



Bundesministerium für Justiz
Museumstraße 7
1070 Wien

BUNDESARBEITSKAMMER

PRINZ EUGEN STRASSE 20-22
1040 WIEN
T 01 501 65
www.arbeiterkammer.at
DVR 1048384

Ihr Zeichen	Unser Zeichen	Bearbeiter/in	Tel 501 65	Fax 501 65	Datum
GZ BMJ-	BAK/KS-	Jutta Repl	DW 2277	DW 2693	27.02.2014
Z7.012E/0001-I	GSt/JR/MS				
2/2014					

Bundesgesetz, mit dem das Allgemeine Bürgerliche Gesetzbuch und das Konsumentenschutzgesetz geändert werden und ein Bundesgesetz über Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz - FAGG) erlassen wird (Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz- VRUG)

Sehr geehrte Damen und Herren!

Die BAK darf zum Entwurf eines Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetzes (VRUG) Stellung nehmen und das BMJ ersuchen, trotz großen Zeitdrucks bei der Umsetzung doch auch noch zentrale Verbraucheranliegen zu berücksichtigen.

Die wichtigsten Punkte:

- Der Stärkung des Verbraucherschutzes bei Vertragsabschlüssen am Telefon im Zusammenhang mit Gewinnspielen sowie über Wett- und Lotteriedienstleistungen und das Absehen vom Erfordernis eines Cold Calling gemäß § 107 TKG wird uneingeschränkt begrüßt. Die Erfahrungen mit den bisherigen Schutzregelungen belegen nämlich gravierende Probleme der Verbraucher in der Praxis.
- Aus diesem Grund begrüßt die BAK auch ausdrücklich, dass der österreichische Gesetzgeber grundsätzlich bezüglich der am Telefon abgeschlossenen Verträge im Anwendungsbereich des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) von der Option einer Bestätigungslösung zugunsten der Verbraucher grundsätzlich Gebrauch macht. Die BAK lehnt aber die vorgesehene Beschränkung auf Verträge, die auf Cold Calling gemäß § 107 TKG beruhen, als kontraproduktiv ab.

Denn dadurch kann die Regelung ihre Schutzwirkung erst gar nicht entfalten. Unternehmer werden keine Angebotsbestätigungen versenden, weil damit das Eingeständnis eines Cold Calling verbunden ist. Damit wird sich für diesen Bereich an dem für Verbraucher nachteiligen Status Quo nicht viel ändern.

- Mit dem Inkrafttreten des VRUG wird es künftig auch in Österreich im Verbrauchergeschäft nicht gestattet sein, zusätzliche Zahlungen für Nebenleistungen zu verlangen, wenn der Unternehmer es versäumt hat, darüber eine ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers einzuholen. Insbesondere Voreinstellungen im Internet sind damit verboten. Diese Regelung soll allerdings nur im begrenzten Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie Geltung erlangen. Die BAK sieht aber keine sachliche Rechtfertigung, diese Bestimmung nicht für alle Unternehmen gleichermaßen anzuwenden und fordert, sie als generellen Standard im Wirtschaftsleben zu verankern.
- Erstmals wird mit dem VRUG im Konsumentenschutzgesetz auch allgemeine vorvertragliche Informationspflichten fürs Verbrauchergeschäft eingeführt. Die geplante Lösung wird aber dem Prinzip, dass der Verbraucher jedenfalls Anspruch auf ein gewisses Mindestmaß an Information haben soll, auf Grund der vielen Ausnahmen vom Anwendungsbereich letztlich nicht gerecht. Aus Sicht der BAK wäre daher einer Regelung der Vorzug zu geben, die alle Verbrauchergeschäfte erfasst.
- Die „Buttonlösung“ wird mit dem VRUG bzw dem FAGG auch in Österreich im elektronischen Geschäftsverkehr Realität. Sie bietet dem Verbraucher besondere Schutz bei Kosten- und Abofallen im Internet. Nach Meinung der BAK schafft auch in diesem Zusammenhang der geplante eingeschränkte Anwendungsbereich Probleme. Internetabzocke kann und wird von un seriösen Anbietern auf jedem denkbaren Wirtschaftsgebiet praktiziert. Eine Ausdehnung sollte daher erwogen werden.
- Pauschalreisen sind an sich aus dem Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie ausgenommen. Einige ihrer Grundsätze und Regelungen sollen aber im Zuge einer Revision in die neue EU-Pauschal- und Bausteinreisen-Richtlinie übernommen werden. Der Revisionsentwurf nennt die „Buttonlösung“, die Verbraucherschutzregelungen zu Service-Hotlines, die im Rahmen eines bestehenden Vertragsverhältnisses angeboten werden, bei Verlangen von Entgelten für die Verwendung bestimmter Zahlungsmittel sowie von zusätzlichen Zahlungen für Nebenleistungen ohne ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers. Um Schutzlücken für Verbraucher zu schließen hält die BAK in diesen Punkten einen Vorgriff für angezeigt und auch vertretbar. Zusätzlich muss sich Österreich bei den Arbeiten zu dieser EU-Pauschal- und Bausteinreisen-Richtlinie aktiv für mehr Verbraucherschutz einsetzen und sich insbesondere auch für ein EU-weites Rücktrittsrecht bei Haustürgeschäften stark machen.
- Die BAK vertritt die Auffassung, dass die geplanten fernabsatzrechtlichen Regelungen des FAGG jedenfalls auch für alle soziale Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen gemäß Artikel 3 Buchstabe a der Richtlinie 2011/24/EU (also nicht nur für den Vertrieb von Arzneimittel und Medizinprodukten im Fernabsatz) gelten sollen.

Bisher war das der Fall. Die geltenden Regulative haben sich außerdem gut eingespielt. Sie aufrechtzuerhalten dürfte die Wirtschaft - auch wenn die neuen Bestimmungen punktuell anders gelagert sind bzw weiter gehen - nicht unangemessen belasten.

