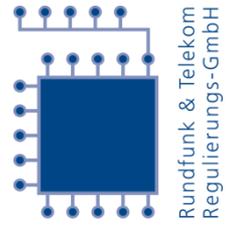


Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



RTR

# Auswirkungen der Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie hinsichtlich der Erbringung von Content-Diensten

Ursula Assmann, DW 432

Recht - Streitschlichtung

04.07.2014 – Mobiler Regulierungsdiallog



# Neuer Rechtsrahmen

Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz – FAGG; Geltungsbereich (§ 1 FAGG)

Für die Erbringung von Contentdiensten ist nunmehr das neue **Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)** maßgeblich

**In-Kraft-Treten: 13.06.2014** (außer § 8 Abs 4: 01.07.2015), daher auf alle ab diesem Zeitpunkt abgeschlossenen Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte anzuwenden

## Geltungsbereich (§ 1 Abs 1 FAGG):

*Dieses Bundesgesetz gilt für Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte) zwischen Unternehmern und Verbrauchern (§ 1 KSchG).*

## Wichtige Ausnahmen (§ 1 Abs 2): Keine Anwendung auf Verträge

- *über Glücksspiele, die einen geldwerten Einsatz verlangen, einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten (Z 4)*
- *die mit Betreibern von Telekommunikationsmitteln mit Hilfe öffentlicher Fernsprecher zu deren Nutzung geschlossen werden oder die zur Nutzung einer einzelnen von einem Verbraucher hergestellten Telefon-, Internet- oder Faxverbindung geschlossen werden (Z 13)*
  - öffentlicher Fernsprecher = Telefonzelle, TK-Verträge daher grundsätzlich vom FAGG umfasst



# Definitionen

## Begriffsdefinitionen in § 3 FAGG

Z 2: **Fernabsatzvertrag** ist jeder Vertrag, der

- *„zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher*
- *ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers*
- *im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems geschlossen wird,*
- *wobei bis einschließlich des Zustandekommens des Vertrags ausschließlich*
- *Fernkommunikationsmittel verwendet werden“* (Internet, Telefon, Fax, aber auch Brief)

Z 5: **„dauerhafter Datenträger“**: *„jedes Medium, das es dem Verbraucher oder dem Unternehmer gestattet, an ihn persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass er sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht“* (z.B. auch Papier, E-Mail)

Z 6: **„digitale Inhalte“**: *„Daten, die in digitaler Form hergestellt oder bereitgestellt werden“* (nach den Erl Bem z.B. aus dem Internet heruntergeladene Programme, Spiele, Musikstücke oder Texte – somit idR wohl auch Contentdienste)



# Informationspflichten des Unternehmers (1)

Aufzählung in § 4 Abs 1 FAGG

- § 4 Abs 1 FAGG enthält eine Aufzählung jener Informationen, die seitens des Unternehmers grundsätzlich erteilt werden müssen, bevor der Verbraucher durch einen Vertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist
  - Wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
  - Namen oder Firma des Unternehmers sowie Anschrift
  - Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung bzw. Art der Preisberechnung
  - Bei unbefristeten Verträgen oder Abos: anfallenden Gesamtkosten
  - Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen
  - (Nicht-)Bestehen eines Rücktrittsrechts und dessen Bedingungen (Muster-Widerrufsformular!)
  - Laufzeit des Vertrages oder Bedingungen für Kündigung



## Informationspflichten des Unternehmers (2)

### Sonderregelungen in §§ 7, 8

- Beweislast für vollständige und ordnungsgemäße Erfüllung der Informationspflicht trifft Unternehmer
- Für Fernabsatzverträge enthält § 7 eine Sonderregelung
- Bei „elektronisch geschlossenen Verträgen“ gelten nach § 8 besondere Erfordernisse



# Informationserteilung bei Fernabsatzverträgen

## § 7 FAGG

*§ 7. (1) Bei Fernabsatzverträgen sind die in § 4 Abs. 1 genannten Informationen dem Verbraucher klar und verständlich in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise bereitzustellen. Werden diese Informationen auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt, so müssen sie lesbar sein.*

