

## RÜCKTRITTSRECHT BEI DIENSTLEISTUNGEN IM INTERNET B2C

Hinweis: ALLE Ausführungen beziehen sich auf österreichisches Recht.

Aufgrund der Fernabsatzrichtlinie der EU besteht in allen Mitgliedsstaaten der EU (EWR) ein Rücktrittsrecht für Konsumenten bei Internetgeschäften. Die EU-Richtlinie gilt nur für Verträge zwischen Unternehmern und Konsumenten (B2C) und gibt dem Konsumenten bestimmte Mindestrechte. Die einzelnen Mitgliedsstaaten können daher zu Gunsten der Konsumenten auch strengere Bestimmungen für Unternehmer erlassen. In Österreich wurde die Fernabsatzrichtlinie durch das sogenannte Fernabsatzgesetz in das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) eingefügt.

Für B2B-Geschäfte gilt das Fernabsatzgesetz nicht. Es gibt daher kein gesetzliches Rücktrittsrecht im B2B-Bereich.

Die Rücktrittsfrist für Verträge im Internet (egal ob Online-Shop oder per E-Mail), beträgt **sieben Werktage**, wobei der Samstag nicht als Werktag mitzählt (§ 5e KSchG). Werktage sind daher: Montag bis Freitag, nicht hingegen Samstag, Sonn- und Feiertage. Die Rücktrittsfrist ist damit länger als 1 Woche! Längere Rücktrittsfristen dürfen gewährt werden. Kürzere Rücktrittsfristen sind unzulässig.

### Achtung!

Die 7-tägige Rücktrittsfrist gilt zwar EU-weit, jedoch nur als Mindestfrist. Andere EU-Staaten können daher andere und insbesondere längere Rücktrittsfristen haben. So hat beispielsweise Deutschland eine 14-tägige Rücktrittsfrist eingeführt.

Es kann daher durchaus sinnvoll sein, vertraglich eine längere Rücktrittsfrist (zB 14 Tage) zu gewähren um allen Eventualitäten vorzubeugen oder für einzelne Staaten unterschiedliche Fristen vorzusehen. Eine vereinbarte längere Rücktrittsfrist ist für die Praxis auch leichter zu berechnen, da hier nicht zwischen Werktagen einerseits und Samstagen, Sonn- und Feiertagen andererseits unterschieden werden muss (solange die Frist insgesamt mindestens sieben Werktage beträgt).

### Formulierungsvorschlag:

Wir gewähren unseren Privatkunden (Verbrauchern) eine Rücktrittsfrist von 14 Tagen. Samstage, Sonn- und Feiertage zählen mit. Die Frist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses zu laufen.

### Gibt es Ausnahmen vom Rücktrittsrecht beim Warenkauf?

Generell ausgenommen sind B2B-Geschäfte, also Geschäfte zwischen zwei Unternehmern, weiters Finanzdienstleistungen (Wertpapier-, Versicherungs-, Bankdienstleistungen etc) und Verträge über Immobilien (Errichtung und sonstige Rechtseinräumung; die bloße Vermietung ist hingegen nicht ausgenommen; § 5b KSchG).

Kein Rücktrittsrecht gibt es weiters bei folgenden Dienstleistungen (§ 5f KSchG):

- Dienstleistungen, mit deren Ausführung dem Verbraucher gegenüber vereinbarungsgemäß innerhalb von 7 Werktagen gerechnet ab Vertragsabschluss begonnen wird.

#### **Achtung!**

In diesem Fall muss auch darüber informiert werden, dass kein Rücktrittsrecht besteht. In allen anderen Fällen ist dies gesetzlich nicht verpflichtend.

- Dienstleistungen, deren Preis von der Finanzmarktentwicklung, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat, abhängt.
- Wett- und Lotteriedienstleistungen.
- Freizeitdienstleistungen (das sind Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn der Zeitpunkt oder der Zeitraum der Erbringung der Dienstleistung bei Vertragsabschluss bereits fixiert wird; z.B. also eine Hotelzimmerreservierung, nicht hingegen die Monatskarte für das Fitnessstudio).

#### **Tipp:**

Um spätere Streitigkeiten zu vermeiden, wäre es sinnvoll, in allen Fällen in den Bestellinformationen generell den Hinweis aufzunehmen, dass und allenfalls warum kein Rücktrittsrecht besteht.

#### **Wann beginnt die Rücktrittsfrist zu laufen?**

Die Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses (§ 5e KSchG).