- Mit dem VRUG bzw dem FAGG wird das Rücktrittsrecht für außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossene Verträge - allerdings nur für den beschränkten Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie - auf neue Beine gestellt. Parallel dazu bleibt das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG für die nicht erfasssten Bereiche weiter bestehen. Dieses Nebeneinander der beiden Rücktrittsrechte schafft erhebliche Rechtsunsicherheit. Die BAK begrüßt daher, dass das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG bezüglich der Rücktrittsfrist, der zeitlichen Höchstgrenze für seine Ausübung bei Nichtbelehrung, des Beginns des Fristenlaufs und einiger Modalitäten für die Ausübung an das Rücktrittsrecht im FAGG angegliedert wird. Damit ist nach Ansicht der BAK aber nur einen ersten Schritt getan. Längerfristig ist eine weitergehende Harmonisierung, auch im Hinblick auf die Schaffung eines einheitlichen Verbraucherprivatrechts, anzustreben.
- Die BAK darf schließlich auch die Realisierung von verbraucherpolitischen Themen urgieren, die nicht unmittelbar aus der Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie resultieren, aber schon länger anstehen. Kein Problem sollte es darstellen, die vorschnell gestrichene Terminsverlust-Regel wieder ins Konsumentenschutzgesetz zu reintegrieren. Bezüglich des Maßnahmenpakets für einen besseren Schutz von SchuldnerInnen bzw bei der außergerichtlichen Eintreibung von Forderungen vor allem durch Inkassobüros darf die BAK das BMJ auffordern, möglichst rasch nach Erledigung des VRUG eine Arbeitsgruppe einzurichten und Gespräche dazu aufzunehmen.

1. Harmonisierung der Rücktrittsrechte beim Haustürgeschäft nach KSchG bzw beim Auswärtsgeschäft nach FAGG

Der Entwurf des VRUG plant das Rücktrittsrecht für Auswärtsgeschäfte im FAGG im Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie neben das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG zu stellen. Dass der § 3 KSchG nicht aufgegeben werden kann, steht nach Ansicht der BAK außer Frage. Die Einbuße an Verbraucherschutz wäre erheblich. Der § 3 KSchG wird für verschiedenste Konsumententhemen weiter erhebliche Bedeutung haben, wie zB im Bereich der Pauschalreisen oder des Wohn- und Mietrechts oder der Mitgliedschaften in Vereinen nach § 1 Absatz 5 KSchG. Allerdings macht es dieses Nebeneinander der beiden Rücktrittsrechte in der Praxis für die Rechtsanwender, Verbraucher wie Wirtschaft, grundsätzlich schwer.

Schritte zu einer Abstimmung und Vereinheitlichung der beiden Gesetzesmaterien sind daher nach Ansicht der BAK notwendig und mit dem Entwurf in mehrerer Hinsicht gesetzt worden. So wird vor allem vorgeschlagen, die Frist für das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG auf vierzehn Tage und die Fristverlängerung bei Fehlen einer Belehrung mit einem Jahr festzulegen. Auch der Beginn des Fristenlaufs ist analog zur FAGG-Regelung determiniert, je nachdem, ob es sich um eine Ware oder Dienstleistung handelt.

Schließlich ist aus dem FAGG auch die Formlosigkeit der Rücktrittserklärung für den § 3 KSchG übernommen und die Pflicht zur Schriftlichkeit in dem Zusammenhang aufgegeben worden. Die BAK begrüßt diese legislativen Maßnahmen. Es ist damit zumindest jener Kern an Regeln vereinheitlicht, der zur unmittelbaren Ausübung dieses Rücktritts von den Verbrauchern zu beachten ist und der auch in den Informationen, die sich an Verbraucher richten, überwiegend kommuniziert wird. Die BAK möchte allerdings auch nicht verhehlen, dass es wünschenswert gewesen wäre, wenn im § 3 KSchG von der Anbahnung Abstand genommen worden wäre. Abgesehen von einem besseren Schutz für Verbraucher führt gerade die Frage der „kongruenten Anbahnung“ immer wieder zu erheblichen Auslegungs- und Beweisproblemen.

Mit diesen legislativen Maßnahmen ist aber aus der Sicht der BAK nur ein erster Schritt zu einem Abgleich der beiden Rechtsmaterien gesetzt, der dem Umstand geschuldet ist, dass die Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie zeitlich äußerst drängt. Auf lange Sicht wird eine weitergehende Harmonisierung im Rahmen einer Neufassung des Konsumentenschutzgesetzes in Angriff zu nehmen sein.

2. Zusätzliche Zahlungen

Die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie regelt im Kapitel IV unter „Sonstige Verbraucherrechte“ im Artikel 21 das Problem von Kosten telefonischer Kontaktnahme und im Artikel 22 das Problem zusätzlicher Zahlungen. Der Entwurf schlägt vor, beide Artikel im Konsumentenschutzgesetz umzusetzen. Während aber der § 6b KSchG, der die Kosten telefonischer Kontaktaufnahmen über eine eingerichtete Service-Hotline nach Vertragsabschluss regelt, auf alle Verbraucherverträge zur Anwendung kommen soll, wird die Vorschrift bezüglich zusätzlicher Zahlungen für Nebenleistungen, bei denen es der Unternehmer versäumt hat, eine ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers dazu einzuholen, der § 6c KSchG, nur im beschränkten Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie, der in diesem speziellen Fall auch die Personenbeförderung umfasst, umgesetzt.