*(2) Wird der Vertrag unter Verwendung eines Fernkommunikationsmittels geschlossen, bei dem für die Darstellung der Information nur begrenzter Raum oder begrenzte Zeit zur Verfügung steht, so hat der Unternehmer dem Verbraucher vor dem Vertragsabschluss über dieses Fernkommunikationsmittel zumindest die in § 4 Abs. 1 Z 1, 2, 4, 5, 8 und 14 genannten Informationen über die wesentlichen Merkmale der Waren oder Dienstleistungen, den Namen des Unternehmers, den Gesamtpreis, das Rücktrittsrecht, die Vertragslaufzeit und die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge zu erteilen. Die anderen in § 4 Abs. 1 genannten Informationen sind dem Verbraucher auf geeignete Weise unter Beachtung von Abs. 1 zu erteilen.*

*(3) Der Unternehmer hat dem Verbraucher innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens jedoch mit der Lieferung der Waren oder vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung, eine Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen, die die in § 4 Abs. 1 genannten Informationen enthält, sofern er diese Informationen dem Verbraucher nicht schon vor Vertragsabschluss auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt hat. Gegebenenfalls muss die Vertragsbestätigung auch eine Bestätigung der Zustimmung und Kenntnisnahme des Verbrauchers nach § 18 Abs. 1 Z 11 enthalten.*



# Informationserteilung bei Fernabsatzverträgen

## § 7 FAGG – Art der Informationserteilung

- nicht notwendigerweise auf dauerhaftem Datenträger, sondern in einer dem Fernkommunikationsmittel angepassten Weise
- wenn nur begrenzter Raum oder begrenzte Zeit zur Verfügung steht (z.B. Display von Mobiltelefon, Katalog mit vielen Produkten):
  - nur Infos über wesentl. Merkmale der Ware oder Dienstleistung, Namen des Unternehmers, Gesamtpreis, Rücktrittsrecht, Vertragslaufzeit und Kündigungsbedingungen bei unbefristeten Verträgen unmittelbar zu erteilen
  - andere Infos „auf geeignete Weise“, z.B. Hypertext-Link auf Website des Unternehmers, gebührenfreie Telefonnummer, Merkblatt, Zusendung eines E-Mails
  - aber jedenfalls auch VOR Vertragserklärung des Verbrauchers
- Vertragsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger
  - spätestens mit Warenlieferung oder vor Beginn der Dienstleistungserbringung
  - muss alle Infos enthalten, die Verbraucher nicht schon vorher auf dauerhaftem Datenträger erhalten hat
  - ggf. auch mit Bestätigung der Zustimmung und Kenntnisnahme des Verbrauchers nach § 18 Abs 1 Z11



# Besondere Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen

## § 8 FAGG; Inhalt

*§ 8. (1) Wenn ein elektronisch, jedoch nicht ausschließlich im Weg der elektronischen Post oder eines damit vergleichbaren individuellen elektronischen Kommunikationsmittels geschlossener Fernabsatzvertrag den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet, hat der Unternehmer den Verbraucher, unmittelbar bevor dieser seine Vertragserklärung abgibt, klar und in hervorgehobener Weise auf die in § 4 Abs. 1 Z 1, 4, 5, 14 und 15 genannten Informationen hinzuweisen.*

*(2) Der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder die Betätigung einer ähnlichen Funktion erfordert, muss diese Schaltfläche oder Funktion gut lesbar ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein, die den Verbraucher darauf hinweist, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Unternehmer verbunden ist. Kommt der Unternehmer den Pflichten nach diesem Absatz nicht nach, so ist der Verbraucher an den Vertrag oder seine Vertragserklärung nicht gebunden.*



