

RÜCKTRITTSRECHT BEI DIENSTLEISTUNGEN IM INTERNET B2C - IM DETAIL

Hinweis: Alle Ausführungen beziehen sich auf österreichisches Recht.

Aufgrund der Verbraucherrechte-Richtlinie der EU besteht in allen Mitgliedsstaaten der EU ein Rücktrittsrecht für Konsumenten bei Internetgeschäften. Die EU-Richtlinie gilt nur für Verträge zwischen Unternehmern und Konsumenten (B2C) und gibt dem Konsumenten bestimmte Rechte, die, sofern in den einzelnen Bestimmungen der Richtlinie nicht anderes vorgesehen ist, **vollharmonisiert** sind. Das heißt, die einzelnen Mitgliedsstaaten können grundsätzlich weder strengere noch weniger strenge Regelungen vorsehen. In Österreich wurde die Verbraucherrechte-Richtlinie vor allem in Form des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetzes (FAGG) umgesetzt. Einige Bestimmungen wurden direkt in das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) eingefügt.

Für B2B-Geschäfte gilt die Richtlinie nicht. Es gibt daher kein derartiges gesetzliches Rücktrittsrecht im B2B-Bereich.

Rücktritt oder Widerruf?

Beide Begriffe meinen dasselbe. Während die Verbraucherrechte-Richtlinie den international üblichen Begriff „Widerruf“ verwendet, spricht das österreichische FAGG vom „Rücktritt“. Merkbar wird das bei der Muster-Widerrufsbelehrung und dem Muster-Widerrufsformular, die beide in einem Anhang zum FAGG veröffentlicht wurden. Während das FAGG selbst vom „Rücktritt“ spricht, verwenden die Muster den Begriff „Widerruf“. Der Grund dafür besteht darin, dass die Muster auch in Deutschland verwendet werden können sollen.

Wie lange kann der Verbraucher zurücktreten (§ 11 Abs 1 FAGG)?

Die Rücktrittsfrist für Fernabsatzverträge (nicht nur Online-Shops) beträgt **14 Kalendertage**. Innerhalb dieser Frist kann daher der Verbraucher ohne Angabe von Gründen und grundsätzlich ohne Kosten von derartigen Verträgen zurücktreten.

Achtung!

Die 14-tägige Rücktrittsfrist gilt vollharmonisiert EU-weit! Es kann also **gesetzlich** weder eine längere noch eine kürzere Rücktrittsfrist vorgesehen werden. **Vertraglich** kann diese Frist natürlich schon verlängert, keinesfalls aber verkürzt werden.

Wann beginnt die Rücktrittsfrist zu laufen (§ 11 Abs 2 FAGG)?

Bei Dienstverträgen sowie der Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten (Downloads) beginnt die Rücktrittsfrist mit dem Tag des Vertragsabschlusses zu laufen.

Der Tag des Vertragsabschlusses selbst ist dabei nicht mitzuzählen.

Achtung!

Hat der Vertrag sowohl eine Dienstleistung als auch eine Warenlieferung zum Gegenstand, gelten die Regelungen für den Warenkauf!

Nähere Informationen zum Warenkauf finden Sie im Dokument „Rücktrittsrecht bei Warenkauf im Internet B2C - im Detail“

Kann sich die Frist verlängern (§ 12 FAGG)?

Die Rücktrittsfrist verlängert sich automatisch um **12 Monate**, wenn der Unternehmer seinen **Informationspflichten** zum Rücktrittsrecht nach § 4 Abs 1 Z 8 (Belehrung über das Bestehen, die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren für die Ausübung des Rücktrittsrechts, dies unter Zurverfügungstellung des gesetzlichen Muster-Widerrufsformulars) nicht nachkommt. Die verlängerte Rücktrittsfrist beträgt also 12 Monate und 14 Tage. Wenn die Belehrung binnen der 12 Monate nachgeholt wird, endet die Frist 14 Tage nach Erhalt dieser Information.

Achtung!

Der Verbraucher kann den Rücktritt bereits vorher, nämlich schon ab seiner eigenen Vertragserklärung (Bestellung) aussprechen, und muss nicht darauf warten, dass der Unternehmer diese Bestellung annimmt; erst mit der Annahme dieser Bestellung ist der Vertrag abgeschlossen.

Worüber muss bezüglich des Rücktrittsrechts belehrt werden?

Der Unternehmer muss den Verbraucher bei Bestehen des Rücktrittsrechts dies unter Zurverfügungstellung des Muster-Widerrufsformulars informieren über

- über den Umstand, dass ein Rücktrittsrecht besteht
- die Bedingungen des Rücktrittsrechts
- die Fristen des Rücktrittsrechts und
- wie bei der Geltendmachung des Rücktrittsrechts vorzugehen ist.