Die BAK begrüßt die Erstreckung des § 6b KSchG auf alle Verträge ausdrücklich. Zweifellos ist aber auch die Schutzbestimmung über zusätzliche Zahlungen, der § 6c KSchG, in diesem Sinne verallgemeinerungsfähig. Im lauteren Geschäftsverkehr sollte grundsätzlich von einem Unterschieben kostenpflichtiger Neben- und Zusatzleistungen, vor allem über Voreinstellungen im Internet, Abstand genommen werden. Es steht im Einzelfall zwar die Möglichkeit offen, gegen solche Praktiken mit dem Gesetz gegen den unaulernen Wettbewerb vorzugehen und ein Unterlassungsurteil zu erwirken. Die Verbandsverfahren nehmen aber regelmäßig lange Zeit in Anspruch, bis ein Ergebnis vorliegt, und liefern damit für Verbraucher keinen unmittelbaren und damit adäquaten Schutz. Die BAK fordert daher, die Vorgaben des Artikel 22 der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie zu einem generellen Standard zu erklären und damit auch außerhalb ihres Anwendungsbereichs für einen fairen und angemessenen Ausgleich zu sorgen. Eine Ungleichbehandlung der Unternehmen in dem Zusammenhang wäre unbefriedigend und sachlich nicht gerechtfertigt.

3. „Buttonlösung“

Der vorliegende Entwurf setzt die in der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie vorgesehene sogenannte „Buttonlösung“ zusammen mit den dabei beachtlichen besonderen Informationspflichten im § 8 FAGG um. Damit wird den Abo- und Kostenfallen im Internet – längst überfällig – auch in Österreich ein Riegel vorgeschoben. Sie haben in den vergangenen Jahren für enorm viele Beschwerden von Verbrauchern gesorgt und waren lukrative Einnahmequelle unseriöser Unternehmen. Vor allem die Einführung der Buttonlösung in Deutschland mit 1.8.2012 hat der Goldgräberstimmung einen erheblichen Dämpfer verpasst und die Beschwerdezahlen auch in Österreich stark reduzieren geholfen. 2013 waren es aber immerhin noch rund 18.200 Beschwerden österreichweit, die dazu an die AK- Beratungseinrichtungen sowie den VKI herangetragen wurden. Mittlerweile beginnt sich das Geschäft mit der intransparenten Gestaltung von kostenpflichtigen Angeboten im Internet - vor allem infolge einer starken Marktdurchdringung mit mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets in Österreich - zusehends auf Apps zu verlagern. Die Gefahren lauern dabei vor allem in kostenlosen Apps, die sich vielfach über In-App-Verkäufe finanzieren. Damit können zB aus einem Spiele-App heraus kostenpflichtige zusätzliche Funktionen oder zusätzliche Spielpunkte heruntergeladen werden. Ebenso können Werbebanner für Verbraucher zur Kostenfalle geraten.

Geplant ist mit dem Entwurf, die „Buttonlösung“ samt Informationspflichten vorerst im beschränkten Anwendungsbereich des FAGG Platz greifen zu lassen. In einem zweiten Schritt soll sie auch auf alle soziale Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen gemäß Artikel 3 Buchstabe a der EU-Richtlinie 2011/24 ausgedehnt werden. Diese Erstreckung ist mit 1.7.2015 geplant, bezieht sich jedoch nur auf einen Teil der „Buttonlösung“, nämlich auf die Pflicht zur Beschriftung der Schaltfläche oder einer ähnlichen Funktion mit „zahlungspflichtig bestellen“ oder einem gleichartigen Wortlaut.

Die BAK begrüßt diese Ausweitung ausdrücklich, plädiert aber dafür, noch einen Schritt weiter zu gehen und in die „Buttonlösung“ jedenfalls auch noch Finanzdienstleistungsangebote, Pauschalreisen und Personenbeförderungsverträge einzubeziehen. Dieses Phänomen der „Internetabzocke“ ist nicht auf bestimmte Waren- oder Dienstleistungsangebote beschränkt, sondern kann von wenig seriösen Anbietern auf jedem Wirtschaftsgebiet ausgenutzt werden kann. Vorbildwirkung kommt dabei Deutschland zu, das eine weite Lösung – Ausdehnung auf sämtliche Verbraucher-Onlinegeschäfte - umgesetzt hat. Es wird dabei auch zu bedenken gegeben, dass sich Verbraucher in der Praxis auf Grund der Beschriftungspflicht bei vielen Geschäften sehr schnell daran gewöhnen und auch darauf verlassen werden, dass vor Eintritt der Zahlungspflicht nochmals ein ausdrücklicher Hinweis darauf erfolgt.

4. Verbraucherprobleme mit telefonisch abgeschlossenen Verträgen

Der Entwurf des VRUG beschreitet zu diesem Thema unterschiedliche Wege. Bei der im § 5b KSchG verankerten Schutznorm für telefonische Vertragsabschlüsse im Zusammenhang mit einer Gewinnzusage sowie Wett- und Lotteriedienstleistungen wird die bisherige Regelung zugunsten der Verbraucher nachgebessert und von der Voraussetzung des Vorliegens eines Cold Calling im Sinne des § 107 TKG Abstand genommen. Im Anwendungsbereich des FAGG wird grundsätzlich von der Option der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie im Artikel 8 Absatz 6, der Bestätigungslösung, Gebrauch gemacht. Sie wird aber auf Dienstleistungen beschränkt und greift wiederum nur dann, wenn ein Cold Calling im Sinne des § 107 TKG vorliegt.

Die laufend an die BAK herangetragenen Konsumentenerfahrungen und -beschwerden belegen aber eindrücklich, dass die bestehenden Regelungen in den §§ 5e und 5f KSchG, die mit dem Konsumentenschutzrechts-Änderungsgesetz 2011 geschaffen wurden, nicht geeignet sind, Risikoquellen und Missbrauchspotential für Verbraucher bei Vertragsanbahnung und -abschlüssen am Telefon zu bannen. Gerade die gewählte Anknüpfung an ein Cold Calling nach § 107 TKG führt für Verbraucher zu massiven Problemen in der Praxis.