# Besondere Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen

## § 8 FAGG; Anwendungsbereich und Anforderungen

- § 8 FAGG gilt für jene Fernabsatzverträge, „die über Webseiten abgeschlossen werden“ (EG 39 der RL), inbes. **nicht** für auf **individuellem Kommunikationsweg** (E-Mail !) ausgehandelte Vertragsabschlüsse
- Austausch von E-Mails oder SMS führt daher noch nicht zur Anwendbarkeit von § 8 FAGG;
- erfasst ist hingegen, wenn der Verbraucher zur Herstellung des **vorvertraglichen Kontakts** ein **Medium** genützt hat, das **nicht auf individuelle Kommunikation ausgerichtet** ist (v.a. Bestellmaske auf der Website des Unternehmers)
- unmittelbar **vor Abgabe der Vertragserklärung** des Verbrauchers muss auf bestimmte Infos hervorgehoben hingewiesen werden:
  - wesentliche Eigenschaften der Ware
  - Gesamtpreis einschließlich Steuern und Abgaben sowie ggf. alle zusätzlichen Fracht-, Liefer-, Versand oder sonstigen Kosten
  - bei unbefristeten Verträgen oder Abonnementverträgen die Gesamtkosten
  - die Laufzeit, die Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
  - ggf. Mindestdauer der Verpflichtungen



# Besondere Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen

## § 8 FAGG; Anforderungen

- die vorgenannten **Informationen müssen am Ende des Bestellprozesses erfolgen**; nach der endgültigen Bestätigung des Verbrauchers muss Bestellprozess beendet sein
- **„klar und in hervorgehobener Weise“** bedeutet, dass die Informationen sich vom übrigen Text abheben müssen und hinsichtlich Schriftgröße, -farbe und –art so zu gestalten sind, dass sie klar und einfach erkennbar sind
- ausdrückliche **Bestätigung** des Verbrauchers darüber **einzuholen**, dass Bestellung mit **Zahlungspflicht** verbunden ist („**Button-Lösung**“)
- **„Aktivierung einer Schaltfläche“** bedeutet Anklicken eines Feldes auf der Website, mit dem die Vertragserklärung definitiv abgegeben wird (muss grds. mit „zahlungspflichtig bestellen“ gekennzeichnet sein; weitere Zusätze auf der Schaltfläche sind nicht zulässig)
- Schrift auf der Schaltfläche muss **gut lesbar** sein, d.h. bei normaler Bildschirmauflösung gut erkennbar
- **Bei Verstoß gegen Abs 2 ist Verbraucher an Vertrag nicht gebunden**
  - schwebende Unwirksamkeit, Verbraucher kann aber Erfüllung verlangen
  - Unt. hat auch bei Erbringung seiner Leistung weder Entgelt- noch Bereicherungsanspruch



## Rücktrittsrecht - Ausnahmen

### § 18 Abs 1 FAGG

In Bezug auf Contentdienste ist insb. die Ausnahme in Z 11 relevant:

*„Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten, wenn der Unternehmer – mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers, verbunden mit dessen Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vorzeitigem Beginn mit der Vertragserfüllung, und nach Zurverfügungstellung einer Ausfertigung oder Bestätigung nach § 5 Abs. 2 oder § 7 Abs. 3 – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 mit der Lieferung begonnen hat.“*

- Beginn ausreichend, vollständige Lieferung nicht erforderlich
- Unterbleibt Bestätigung nach § 5 Abs. 2 oder § 7 Abs. 3, hat Verbraucher Rücktrittsrecht

§ 10:

- *„Hat ein Fernabsatzvertrag oder ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag eine Dienstleistung, die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene Lieferung von Wasser, Gas oder Strom oder die Lieferung von Fernwärme zum Gegenstand und wünscht der Verbraucher, dass der Unternehmer noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 mit der Vertragserfüllung beginnt, so muss der Unternehmer den Verbraucher dazu auffordern, ihm ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen – im Fall eines außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger – zu erklären.“*



# Rücktrittsrecht bei Verträgen über digitale Inhalte

## Voraussetzungen

Verbraucher hat daher Rücktrittsrecht bei Verträgen über digitale Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeichert sind, wenn