Wird mit der Dienstleistung schon während der Rücktrittsfrist begonnen und tritt der Verbraucher zurück, kann der Unternehmer nur dann ein Entgelt für seine bereits erbrachte Dienstleistung in Rechnung stellen, wenn er auch über diese anteilige Zahlungspflicht informiert. Wenn gar kein Rücktrittsrecht besteht, ist sogar darüber zu informieren, ebenso ist über jene Umstände zu informieren, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert (siehe unten, „Kein Rücktrittsrecht besteht auch bei“ und die Sonderfälle in lit a) sowie f).

Wann und wie muss über das Rücktrittsrecht belehrt werden (§§ 4 und 7 FAGG)?

Die Belehrung (ebenso die Zurverfügungstellung aller anderen Informationen nach § 4 Abs 1 FAGG) hat jedenfalls schon vor dem Vertragsabschluss bzw der Vertragserklärung (Bestellung) des Verbrauchers zu erfolgen. Dies in klarer und verständlicher Form in einer dem konkret gewählten Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise.

In dieser Phase genügt die bloße Bereitstellung der Informationen (zB auf der Website). Die Informationen können aber bereits zu diesem Zeitpunkt (lesbar!) auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden.

Diese Informationspflichten des Unternehmers sind auch dann erfüllt, wenn der Unternehmer die gesetzliche Muster-Widerrufsbelehrung richtig ausgefüllt dem Verbraucher übermittelt hat. Dem Verbraucher ist auch ein Muster-Widerruf zur Verfügung zu stellen. Die Muster-Widerrufsbelehrung sowie der Muster-Widerruf wurden im Bundesgesetzblatt als Anhang zum FAGG veröffentlicht (siehe Anhänge 1 und 2 in diesem Dokument).

In weiterer Folge muss der Unternehmer dem Verbraucher - und zwar innerhalb angemessener Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens jedoch vor Beginn der Leistungserbringung - eine Bestätigung des geschlossenen Vertrages inklusive Rücktrittsbelehrung und zahlreichen weiteren Informationen (vgl § 4 Abs 1 FAGG) auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung. Dies kann unterbleiben, wenn all diese

Informationen, wie eben beschrieben, schon vorher dem Verbraucher auf dauerhaftem Datenträger bereitgestellt wurden.

Achtung!

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

Nähere Informationen zu den Informationspflichten des § 4 FAGG finden Sie im Dokument „Spezielle Informationspflichten im Fernabsatz B2C im Detail“ auf wko.at.

Gibt es Ausnahmen vom Rücktrittsrecht bei Dienstleistungen?

Generell ausgenommen sind B2B-Geschäfte, also Geschäfte zwischen Unternehmern.

Kein Rücktrittsrecht besteht auch bei (§ 18 Abs 1, Z 2, Z 10, Abs 2, Abs 3 FAGG):

- a) Dienstleistungen, deren Preis von Finanzmarktschwankungen abhängt, die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können;
- b) dringenden Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, wenn der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert hat;
- c) öffentlichen Versteigerungen;
- d) Dienstleistungen in den Bereichen
 - Beherbergung (zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken),
 - Beförderung von Waren,
 - Mietwagen,
 - Lieferung von Speisen und Getränken
 - Freizeitbetätigungen

wenn der Vertrag einen spezifischen Termin oder Zeitraum für die Leistung vorsieht.

Achtung!

Auch über das Nichtbestehen des Rücktrittsrechts ist der Verbraucher schon vor Vertragsabschluss bzw seiner Vertragserklärung in einer dem Fernkommunikationsmittel angepassten Art und Weise zu informieren.

Das Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich, entfällt jedoch bei (§ 18 Abs 1 Z 1 und Z11 FAGG)

- a) vollständiger Erbringung der Dienstleistung, wenn auf ausdrückliches Verlangen des Verbrauchers vor Ablauf der Rücktrittsfrist mit der Dienstleistung begonnen wurde. Zusätzlich bedarf es der Bestätigung des Verbrauchers, dass er vom Verlust des Rücktrittsrechts im Moment der vollständigen Erfüllung Kenntnis hat;
- b) digitalen Inhalten, die nicht auf einem körperlichen Datenträger geliefert werden (zB Downloads),
 - wenn mit der Ausführung mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers

- und seiner Kenntnisnahme, dass er dadurch sein Rücktrittsrecht verliert, noch vor Ablauf der sonst bestehenden Rücktrittsfrist begonnen wurde.
- Außerdem muss dem Verbraucher vorher eine Bestätigung nach § 7 Abs 3 FAGG (Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf dauerhaftem Datenträger aus der sich die angesprochene Zustimmung des Verbrauchers und seine Kenntnis vom Entfall des Rücktrittsrechts ergeben; inklusive sämtlicher Informationspflichten des § 4 FAGG) übermittelt worden sein.

