeit, sich an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden: <http://ec.europa.eu/odr>.

Sie können Ihre Beschwerde auch direkt bei uns bei folgender E-Mail-Adresse einbringen: ..... (z.B. [beschwerde@unternehmen.at](mailto:beschwerde@unternehmen.at))“

## **ANHANG 3: MUSTER-WIDERRUFS- BELEHRUNGEN FÜR KAUFVERTRÄGE (QUELLE: ANHANG I A ZUM FAGG)**

Anmerkung zur Verwendung:

Die **Muster-Widerrufsbelehrungen** geben den Gesetzestext wieder. Die Verwendung der Muster ist nicht verpflichtend; es dürfen daher vom Muster abweichende Formulierungen verwendet werden.

Die unveränderte Verwendung des gesetzlichen Musters hat aber einen entscheidenden Vorteil: Wenn der Gesetzestext verwendet wird, gilt die Informationspflicht bezüglich Widerruf (§ 4 Abs 1 Z 8, 9 u 10 FAGG) jedenfalls als erfüllt (§ 4 Abs 3 FAGG). Leider ist das gesetzliche Muster hinsichtlich des Fristbeginns der Widerrufsfrist unklar. Es erlaubt nämlich bei strenger Auslegung nur die Übernahme „eines“ Textbausteines bezüglich des Fristbeginns.

Das ist in der Praxis vielfach nicht durchführbar, da sich oft erst im Zuge der Bestellung herausstellen wird, ob Teillieferungen erfolgen.

In der gesetzlichen Musterwiderrufsbelehrung sind 3 Varianten (Textbausteine) für Kaufverträge und 1 Variante für Dienstleistungen und Downloads vorgesehen. In der gesetzlichen Anweisung zur Verwendung der Musterwiderrufsbelehrung heißt es wörtlich: „Fügen Sie einen der folgenden in Anführungszeichen gesetzten Textbausteine ein.“ In Deutschland wird diesbezüglich teilweise vertreten, dass nur ein einziger Textbaustein verwendet werden darf. Da unklar ist, wie dies tatsächlich auszulegen ist, empfehlen wir entweder den passenden Textbaustein auszuwählen, oder im Zweifel alle 3 Widerrufsbelehrungen zu verwenden. Im Folgenden wird für jeden der 3 Textbausteine jeweils eine eigene Widerrufsbelehrung formuliert.

Die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung verwendet den auch in Deutschland zu verwendenden Begriff „Widerruf“ statt des

österreichischen Begriffs „Rücktritt“. Sie kann daher sowohl in Österreich als auch in Deutschland verwendet werden.

**Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts im Falle eines Kaufvertrags über die Lieferung einer oder mehrerer Waren in einer Sendung**

**Widerrufsbelehrung**

**Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat;

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

.....  
.....

*[Namen, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse des Unternehmens]*

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

*[Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrages auf Ihrer Website elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein:]*

Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite  
.....  
.....

*[Internet-Adresse]*

elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

*[Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen]:*

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

*[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:*

Wir holen die Waren ab.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns oder an

.....  
.....

*[gegebenenfalls sind Name und Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]*  
zurückzusenden oder zu übergeben.

Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

*[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:*

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ..... EUR

*[Betrag einfügen]*

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ..... EUR geschätzt.

*[Betrag einfügen]*

Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

*[Anmerkung: Die Variante mit einem eingefügten Betrag für die Rücksendekosten kann in AGB nur dann verwendet werden, wenn dieser Betrag immer gleich hoch ist.]*

**Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts im Falle eines Kaufvertrages über die Lieferung mehrerer Waren in mehreren Teilsendungen im Rahmen einer einheitlichen Bestellung**

**Widerrufsbelehrung**

**Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

.....  
.....

*[Namen, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse des Unternehmens]*

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

*[Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrages auf Ihrer Website elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein:]*

Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite  
.....

*[Internet-Adresse]*

elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen

unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

*[Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen]:*

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

*[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:*

Wir holen die Waren ab.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns oder an

.....

*[gegebenenfalls sind Name und Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]*  
zurückzusenden oder zu übergeben.

Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

*[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:*

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ..... EUR

*[Betrag einfügen]*

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ..... EUR geschätzt.

*[Betrag einfügen]*

Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

*[Anmerkung: Die Variante mit einem eingefügten Betrag für die Rücksendekosten kann in AGB nur dann verwendet werden, wenn dieser Betrag immer gleich hoch ist.]*

**Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken**

**Widerrufsbelehrung**

**Widerrufsrecht**

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

.....  
.....

*[Namen, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse des Unternehmens]*

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

*[Wenn Sie dem Verbraucher die Wahl einräumen, die Information über seinen Widerruf des Vertrages auf Ihrer Website elektronisch auszufüllen und zu übermitteln, fügen Sie Folgendes ein:]*

Sie können das Muster-Widerrufsformular oder eine andere eindeutige Erklärung auch auf unserer Webseite  
.....

*[Internet-Adresse]*

elektronisch ausfüllen und übermitteln. Machen Sie von dieser Möglichkeit Gebrauch, so werden wir Ihnen

unverzüglich (z. B. per E-Mail) eine Bestätigung über den Eingang eines solchen Widerrufs übermitteln.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

### **Folgen des Widerrufs**

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

*[Im Falle von Kaufverträgen, in denen Sie nicht angeboten haben, im Fall des Widerrufs die Waren selbst abzuholen]:*

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

*[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:*

Wir holen die Waren ab.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns oder an

.....  
.....

*[gegebenenfalls sind Name und Anschrift der von Ihnen zur Entgegennahme der Waren ermächtigten Person einzufügen]*

zurückzusenden oder zu übergeben.

Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

*[Wählen Sie aus den folgenden Optionen]:*

Wir tragen die Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren in Höhe von ..... EUR

*[Betrag einfügen]*

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren. Die Kosten werden auf höchstens etwa ..... EUR geschätzt.

*[Betrag einfügen]*

Wir holen die Waren auf unsere Kosten ab.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

*[Anmerkung: Die Variante mit einem eingefügten Betrag für die Rücksendekosten kann in AGB nur dann verwendet werden, wenn dieser Betrag immer gleich hoch ist.]*

## **ANHANG 4: MUSTER-WIDERRUFSFORMULAR (QUELLE: ANHANG I B ZUM FAGG)**

Anmerkung zur Verwendung:

Das **Muster-Widerrufsformular**, mit dem der Verbraucher einen allfälligen Widerruf erklären kann, ist dem Verbraucher unverändert zur Verfügung zu stellen (Informationspflicht § 4 Abs 1 Z 8 FAGG). Hier sollten daher keinerlei Adaptierungen vorgenommen werden.

Sowohl in der Muster-Widerrufsbelehrung als auch im Muster-Widerrufsformular wird anstelle des im österreichischen FAGG enthaltenen Begriffs „Rücktrittsrecht“ der Begriff „Widerrufsrecht“ verwendet. Dies erklärt sich daraus, dass die Muster international (auch in Deutschland) verwendet werden können sollen. Während Deutschland generell vom „Widerrufsrecht“ spricht, wurde in Österreich der bei uns übliche Begriff „Rücktrittsrecht“ verwendet. Beide Begriffe meinen jedoch dasselbe.

## Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es zurück)

- 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

(\*) Unzutreffendes streichen.

# STICHWORTVERZEICHNIS

## A

Alternative Streitbeilegung 7,  
71, 86  
Angebot 20, 23, 24, 25, 26,  
77, 78  
Annahmeverzug 52, 54, 82

## B

Bestellung 14, 20, 21, 22, 24,  
25, 26, 27, 55, 75, 77, 78,  
87, 91  
Beweislast 40, 43, 47

## C

Cookies 58, 60, 61, 62, 63, 83,  
84

## D

Datenschutz 2, 7, 58, 64  
Datenschutzerklärung 63, 84  
Datenverarbeitungsregister 63  
Datenverwendung 58, 61, 63,  
64

## E

Eigentumsvorbehalt 56, 57, 83  
Eingangsbestätigung 55  
Empfangsbestätigung 20, 21,  
24, 25, 26, 55, 77  
Erfüllungsort 51

## F

Fälligkeit 29, 30, 31, 79, 80

## G

Garantie 40, 44, 45, 46, 82  
Gefahrtragung 52, 54  
Geldschulden 32  
Gerichtsstand 66, 67  
Gerichtszuständigkeit 69  
Gewährleistung 40, 42, 43, 44,  
45, 46, 51, 75, 81, 82  
Gewährleistungsfrist 40, 42,  
43, 44, 81

## H

Haftungsausschluss 2, 47, 50  
Herkunftslandprinzip 68

## I

Informationspflichten 13, 17,  
18, 20, 23, 37, 68, 74  
Internet Ombudsmann 71, 73,  
86

## K

Klauseln 9, 12, 15, 16, 31, 69,  
76

## L

Lieferfrist 24, 52, 55, 83  
Link 14, 17, 22, 23, 28, 45, 49,  
53, 65, 72, 75, 78

## M

Mangel 40, 41, 43, 44

- N**
- Newsletter 64, 65, 85
- O**
- ODR-VO 71, 75  
 Offerte 24  
 OS-Plattform 72, 75
- P**
- Personenschäden 47, 48  
 Preis 2, 19, 24, 27, 38  
 Preisminderung 40, 41
- R**
- Rechtswahl 69  
 Rücksendekosten 37, 53, 74,  
 90, 93, 96  
 Rücksendung 11, 19, 37, 46,  
 65, 82, 85, 90, 93, 96  
 Rücktritt 36, 41, 56, 83, 88  
 Rüge 43
- S**
- Schadenersatz 42, 47  
 Schlichtung für  
 Verbrauchergeschäfte 71,  
 72  
 Selbstmontage 43  
 Skontoabzug 30, 31, 32, 79, 80  
 Sprache 15
- Streitbelegungsplattform 72,  
 73, 86
- T**
- Transparenzgebot 16  
 Transport 37, 46, 52, 82
- V**
- Versandkosten 10, 27, 28, 36,  
 43, 46, 51, 52, 53, 74, 78,  
 79, 82  
 Versendungskauf 51, 52, 54  
 Vertragsabschluss 13, 14, 17,  
 18, 20, 22, 24, 25, 26, 30,  
 36, 37, 38, 41, 43, 45, 52,  
 53, 55, 68, 77, 79  
 Vertragsrückabwicklung 40  
 Verzugszinsen 33, 34, 80  
 Vollstreckbarkeit 69
- W**
- Widerruf 19, 65, 85, 87, 88,  
 89, 91, 92, 94, 95, 97  
 Widerrufsbelehrung 17, 19,  
 35, 36, 37, 76, 81, 87, 88,  
 91, 94, 97  
 Widerrufsformular 19, 37, 39,  
 88, 91, 94, 97, 98
- Z**
- Zahlungsbedingungen 27, 28  
 Zahlungsverzug 33, 56, 57, 80