- er keine ausdrückliche Zustimmung nach § 10 FAGG zur vorzeitigen Vertragserfüllung (vor Ende der Rücktrittsfrist) erteilt **oder**
- er den damit an sich verbundenen Verlust des Rücktrittsrechts nicht ausdrücklich zur Kenntnis genommen hat **oder**
- er keine Vertragsausfertigung (§ 5 Abs 2 FAGG) bzw. Bestätigung (§ 7 Abs 3 FAGG) erhalten hat **und**
- der Unternehmer noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist (§ 11 FAGG) mit der Lieferung begonnen hat



## Rücktrittsrecht – weitere Ausnahmen

### § 18 Abs 1 FAGG

- Ausnahme bezüglich Dienstleistungen (Z. 1, bisher in § 5f Z 1 KSchG):

*Dienstleistungen, wenn der Unternehmer – auf Grundlage eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers nach § 10 sowie einer Bestätigung des Verbrauchers über dessen Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vollständiger Vertragserfüllung – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hatte und die Dienstleistung sodann vollständig erbracht wurde*

- Vorzeitige Ausführung der Dienstleistung führt nur noch dann zum Verlust des Rücktrittsrechts, wenn die Dienstleistung vollständig erbracht wurde (mit ausdrücklichem Verlangen und Kenntnisbestätigung durch Verbraucher)
- Wurde Dienstleistung nur zum Teil erbracht, kann der Verbraucher vom Dienstleistungsvertrag innerhalb einzuhaltender Rücktrittsfrist zurücktreten. (alte Regelung: nach § 5f Z1 KSchG war diesfalls das Rücktrittsrecht ausgeschlossen)



# Rücktrittsrecht – Ausübung und Fristen

## §§ 11, 12 FAGG

**§ 11.** (1) Der Verbraucher kann von einem Fernabsatzvertrag oder einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

(2) Die Frist zum Rücktritt beginnt

1. bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses ,
2. [...]
3. bei einem Vertrag, der [...] die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten zum Gegenstand hat, mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

- Bei unterbliebener Aufklärung über das Rücktrittsrecht gilt § 12:

**§ 12.** (1) Ist der Unternehmer seiner Informationspflicht nach § 4 Abs. 1 Z 8 nicht nachgekommen, so verlängert sich die in § 11 vorgesehene Rücktrittsfrist um zwölf Monate.

(2) Holt der Unternehmer die Informationserteilung innerhalb von zwölf Monaten ab dem gemäß § 11 Abs. 2 für den Fristbeginn maßgeblichen Tag nach, so endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher diese Information erhält.

- **Andere Informationsmängel als jene über das Rücktrittsrecht führen nicht zur Verlängerung der Rücktrittsfrist!!!**



# Rücktrittserklärung

## § 13 FAGG

- Rücktrittserklärung ist **formfrei** (bedarf nicht der Schriftlichkeit, SMS möglich)
  - Verbraucher kann Muster-Widerrufsformular verwenden
- **Beweislast** für fristgerechte Ausübung liegt aber beim **Verbraucher**
- bei Zeitdifferenz zwischen Abgabe der Rücktrittserklärung und Einlangen beim Unternehmer ist **für Fristwahrung Absendung maßgeblich** (z.B. bei postalischer Übersendung)

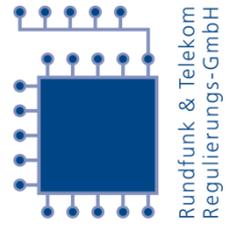


# Rechtsfolgen des Rücktritts

## § 16 Abs 3 FAGG

- *„Tritt der Verbraucher nach § 11 Abs. 1 von einem Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten zurück, so trifft ihn für bereits erbrachte Leistungen des Unternehmers keine Zahlungspflicht“*
- Keine Differenzierung zwischen partieller und vollständiger Leistungserbringung!

Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



RTR

# Auswirkungen der Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie hinsichtlich der Erbringung von Content-Diensten

Ursula Assmann, DW 432

Recht - Streitschlichtung

04.07.2014 – Mobiler Regulierungsdialog