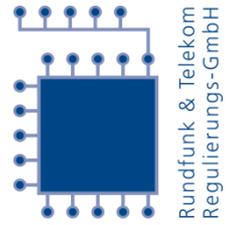


Wir stehen für **Wettbewerb** und **Medienvielfalt**.



RTR

Update VRUG iZm Contentdiensten

26.09.2014

Ursula Assmann

Recht – Streitschlichtung

RTR-GmbH



Problemfelder

1. Bereitstellung der gemäß § 4 Abs 1 bzw, § 7 Abs 2 FAGG zu erteilenden Informationen im Kundenportal
2. „Button Lösung“ gemäß § 8 Abs 2 FAGG: „Kaufen“ statt „zahlungspflichtig bestellen“?
3. Ausnahme gemäß § 18 Abs 1 Z 11: Verlust des Rücktrittsrechts bei vorzeitiger Vertragserfüllung
4. Telefonische Bestellung => Bestätigung wie?



1. Bereitstellung der gemäß § 7 Abs 2 FAGG zu erteilenden Informationen im Kundenportal

- „auf geeignete Weise“ => siehe EG 36 RL 2011/83/EU: Verweis auf andere Informationsquellen:
 - durch Angabe einer gebührenfreien Telefonnummer
 - durch Angabe eines Hypertext-Links zu einer Webseite des Unternehmers, auf der die einschlägigen Informationen unmittelbar abrufbar und leicht zugänglich sind
 - Zugriff während angemessener Frist möglich
 - originalgetreue Wiedergabe
 - keine einseitige Änderung seitens Unternehmer möglich
 - Kommt also auf die **Unveränderlichkeit** und **Speicherbarkeit** an (vgl. EFTA-GH: G 04/09)
 - Übermittlung eines Merkblatts
 - Angabe einer Teletext-Seite
 - Zusendung einer entsprechenden E-Mail
 - Ungeklärte Punkte: Social Networks (Facebook), Messagingdienste (WhatsApp)
 - Abrufmöglichkeit im Kundenportal könnte somit der Formulierung entsprechen, ABER Verbraucher muss VORHER Hinweis darüber erhalten (Nachweis?)



2. „Button Lösung“ gemäß § 8 Abs 2 FAGG: „Kaufen“ statt „zahlungspflichtig bestellen“?

- Bestätigung, dass Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist
- Aktivierung einer Schaltfläche oder Betätigung einer ähnlichen Funktion
 - Beschriftung des Buttons muss gut lesbar sein
- MÖGLICH:
 - Zahlungspflichtig / kostenpflichtig bestellen
 - Kaufen
 - Zahlungspflichtigen Vertrag abschließen
- Strittig: Zahlung freigeben
- NICHT möglich:
 - Bestellen
 - Bestellung abschließen/abgeben
 - Weiter
 - (Jetzt) Anmelden / Anmeldung
 - Los



3. Ausnahme gemäß § 18 Abs 1 Z 11: Verlust des Rücktrittsrechts bei vorzeitiger Vertragserfüllung

- Erfordernisse:

1. Verbraucher stimmt vorzeitiger Vertragserfüllung ausdrücklich zu (Unternehmer muss Verbraucher dazu veranlassen, ein entsprechendes **ausdrückliches Verlangen** zu erklären!)
 2. Kenntnisnahme durch Verbraucher, dass er dadurch Rücktrittsrecht verliert (zB durch **Anklicken** eines entsprechenden Hinweises vor Erfüllung, „*Vorangehakeltes*“ ist keine Kenntnisnahme und reicht damit nicht aus!)
 3. Zur Verfügung Stellen einer **Vertragsbestätigung bzw. Vertragsdokuments**, in welchem Zustimmung und Kenntnisnahme explizit angeführt ist (§ 7 Abs 3)
- Zeitliche Komponente: „*innerhalb einer angemessenen Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens jedoch mit der Lieferung der Waren oder vor dem Beginn der Dienstleistungserbringung.*“ (§ 7 Abs 3)
 - Vollständige Erbringung der Lieferung wird für den Ausschluss des Rücktrittsrechts nicht verlangt



Widerspruch zu § 10 – Konvergenzlösung (RV 89 BlgNR 25. GP zu § 16, Punkt 6)

- § 10: Unternehmer muss Verbraucher auffordern, ihm ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen zu erklären, wobei für diese Verlangenserklärung keine bestimmte Form vorgesehen ist. (kann zB auch fernmündlich erfolgen) => auch für digitale Inhalte angedacht, aber Streichung aus ME durch Wirtschaft => keine systematische Abstimmung mehr (vgl. § 18 Abs 1 Z 11)

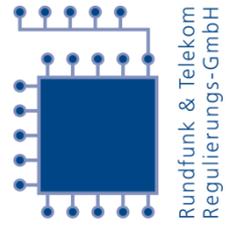
- Konvergenzlösung § 16 Abs 3
 - Verbraucher kann wegen Fehlen einer Rücktrittsausschlussvoraussetzung nach § 18 Abs 1 Z 11 IMMER vom Vertrag zurücktreten und
 - es besteht keine Entgeltspflicht für die schon erbrachte Lieferung der digitalen Inhalte



4. Telefonische Bestellung => Bestätigung wie?

- Ausgangslage: Anbahnung vom Verbraucher/Kunden
- Konzept im § 7 Abs 1 und 2 geht an der Praxis vorbei => Verbraucher wollen Bestellvorgang erfahrungsgemäß kurz gestalten
- Praktikable Lösungsansätze: (Quelle: Johannes Kehrer, Das VRUG in der Praxis: Telefonbestellungen, ecolex 2014, 769)
 - Selbstbestimmung des Verbrauchers über die Intensität des Belehrungsvorgangs (Verbraucher muss ohnedies sämtliche Informationen auf dauerhaftem Datenträger nachgereicht erhalten [§ 7 Abs 3] und kann dann immer noch entscheiden, ob er von dem ihm regelmäßig zustehenden Rücktrittsrecht Gebrauch macht) => kein Nachteil des Verbrauchers iSd § 2
 - Die in § 7 Abs 2 Satz 2 aufgezählten Informationen werden ausnahmsweise erst nach Vertragsabschluss „nachgereicht“ (widerspricht jedoch nationalem Gesetz)
- Angedachte Lösungen müssen aber erst durch zuständige nationale und europäische Behörden entschieden werden.

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



RTR

Update VRUG iZm Contentdiensten

26.09.2014

Ursula Assmann

Recht – Streitschlichtung

RTR-GmbH