Achtung!

In diesen Fällen ist darüber zu belehren, dass zunächst ein Rücktrittsrecht besteht und das Muster-Widerrufsformular zur Verfügung zu stellen. Erst wenn die Dienstleistung erbracht ist bzw beim Download alle Voraussetzungen erfüllt sind, entfällt das Rücktrittsrecht. Darüber ist ebenfalls zu belehren.

Nähere Informationen zur Lieferung digitaler Inhalte finden Sie im Dokument „Rücktrittsrecht bei Downloads B2C“ auf wko.at.

Wie muss der Rücktritt erklärt werden (§ 13 FAGG)?

Der Rücktritt kann vom Verbraucher unter Verwendung des gesetzlichen Muster-Widerrufsformulars (siehe Anhang 2) oder mit entsprechender eindeutiger Erklärung in beliebiger anderer Form (zB SMS, telefonisch) erklärt werden. Die Erklärung muss also nicht schriftlich erfolgen. Jedenfalls muss die Rücktrittsabsicht aus der Erklärung des Verbrauchers eindeutig hervorgehen. Für die Rechtzeitigkeit des Rücktritts genügt die Absendung innerhalb der Rücktrittsfrist. Der Beweis, dass rechtzeitig zurückgetreten wurde, obliegt aber dem Verbraucher.

Der Unternehmer kann dem Verbraucher auch die Möglichkeit einräumen, das Muster-Widerrufsformular oder eine andere entsprechende eindeutige Erklärung auf seiner Website elektronisch auszufüllen (siehe die diesbezügliche Option in Anhang 1). In diesem Fall muss der Unternehmer dem Verbraucher unverzüglich den Eingang eines solcher Art erklärten Rücktritts auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen.

Welche Pflichten treffen den Unternehmer im Rücktrittsfall (§ 14 FAGG)?

Tritt der Verbraucher zurück, hat der Unternehmer dem Verbraucher grundsätzlich alle von diesem geleisteten Zahlungen unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Erhalt der Rücktrittserklärung zu erstatten.

Besonderes gilt aber, wenn während der Rücktrittsfrist bereits mit der Dienstleistung begonnen wurde (siehe sogleich unten). Ist die Dienstleistung bereits beendet, entfällt das Rücktrittsrecht, wenn alle Voraussetzungen erfüllt sind (siehe oben, „Das Rücktrittsrecht besteht grundsätzlich, entfällt jedoch bei“, lit a).

Der Unternehmer hat für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, das der Verbraucher verwendet hat.

Welche Pflichten treffen den Verbraucher im Rücktrittsfall (§ 16 FAGG)?

Wurde mit der Dienstleistung während der Rücktrittsfrist begonnen und ist sie im Rücktrittszeitpunkt noch nicht vollständig erbracht, ist der Rücktritt zwar zulässig, der Verbraucher ist aber zur anteiligen Kostentragung verpflichtet, bzw bekommt sein Geld nur anteilig zurück.

Im Detail bedeutet das: Wenn der Verbraucher zurücktritt, dann hat er den Betrag zu zahlen, der verhältnismäßig dem entspricht, was bis zum Zeitpunkt, zu dem der Unternehmer vom Rücktritt unterrichtet wird, im Vergleich zum Gesamtumfang der vertraglich vereinbarten Leistung geleistet worden ist. Vereinfacht ausgedrückt hat demnach der Verbraucher einen (im Verhältnis zum vertraglich vereinbarten Gesamtpreis) anteiligen Betrag für die bis zum Zeitpunkt der Unterrichtung vom Widerruf erbrachten Leistungen zu tragen. Ist der Gesamtpreis „überhöht“, so ist der anteilige Betrag vom Marktwert der Leistung zu berechnen.

Über diese Kostentragungsregel ist der Verbraucher schon vor Vertragsabschluss bzw seiner Vertragserklärung zu informieren (ergänzend zu den sonstigen Informationspflichten über das Rücktrittsrecht, siehe oben). Informiert der Unternehmer nicht über das Bestehen des Rücktrittsrechts und die anteilige Kostentragung, hat der Verbraucher für erbrachte Dienstleistungen nicht aufzukommen.

Achtung!

Selbst wenn die Dienstleistung schon zur Gänze erbracht ist, der Verbraucher aber dennoch zurücktreten kann, weil der Unternehmer die für den Ausschluss des Rücktrittsrechts erforderlichen Bedingungen nicht zur Gänze erfüllt hat (vgl oben, „Das Rücktrittsrecht entfällt“, lit a), braucht der Verbraucher nichts zu bezahlen, wenn auf diese Zahlungspflicht im Rücktrittsfall nicht hingewiesen wurde.