Die Unternehmen behaupten nämlich durchwegs über die notwendige Einverständniserklärung für eine Kontaktnahme am Telefon zu verfügen. Abgesehen von völlig unseriösen Firmen, die sich um die Rechtmäßigkeit ihres Vertriebspraktiken überhaupt nicht kümmern, haben viele ihr Adressmaterial von Listbrokern bezogen, die das Datenmaterial wiederum aus verschiedenen Quellen, zB über Gewinnspiele im Internet, generiert haben. In den Verfahren wegen unlauteren Wettbewerbs, die die BAK gegen Unternehmen wegen Cold Calling angestrengt hat, ist mehrfach evident geworden, dass sich in diesen Dateien Personendaten befinden, die erwiesenermaßen an diesen Gewinnspielen nicht teilgenommen haben. Die beanstandeten Unternehmen verlassen sich regelmäßig auf die Korrektheit der Daten ihrer Zulieferer und nehmen selbst keine oder nur eine unzureichende Qualitätskontrolle vor. Hinzu kommt, dass die Einverständniserklärungen oftmals – gemessen an der dazu ergangenen Judikatur - nicht korrekt verfasst sind und damit keine gesetzeskonforme Basis für den Datenbezug bzw eine erwünschte telefonische Kontaktnahme liefern. So werden zB die zu bewerbenden Waren und Dienstleistungen nicht angeführt, die werbenden Unternehmen nicht genannt sowie auch verschwiegen, in welcher Weise der Konsument mit einer Kontaktnahme, also am Telefon, zu rechnen hat. Die Erklärungen sind zudem häufig intransparent gestaltet, textlich völlig überfrachtet, in Schriftgröße und –art kaum lesbar. Zudem lassen sich die Unternehmen durchwegs nicht in die Karten schauen und wollen die Einverständniserklärung erst in einem etwaigen Gerichtsverfahren vorlegen. All das zeigt auf, wie unwägbar die Aussichten von Konsumenten sind, wollen sie den Beweis eines Cold Calling antreten, und welcher Druck hier durch die Unternehmer aufgebaut wird.

Das Telefon ist an sich ein problematisches Vertriebsmedium, die Überrumpelungsgefahr dabei groß. Da macht es dann keinen großen Unterschied, dass Konsumenten vielleicht eine vollständige und korrekte Einverständniserklärung irgendwann einmal vor Wochen oder Monaten, noch dazu in einem ganz anderen Zusammenhang, abgegeben haben. Die Verbraucher sind in aller Regel bei telefonischer Kontaktaufnahme auf ein geschäftliches Gespräch nicht eingestellt. Die BAK weiß außerdem aus der Praxis, dass Unternehmen und die Callcenter als ihre Auftragnehmer die Verbraucher oft unter einem Vorwand am Telefon kontaktieren. So meinen Verbraucher zB, ihr angestammter Telekom-anbieter unterbreitet ihnen am Telefon ein neues, günstigeres Vertragsangebot, tatsächlich geht es aber um einen Anbieterwechsel; oder Verbraucher lassen sich deshalb auf ein Gespräch ein, weil sie glauben, es wird eine Umfrage gemacht, tatsächlich geht es um den Vertrieb von Nahrungsergänzungsmitteln. Das Telefon ist aber auch ein flüchtiges Medium. Oft erinnern sich Verbraucher, kurz nach einem telefonischen Kontakt, schon nicht mehr an genauere Details des Gesprächs und seines Ablaufs und können wesentliche Fakten nicht mehr rekonstruieren. Während Unternehmen bei einer telefonischen Vertragsakquirierung nichts dem Zufall überlassen, jeden Schritt minutiös vorbereiten, in Gesprächsführung trainierte Caller mit einem genauen Leitfaden fürs Telefonat auf die Verbraucher zukommen und Gespräche aufgezeichnet werden, sind Verbraucher in diesen Situationen auf der Beweisseite nicht abgesichert.

Die BAK begrüßt daher ausdrücklich, dass in der nunmehr im § 5b KSchG verankerten Schutznorm für telefonische Vertragsabschlüsse im Zusammenhang mit einer Gewinnzusage sowie Wett- und Lotteriedienstleistungen vom Erfordernis des Vorliegens eines Cold Calling Abstand genommen worden ist. Damit wird den Praxisproblemen Rechnung getragen. Gerade auch im Hinblick auf den Umstand, dass nach wie vor die meisten Verbraucherbeschwerden bezüglich telefonischer Kontaktnahmen zu Vertragsabschlüssen im Zusammenhang mit einer Gewinnzusage sowie Wett- und Lotteriedienstleistungen hereinkommen, ist dieses Mehr an Verbraucherschutz von erheblicher Bedeutung.

Positiv ist zweifellos auch, dass im Anwendungsbereich des FAGG von der Option einer Bestätigungslösung grundsätzlich Gebrauch gemacht wird. Die vorgeschlagenen Einschränkungen sind allerdings für die BAK unverständlich und teilweise auch kontraproduktiv. Dabei ist die Anknüpfung am § 107 TKG nicht nur im Lichte der bestehenden Verbraucherprobleme äußerst kritisch zu beurteilen. Die Bestätigungslösung zielt darauf ab, angesichts der besonderen Risiken telefonischer Vertragsabschlüsse national einen besserer Verbraucherschutz vorsehen zu können: Dem Verbraucher soll der Umstand eines vom Unternehmer intendierten Vertragsabschlusses explizit - über eine Angebotsbestätigung auf einem dauerhaften Datenträger - vor Augen geführt werden. Diese Warnfunktion der Bestätigungslösung geht aber mit der Anknüpfung am § 107 TKG gänzlich verloren. Denn eine schriftliche Angebotsbestätigung wird vom Unternehmen nie zur Verfügung gestellt werden. Der Unternehmer würde sich nämlich damit gleichzeitig als unseriös outen und damit eingestehen, verbotenes Cold Calling zu machen. Die BAK verlangt daher, bei der Bestätigungslösung von der Anknüpfung an den § 107 TKG abzusehen.