#### **Kann sich die Frist verlängern?**

Die Rücktrittsfrist verlängert sich automatisch auf 3 Monate, wenn der Unternehmer seinen Informationspflichten nicht nachkommt (§ 5e KSchG). Es ist daher notwendig, dass dem Verbraucher entweder bereits **vor Vertragsabschluss** folgende Informationen **schriftlich** zur Verfügung stehen, oder ihm noch **vor der Vertragserfüllung** schriftlich oder **auf dauerhaftem Datenträger** übermittelt werden:

1. Name (Firma) und Anschrift des Unternehmers
2. Wesentliche Eigenschaften der Dienstleistung
3. Preis der Dienstleistung einschließlich aller Steuern
4. Allfällige Lieferkosten
5. Einzelheiten der Zahlung und der Erfüllung
6. Belehrung über das Rücktrittsrecht
7. Anschrift, wo der Verbraucher allfällige Beanstandungen vorbringen kann
8. Informationen über den Kundendienst und allfällige Garantiebedingungen
9. Bei unbefristeter oder mehr als einjähriger Vertragsdauer die Kündigungsbedingungen

### **Achtung!**

Die Homepage selbst gilt nicht als dauerhafter Datenträger, da die Homepage ja jederzeit geändert werden kann. Ein Bestätigungs-E-Mail würde die Anforderungen jedoch erfüllen.

Auch wenn nur das gesetzliche Rücktrittsrecht gewährt wird, ist der Verbraucher über das Bestehen des Rücktrittsrechts aufzuklären (siehe Punkt 6).

### **Formulierungsvorschlag für die Belehrung über das Rücktrittsrecht:**

Der Verbraucher kann von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag innerhalb von 7 Werktagen zurücktreten. Diese Rücktrittsfrist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses zu laufen. Samstage gelten nicht als Werktage. Es genügt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist abgesendet wird. Das Rücktrittsrecht besteht jedoch nicht, wenn mit der Ausführung der Dienstleistung vereinbarungsgemäß bereits innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird.

### **An welcher Stelle muss über das Rücktrittsrecht belehrt werden?**

Das Gesetz lässt diese Frage offen. Wenn AGB verwendet werden, so sollte darin auch das Rücktrittsrecht behandelt werden. Zweckmäßig ist auch ein Hinweis darauf direkt während des Bestellvorganges. Um zu verhindern, dass sich die Rücktrittsfrist auf 3 Monate verlängert, muss die Belehrung aber noch vor Vertragserfüllung schriftlich oder auf dauerhaftem Datenträger (Bestätigungs-E-Mail reicht) zur Verfügung gestellt werden.

### **Wie muss der Rücktritt erklärt werden?**

Der Rücktritt muss ausdrücklich erfolgen. Es genügt aber, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der 7-tägigen Frist abgesendet wird (§ 5e KSchG).

### **Was sind die Folgen des Rücktritts?**

Tritt der Verbraucher vom Vertrag zurück, so ist die geleistete Zahlung grundsätzlich rückzuerstatten und - wenn möglich - eine empfangene Leistung zurückzustellen. Der Unternehmer darf sich jedoch ein angemessenes Entgelt für die Benützung der Leistung einbehalten.

Eine besondere Vereinbarung diesbezüglich ist an sich nicht erforderlich, zur Klarstellung jedoch zweckmäßig.

### **Formulierungsvorschlag:**

Im Falle eines Rücktritts sind bereits empfangene Dienstleistungen so weit wie möglich zurückzustellen und dürfen vom Besteller nicht mehr - auch nicht teilweise - verwendet werden oder sonstige Vorteile daraus gezogen werden. Für die bereits erfolgte Benützung der Leistung wird von uns ein angemessenes Entgelt einbehalten.

Stand: Dezember 2006

Dieses Merkblatt ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern - urheberrechtlich geschützt.

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

Wien, Tel. Nr.: (01) 51450-1010, Niederösterreich Tel. Nr.: (02742) 851-0, Oberösterreich, Tel. Nr.: 05 90909,

Burgenland, Tel. Nr.: 05 90907, Steiermark, Tel. Nr.: (0316) 601-0, Kärnten, Tel. Nr.: 05 90904,

Salzburg, Tel. Nr.: (0662) 8888-0, Tirol, Tel. Nr.: 05 90905-1111, Vorarlberg, Tel. Nr.: (05522) 305-0

Hinweis! Diese Information finden Sie auch im Internet unter <http://wko.at>

Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr und eine Haftung des Autors oder der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen.