

Fern- und Auswärtsgeschäfte Gesetz – FAGG

Die EU-Richtlinie über Verbraucherrechte (RL 2011/83/EU) brachte entscheidende Änderungen für Unternehmen bei der Geschäftsabwicklung mit Verbrauchern. Diese wurden einerseits im Konsumentenschutzgesetz (KSchG) umgesetzt, andererseits wurde das Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG) neu geschaffen.

Während nach dem KSchG der Unternehmer gegenüber dem Konsumenten einer allgemeinen Informationspflicht nachkommen muss, sind bei einem Fern- und Auswärtsgeschäft spezielle Informationspflichten einzuhalten.

Was ist ein Fernabsatz- und Auswärtsgeschäft?

Bei einem **Fernabsatzgeschäft** (§ 3 Z 2 FAGG) handelt es sich um einen Verbrauchervertrag über die Lieferung von Waren oder Dienstleistungen unter Zuhilfenahme von Fernkommunikationsmitteln (Telefon, Fax, Brief oder E-Mail),

- wenn dieser ohne gleichzeitige körperliche Anwesenheit von Unternehmer und Verbraucher
- im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- bzw. Dienstleistungssystems geschlossen wird (nicht also ein bloß gelegentlicher Versand per Post) und wenn
- vom Angebot bis Vertragsabschluss ausschließlich ein oder mehrere Fernkommunikationsmittel verwendet werden.

Ausgenommen vom FAGG sind u.a. Geschäfte bis zu einem Betrag von 50 Euro, Verträge über Finanzdienstleistungen, Soziale -, und Gesundheits-dienstleistungen (ausgenommen Vertrieb von Arzneimitteln und Medizinprodukten), Dienstleistungen, die den Neu- oder Umbau von Gebäuden betreffen, Lieferung von Lebensmitteln oder Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, Pauschalreisen, Personenbeförderung, ...

Welche Informationspflichten sind vom Unternehmer einzuhalten und wann sind sie zu erteilen?

- ✓ Der Informationspflicht muss bei Abschluss des Bestellvorgangs, somit VOR Vertragsabschluss nachgekommen werden
- ✓ Die Informationen müssen eindeutig, verständlich und gut erkennbar gestaltet werden.
- ✓ Bei einer Bestellung mittels Bestell-Button muss der Verbraucher die Zahlungspflichtigkeit bestätigen („zahlungspflichtig bestellen“), da der Verbraucher sonst nicht an den Vertrag oder seine Bestellung gebunden ist.
- ✓ Der Eingang der Bestellung ist mit einer Empfangsbestätigung zu quittieren.
- ✓ Bestätigung des Vertrages

Welche Informationen müssen dem Verbraucher zur Verfügung stehen?

Information zum Unternehmen

- Identität des Unternehmens (Namen oder Firma)
- Kontaktdaten (Telefonnummer sowie die Anschrift) des Unternehmens

Information zur Ware / Dienstleistung

- Wesentliche Merkmale der Waren oder Dienstleistungen
- Gesamtpreis inkl. **aller** Versand- und Nebenkosten (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung) und Rücksendekosten
- Bei unbefristeten oder Abonnementverträgen die Gesamtkosten oder die Kosten pro Monat (wenn nicht möglich: Art der Preisberechnung)

Wird über die Versand- und Nebenkosten inkl. Rücksendekosten nicht korrekt informiert, so hat sie der Verbraucher nicht zu tragen.

Informationen zu den allgemeinen Bedingungen

- Laufzeit des Vertrags oder die Kündigungsbedingungen
- Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, Lieferzeitraum
- Mögliche Lieferbeschränkungen
- Gegebenenfalls Hinweis auf Kautions- oder sonstige Sicherheiten
- Hinweise auf Gewährleistung und allfälliger Garantien
- Zahlungsmodalitäten
- Hinweise zur Vorgangsweise bei Beschwerden (Kundendienst, Kontakt)

Wenn es sich um eine Internet-Bestellung handelt, dann sind

- die Informationen betreffend die Ware und den Gesamtpreis unmittelbar vor der endgültigen Bestellung (vor dem Bestell-Button) zu wiederholen und
- nach Abgabe der Vertragserklärung dem Verbraucher auf einem dauerhaften Datenträger (Papier, E-Mail) zur Verfügung zu stellen.

Wie müssen die Informationen erteilt werden?

Diese können in die Allgemeine Geschäftsbedingungen aufgenommen werden, Daten des Unternehmers finden sich im Impressum oder Merkmale der Ware werden beim Angebot angeführt.

Welche spezielle Regelungen hat der Unternehmer nun zum Rücktrittsrecht des Konsumenten zu beachten (§12 FAGG)

- ✓ Belehrung über Bestehen oder Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts;

(Muster-Widerrufsformular)

- ✓ Hinweis, dass der Verbraucher im Rücktrittsfall die Kosten für die Rücksendung der Waren zu tragen hat;
- ✓ Hinweise unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert;
- ✓ Hinweis, wenn der Verbraucher ausdrücklich gewünscht hat, dass mit einer bestellten Dienstleistung noch innerhalb der Rücktrittsfrist begonnen wird, dass er im Rücktrittsfall ein anteiliges Entgelt zu zahlen hat.

Wird über die Widerrufs-/Rücktrittsmöglichkeit nicht korrekt informiert, verlängert sich das Rücktrittsrecht von 14 Kalendertagen um 12 Monate. Wird die Information später nachgeholt, so endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nach dem Erhalt der Information.

Wann hat der Verbraucher kein Rücktrittsrecht?

Der Verbraucher hat kein Rücktrittsrecht, wenn

- während der Rücktrittsfrist die Dienstleistung erbracht wird, allerdings nur, wenn der Verbraucher ausdrücklich zugestimmt hat, dass er das Rücktrittsrecht nach vollständiger Vertragserfüllung verliert;
- Waren, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt;
- Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden;
- Waren, die schnell verderben können;
- Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind;
- **Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden (z.B. Heizöl);**
- Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware;
- Zeitungen und Zeitschriften mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über die Lieferung solcher Publikationen;

Strafsanktionen (§ 19 FAGG)

Zusätzlich zu den bei den einzelnen Informationspflichten dargestellten vertragsrechtlichen Konsequenzen (Verlängerung des Rücktrittsrechts, Entfall der Kostentragungspflicht) sind Verletzungen der Informationspflichten mit Verwaltungsstrafe bis zu 1.450,0 Euro bedroht.