Die BAK spricht sich zudem für die Bestätigungslösung nicht nur bei Dienstleistungen aus, sondern auch bei Warenkäufen. Denn der telefonische Vertrieb hat auch in diesem Bereich keine unerhebliche Bedeutung: Die Warenangebote reichen zurzeit von Lebensmitteln, Wein, Zeitungsabonnements bis hin zu Nahrungsergänzungsmitteln. Das Rücktrittsrecht nach FAGG bietet keinen Schutz, der der Bestätigungslösung annähernd gleichwertig wäre, nicht nur auf Grund seiner vielen Ausnahmen. Es ist auch zu erwarten, dass vor allem jene, die meinen keine Bestellung getätigt zu haben, mit der Rücksendung der Ware reagieren werden: Nach dem neuen Rücktrittsregime des FAGG stellt aber die Rücksendung keine ausreichende Rücktrittserklärung dar.

Zu bedenken ist ferner, dass am Telefon auch für Verträge geworben wird, die nicht unter den Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie bzw des FAGG fallen und auch nicht unter § 5b KSchG zu subsumieren sind. In der letzten Zeit waren es zB Finanzdienstleister, die am Telefon Aktienkäufe beworben haben. Auch dabei realisieren sich die typischen Risiken für Verbraucher. Damit steht aber letztlich eine generelle Anwendung dieser Schutzregelungen zur Debatte.

5. Zur Bedeutung des Fernabsatzes außerhalb des eingeschränkten Anwendungsbereichs der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie

Der Entwurf des FAGG setzt fernabsatzrechtliche Regelungen bloß im beschränkten Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie um. Der Ausnahmekatalog ist sehr weit geraten. Daher kommen die Schutzregelungen auch für Verträge und Branchen nicht mehr zum Tragen, die von der alten EU-Fernabsatz-Richtlinie und ihren Umsetzungsbestimmungen im Konsumentenschutzgesetz noch mitumfasst sind.

Insbesondere bleiben soziale Dienstleistungen ausgeklammert, ebenso Gesundheitsdienstleistungen gemäß Artikel 3 Buchstabe a der Richtlinie 2011/24/EU, so es sich nicht um den Vertrieb von Arzneimittel und Medizinprodukten im Fernabsatz handelt. Das bringt gewisse Abstriche gegenüber dem bisherigen Schutzbestand mit sich.

Die bisher geltenden Regulative haben sich durchwegs gut eingespielt. Sie weiter aufrechtzuerhalten dürfte Wirtschaft und einzelnen Unternehmen - auch wenn die neuen Regelungen etwas anders gelagert sind und punktuell weiter gehen - nicht unangemessen belasten. Zudem gilt, dass in Zukunft für einige der nunmehr ausgenommenen Bereiche (insbesondere für die soziale Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen) der Fernabsatz als Vertriebsform an Bedeutung deutlich gewinnen wird. Dabei geht es zB um ärztlichen Rat via Internet, aber auch um vielfältige Einsatzmöglichkeiten von Apps, zB im Rahmen von Gesundheitsprogrammen für Verbraucher. Auch bei den Pflegediensten werden Vertragsabschlüsse über Internet und Telefon zunehmen. Die BAK erachtet es daher als problematisch, gerade solche aus dem Blickwinkel des Fernabsatzes zukunftsträchtige Themen auszusparen.

6. Allgemeine Informationspflichten

Im § 5a KSchG wird erstmalig ausgehend von der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie eine allgemeine Informationspflicht des Unternehmers bei Vertragsabschluss außerhalb der besonderen Vertriebsformen des Fernabsatzes und des Auswärtsgeschäfts statuiert. Sie wird allerdings lediglich mit exakt dem eingeschränkten Anwendungsbereich der Richtlinie bzw mit ihrem weit gefassten Ausnahmekatalog umgesetzt. Diese Lösung transportiert damit die eigentliche Intention dieser Maßnahme, dem Verbraucher letztlich standardmäßig ein bestimmtes Mindestset an Information an die Hand zu geben, nur rudimentär. Die BAK würde es daher begrüßen, wenn von dem Ausnahmekatalog weitgehend abgesehen wird. Insbesondere wäre über eine Erstreckung bezüglich der Ziffern 3 (soziale Dienstleistungen), 4 (Gesundheitsdienstleistungen), 8 (Bau von neuen Gebäuden und erhebliche Umbauarbeiten) und 13 (Personenbeförderung) des Ausnahmekatalogs nachzudenken.

Da die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie in dem Zusammenhang bloß Mindestharmonisierung anordnet, können auch speziellere Informationspflichten in anderen Gesetzen bestehen bleiben oder zusätzlich geschaffen werden.

7. EU- Pauschal- und Bausteinreisen-Richtlinie

Pauschalreisen gemäß der Richtlinie 90/314/EWG sind vom Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie ausgenommen. Damit greifen sämtliche Schutzregelungen für Verbraucher in diesem Bereich nicht. Da dieser EU-Rechtsbestand einer Revision unterzogen wird, ist dieses Thema zurückgestellt und einer branchenspezifischen Auseinandersetzung vorbehalten. Der Entwurf des VRUG behandelt daher Pauschalreiseverträge durchwegs als Ausnahme. Nur im § 6b KSchG wird über diese Richtlinienvorgaben hinausgegangen: Auch bei einem bestehenden Pauschalreisevertrag soll der Unternehmer an einer telefonischen Kontaktaufnahme des Verbrauchers über eine Service-Hotline nach Vertragsabschluss nicht zusätzlich verdienen und für den Verbraucher keine höheren Kosten anfallen als seine Verbindungsentgelte. Für Pauschalreiseverträge entfaltet außerdem der § 3 KSchG weiterhin Schutzwirkung und gewährt ein Rücktrittsrecht für Verbraucher bei Buchung außerhalb der Geschäftsräume des Unternehmens.