Zusammenfassend kann daher gesagt werden: Der Verbraucher hat für Dienstleistungen, die während der Rücktrittsfrist ganz oder teilweise erbracht wurden, (nur) dann aufzukommen, wenn der Unternehmer

- die Informationen über das Rücktrittsrecht (Belehrung über das Bestehen, die Bedingungen, die Fristen und das Verfahren über die Ausübung des Rücktrittsrechts, dies unter Zurverfügungstellung des gesetzlichen Muster-Widerrufsformulars)

und

- über die anteilige Kostentragungspflicht

bereitgestellt hat

und

- der Verbraucher ausdrücklich verlangt hat, dass die Leistungserbringung während der Rücktrittsfrist beginnen soll.

Achtung!

Hat der Unternehmer nur einen Punkt nicht erfüllt, muss der Verbraucher die erbrachte Dienstleistung nicht bezahlen!

Sonderbestimmungen für die Bereitstellung von digitalen Inhalten (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG)

Im Fall der Bereitstellung digitaler Inhalte, die nicht auf einem körperlichen Datenträger erfolgt (zB Download), besteht ein ähnliches - aber nicht ganz deckungsgleiches - System. Bei Downloads entfällt nämlich bereits das Rücktrittsrecht, wenn folgende 3 Voraussetzungen dafür erfüllt sind (und der Verbraucher muss bezahlen).

Der Verbraucher hat (nur) dann kein Rücktrittsrecht, wenn

- der Verbraucher sich zuvor ausdrücklich damit einverstanden erklärt hat, dass die Erfüllung des Vertrages vor Ablauf der Rücktrittsfrist beginnt,

und

- der Verbraucher zur Kenntnis genommen hat, dass er mit dieser Zustimmung sein Rücktrittsrecht verliert,

und

- der Unternehmer eine Bestätigung nach § 7 Abs 3 FAGG (Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf dauerhaftem Datenträger aus der sich auch die Zustimmung des Verbrauchers und seine Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts ergeben; inklusive sämtlicher Informationen des § 4 FAGG) übermittelt hat.

Achtung!

Auch für diese digitalen Inhalte braucht somit der Verbraucher, wenn der Unternehmer die vorgenannten, für den Ausschluss des Rücktrittsrechts erforderlichen Punkte nicht vollständig erfüllt, nichts zu bezahlen (§ 16 Abs 3 FAGG).

Nähere Informationen finden Sie im Dokument „Rücktrittsrecht bei Downloads B2C“ auf wko.at.

Kann der Verbraucher zu sonstigen Zahlungen verpflichtet werden (§ 16 Abs 4 FAGG)?

Nein, abgesehen von den beschriebenen Zahlungsverpflichtungen können dem Verbraucher im Zusammenhang mit dem Rücktritt keine Lasten auferlegt werden.

Gibt es Auswirkungen auf mit dem Dienstleistungsvertrag verbundene Verträge (§ 17 FAGG)?

Tritt der Verbraucher zulässiger Weise vom Dienstleistungsvertrag zurück, gilt der Rücktritt automatisch auch für damit in Verbindung stehende Verträge, wie zB Versicherungsverträge; dem Verbraucher dürfen dadurch keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Stand: Jänner 2016

Dieses Merkblatt ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern.

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

Burgenland, Tel. Nr.: 05 90907, Kärnten, Tel. Nr.: 05 90904, Niederösterreich Tel. Nr.: (02742) 851-0,

Oberösterreich, Tel. Nr.: 05 90909, Salzburg, Tel. Nr.: (0662) 8888-0, Steiermark, Tel. Nr.: (0316) 601-0,

Tirol, Tel. Nr.: 05 90905-1111, Vorarlberg, Tel. Nr.: (05522) 305-0, Wien, Tel. Nr.: (01) 51450-1615,

Hinweis! Diese Information finden Sie auch im Internet unter <https://wko.at/>. Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter!

Anhang 1: Muster-Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen (Anhang I A zum FAGG)

Informationen zur Ausübung des Widerrufsrechts

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 des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

.....

[Namen, Anschrift, Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse]

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.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen sollen, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Anhang 2: Muster-Widerrufsformular (Anhang I B zum FAGG)

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.

Anmerkung zur Verwendung beider Formulare:

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 das Gleiche.

Das **Muster-Widerrufsformular**, mit dem der Verbraucher einen 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.

Der Text der **Muster-Widerrufsbelehrung** gibt den Gesetzestext wieder. Die Verwendung des Musters 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).