Der aktuelle Entwurf einer EU-Pauschalreise- und Bausteinreisen-Richtlinie ordnet in seinem Artikel 25 nun an, dass die Artikel 8 Absatz 2, die Artikel 19, 21 und 22 der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie auch auf Pauschalreisen Anwendung finden sollen. Auch wenn diese Richtlinie noch in Arbeit ist, wäre es sinnvoll, darauf einen Vorgriff zu machen und im Sinne eines möglichst einheitlichen und umfassenden Verbraucherschutzes bereits jetzt die Buttonlösung und das Verbot zusätzlicher Zahlungen für Nebenleistungen ohne ausdrückliche Vereinbarung mit dem Verbraucher bzw von Voreinstellungen im Internet zu übernehmen.

Die BAK möchte an dieser Stelle auch anmerken, dass sich Österreich bei den laufenden Arbeiten an der Richtlinienrevision für die Verankerung dieser Schutzregelungen und Grundsätze stark machen muss. Zudem muss auch dafür Sorge getragen werden, dass ein EU-weites Rücktrittsrecht auch bei Haustürgeschäften verankert wird. Nach Meinung der BAK sollte sich aber auch eine angemessene Lösung bezüglich einer Rücktrittsregelung im Fernabsatz erzielen lassen.

8. Änderungsbedarf im Konsumentenschutzgesetz

Das BMJ hat bereits mögliche Auswirkungen des VRUG auf Immobilienmaklervorschriften zugunsten des Verbrauchers im Konsumentenschutzgesetz und im Maklergesetz zum Gegenstand einer Besprechung gemacht. Die BAK sieht einen entsprechenden Klärungsbedarf insbesondere auch für die §§ 26, 26a, 26b KSchG und § 26d KSchG.

§§ 26, 26a und 26b KSchG:

Der Handel mit Druckwerken unterliegt grundsätzlich dem FAGG. Im Absatz 1 des § 26 KSchG wird nun ein Wirksamkeitserfordernis für Verträge über periodische Druckschriften (nicht aber für nichtperiodische Druckschriften) in Form einer schriftlichen Vertragserrichtung statuiert. Die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie regelt zwar einschränkend im Artikel 3 Absatz 5, dass innerstaatliches Vertragsrecht unberührt bleibt, so es um die Bestimmungen über die Wirksamkeit, das Zustandekommen oder die Wirkungen eines Vertrags geht und nicht in der Richtlinie ausnahmsweise Anordnungen dazu getroffen werden. Gleichzeitig wird in diesem Artikel aber auch darauf verwiesen, dass es sich um „allgemeines“ innerstaatliches Vertragsrecht handeln muss bzw dass es um „Aspekte des allgemeinen Vertragsrechts“ gehen muss. Damit scheint klar zu sein, dass besondere vertragliche Schutzbestimmungen für Verbraucher, die ausschließlich aus den Risiken der Vertriebsform Haustürgeschäft resultieren, letztlich nicht auf diese Ausnahmeregelung gestützt werden können.

Für alle weiterer Vorschriften, dh den Absatz 2 und den Absatz 3, die vor allem den Mindestinhalt der Vertragsurkunde und die Pflicht zur Aushändigung einer Vertragskopie regeln, gilt, dass sie von den einschlägigen Regelungen des FAGG verdrängt werden.

Auch für § 26a KSchG, der nur für periodische Druckschriften gilt, und den Fristenlauf für das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG an das Einlangen einer gesonderten Vertragsurkunde mit der Post knüpft, bleibt wegen des Vollharmonisierungsprinzips der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie kein Raum mehr.

Die BAK ist daher der Auffassung, dass diese Regelungen samt § 26b KSchG, der nur einige Verträge vom Anwendungsbereich von den §§ 26 und 26a KSchG ausnimmt, zu streichen sind.

§ 26d KSchG:

Ähnliche Fragen wirft das Verhältnis von § 26d KSchG zum VRUG bzw zum FAGG aus. Er regelt, dass Haustürgeschäfte über Leistungen zur Sanierung von Wohnraum schriftlich zu errichten sind, statuiert aber dabei kein Wirksamkeiterfordernis für den betroffenen Vertrag. Darüber hinaus werden im § 26d KSchG ein bestimmter Mindestinhalt der Vertragsurkunde sowie die Pflicht zur Aushändigung einer Vertragskopie angeordnet. Damit kommt es zu Überschneidungen des § 26d KSchG mit einschlägigen Regelungen der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie bzw des FAGG.

Es ergeben sich dabei aber auch Abgrenzungsprobleme. Denn der Anwendungsbereich der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie bzw des FAGG nimmt erhebliche Umbauarbeiten an bestehenden Gebäuden aus.

Auch diese Regelung wäre daher nach Ansicht der BAK zu streichen. Es wäre allerdings angezeigt, die Ausnahme des Anwendungsbereichs im § 1 Absatz 2 Ziffer 7 FAGG auf „den Bau von neuen Gebäuden oder die Vermietung von Wohnraum“ einzuschränken, um einerseits Verbraucherschutz, der durch die Streichung des § 26d KSchG auch aufgegeben wird, zu kompensieren und um andererseits die zu erwartenden Abgrenzungsprobleme erst gar nicht aufkommen zu lassen.

9. Andere Verbraucherprobleme

Die BAK möchte auch darauf hinweisen, dass mit dem VRUG weitere verbraucherpolitische Forderungen hätten verwirklicht werden sollen. Dabei handelt es sich vor allem um die Wiederverankerung einer Terminsverlust-Regelung im Konsumentenschutzgesetz. Sie war im Zuge der Schaffung des Verbraucherkreditgesetzes und der Implementierung einer Terminsverlust-Regelung in dieses Gesetz – vorschnell - gestrichen worden. Damit ergibt sich aber für eine Reihe von Verbraucherträgen eine unklare Rechtslage. Es ist zwar eine analoge Anwendung der Regelung im Verbraucherkreditgesetz (VKrG) in gleichgelagerten Fällen denkbar, aber nicht sichergestellt. Davon betroffen sind vor allem zB geförderte Wohnkredite oder Mietleasing-Verträge, die grundsätzlich vom Verbraucherkreditgesetz ausgenommen sind.

Es wurden darüber hinaus in der Arbeitsgruppe zum VRUG auch Gespräche über Maßnahmen für einen besseren Schuldnerschutz bei Einschaltung eines Inkassobüros zur Eintreibung von Forderungen geführt. Konkrete Vorschläge zu Schutzregelungen fehlen aber auch dazu gänzlich. Probleme und Beschwerden von Verbrauchern in Bezug auf Inkassobüros haben stark zugenommen und legen weiter zu. 2013 waren es österreichweit rund 5.400 Beschwerden, die dazu in den AK- Beratungseinrichtungen sowie dem VKI einlangten. Die BAK beobachtet diese Entwicklung insbesondere deshalb mit Besorgnis, als diese Probleme vor allem sozial schwache Bevölkerungsgruppen voll treffen. Außergerichtliche Betreibungs- und Einbringungskosten können als Schadenersatz gemäß § 1333 ABGB geltend gemacht werden. Im § 1333 ABGB ist grundsätzlich auch die Pflicht des Gläubigers zu einer Angemessenheitskontrolle der gesetzten Betriebsschritte des Inkassobüros, aber auch der Höhe der Kosten gemessen an der Forderung verankert. Dieses Korrektiv zugunsten des Schuldners versagt allerdings in der Praxis. Die Ursachen sind einerseits vertraglicher Natur: Es existieren zumeist Vereinbarungen zwischen Gläubiger und Inkassobüros, die darauf hinauslaufen, das Risiko der Uneinbringlichkeit gänzlich auf die Inkassobüros zu verlagern.

Andererseits setzen sich auch Schuldner kaum gegen unangemessene Betriebungsschritte oder zu hohe Inkassobürokosten zur Wehr, da sie regelmäßig dazu nicht in der wirtschaftlichen Lage und/oder psychischen Verfassung sind. Ein weiteres Manko ist, dass die Möglichkeiten der kollektiven Rechtsdurchsetzung zugunsten der Verbraucher zu schwach ausgestaltet sind. Damit werden von Inkassobüros unkontrolliert immer wieder zu hohe, nicht zweckentsprechende und nicht notwendige Kosten geltend gemacht.

Mit den diskutierten Maßnahmen ging es vor allem darum, den § 1333 ABGB zugunsten der Schuldner zu schärfen. Die Geltendmachung der Kosten der Eintreibung sollte an einen Schadensnachweis geknüpft werden. Des Weiteren wurden eine absolute Kostenbegrenzung von Inkassobürokosten sowie eine Erweiterung der kollektiven Rechtsdurchsetzungsmöglichkeiten, um gegen unseriöse Inkassobüros und Eintreibungsstrategien wirksam vorgehen zu können, erörtert.

Die BAK plädiert dafür, dass die Terminsverlust-Regelung jedenfalls noch mit dem VRUG umgesetzt werden soll. Sie lässt sich ohne großen Aufwand realisieren. Da sich voraussichtlich auf Grund des nunmehr übergroßen Zeitdrucks das Maßnahmenpaket für einen besseren Schuldnerschutz bei Einschaltung eines Inkassobüros zur Eintreibung von Forderungen nicht mehr unterbringen lässt, ist es aber aus der Sicht der BAK erforderlich, eine Umsetzung im Anschluss an das VRUG rasch in Angriff zu nehmen und eine Arbeitsgruppe einzurichten. Maßnahmen zur Schaffung von Rechtssicherheit und Transparenz bei Inkassokosten wie überhaupt zur Schuldeneindämmung sind im Übrigen auch mit dem Regierungsprogramm in Aussicht genommen.

Zu einzelnen Bestimmungen:

§ 3 KSchG:

Im § 3 Absatz 3 KSchG werden die Ausnahmen vom Rücktrittsrecht erweitert. Die Ausnahme der Fern- und Auswärtsgeschäfte, die dem FAGG unterliegen, ist aus Gründen der Klarstellung sinnvoll. Auch die Anpassung der Wertgrenzen auf 25 Euro für Bargeschäfte, die üblicherweise außerhalb von Geschäftsräumen des Unternehmers geschlossen werden, und auf 50 Euro für Bargeschäfte, die „nach ihrer Natur“ überhaupt nur außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossen werden, ist für die BAK nachvollziehbar.

Im § 3 Absatz 5 KSchG wird zudem eine Klarstellung der geltenden Rechtslage (OGH 7 Ob 78/04b) vorgenommen: Das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG steht auch offen, wenn zwar der Vertragsabschluss in körperlicher Abwesenheit des Unternehmers, aber unter einer vergleichbaren Überrumpelungs- oder sonstigen Drucksituation wie an der Haustür erfolgt.

§ 6b KSchG:

Gemäß § 6b KSchG darf der Unternehmer dem Verbraucher nur „die Kosten der eigentlichen Kommunikationsdienstleistung“ anlasten, nicht aber „darüber hinausgehende Entgelte“. Damit ist freilich nicht ausgeschlossen, dass der Unternehmer Verbindungsentgelte, die bloß auf seiner Seite anfallen, überwälzt. Es sollte daher im Gesetzestext eine entsprechende Klarstellung vorgenommen werden. Darüber hinaus wäre ähnlich wie zB in § 6c KSchG auch klarzustellen, dass zu viel bezahlte Entgelte jedenfalls vom Unternehmer zu erstatten sind.

In Deutschland ist man im Übrigen einen Schritt weitergegangen und hat normiert, dass der Verbraucher auch gegenüber dem Telekombetreiber freigespielt wird, so ein unzulässiges Entgelt verlangt wird. Dieser kann sich seinerseits an den Unternehmer halten, der die Service-Hotline zur Verfügung stellt, um alle anfallenden Entgelte lukrieren zu können. Diese Lösung wäre auch für Österreich wünschenswert, denn sie vereinfacht für den Verbraucher die Rechtsdurchsetzung in dem Zusammenhang erheblich.

§ 6c KSchG:

Die Erläuterungen stellen klar, dass bezüglich des Erfordernisses einer ausdrücklichen Zustimmung zu Zusatzleistungen respektive dafür eingehobener zusätzlicher Entgelte gemäß der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie ein besonderes Verständnis anzulegen ist und eine Einwilligung auf der Basis vorformulierter Erklärungen des Unternehmers nicht ausreicht. Dem sollte nach Auffassung der BAK schon im Gesetzesentwurf selbst genauer Ausdruck gegeben werden. In vorangehenden Fassungen, die in der Arbeitsgruppe erörtert worden sind, hat sich im § 6c KSchG zB noch der Zusatz gefunden, dass der Verbraucher „durch aktives Handeln“ zustimmen muss.

§ 7a KSchG:

Die Erläuterungen, dass diese Regelung nicht nur Waren im eigentlichen Sinn, sondern auch Werkverträge und Werklieferungsverträge erfasst, ist aus der Textierung der Norm nicht wirklich zu entnehmen. Da wären nach Auffassung der BAK eindeutigere Klarstellungen im Gesetzesentwurf als die Überschrift „Leistungsfrist bei Verträgen über Waren“ wünschenswert. Auch die Erläuterungen sollten dahin ergänzt werden, dass das Verständnis der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie bei Waren sowie bei Kaufverträgen ein anderes ist bzw ihre Begriffsbestimmung sehr viel weiter geht. An sich äußern sich die Erläuterungen dazu bezüglich des § 11 FAGG eingehend. Daher wäre auch ein Querverweis möglich.

§ 1 Absatz 2 Ziffer 1 FAGG:

Der Entwurf des FAGG macht von der Option des Artikels 3 Absatz 4 der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie Gebrauch und nimmt vom Geltungsbereich alle Auswärtsgeschäfte aus, bei denen das vom Verbraucher zu erbringende Entgelt 50 Euro nicht überschreitet. Die Erläuterungen zum FAGG sehen darin eine Bagatellgrenze, die helfen soll, die Wirtschaft nicht unbillig mit den durchaus komplexen und umfassenden Regelungen des FAGG zu belasten. Die BAK hegt Bedenken, ob diese Bagatellgrenze von 50 Euro zugunsten der Wirtschaft nicht missbrauchsgefährdet ist. Findige Vertragsgestaltung, insbesondere durch kürzere Vertragsdauern und ein dadurch reduziertes Entgelt, ist nicht auszuschließen; mit Hilfe automatischer Vertragsverlängerungsklauseln kann dann doch noch versucht werden, die vertragliche Bindung wiederum auszudehnen. Zudem mag noch ein gewisses Verständnis dafür bestehen, die Wirtschaft bei Verträgen mit Entgelten unterhalb dieser Bagatellgrenze von umfangreichen Informationspflichten freizuspielen. Wenig nachvollziehbar ist allerdings, dass der Umstand einer tatsächlichen Überrumpelungssituation gar kein Rücktrittsrecht mehr nach sich ziehen soll. Die BAK würde daher präferieren, wenn von dieser Option zumindest nicht im vollen Umfang Gebrauch gemacht wird.

Die BAK ist übrigens skeptisch, ob mit dieser Ausnahme vom Anwendungsbereich der Option der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie überhaupt entsprochen wird, stellt sie doch ausdrücklich klar, dass daneben „keine nationalen Bestimmungen aufrechthalten werden können oder eingeführt werden können“. Wenn aber diese Verträge vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommen werden, greift an sich nach dem Verständnis der BAK automatisch der § 3 KSchG. Auch die vorgeschlagene Abgrenzung hin zum FAGG im § 3 Absatz 3 Ziffer 4 KSchG hilft nicht, weil es sich damit nicht mehr um einen „Vertrag, der dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz unterliegt“ handelt.

§ 5 FAGG:

Die Erläuterungen führen zum § 5 Absatz 2 FAGG aus, dass aus der Gesamtsystematik der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie und aus dem Zweck der Regelung abzuleiten ist, dass der Unternehmer dem Verbraucher das Vertragsdokument oder die Vertragsbestätigung bald nach Vertragsabschluss, in „zeitlicher Nähe“ dazu, zur Verfügung zu stellen hat. Eine explizite Anordnung zur zeitlichen Dimension fehlt in der Richtlinie. Die BAK würde es begrüßen, wenn diese zeitliche Dimension im Gesetzentext eine Konkretisierung entsprechend den Erläuterungen erfährt. Das scheint insbesondere auch zur Abgrenzung notwendig. Denn in der korrespondierenden Regelung im Fernabsatz im § 7 Absatz 3 FAGG wird die zeitliche Dimension sehr wohl geregelt, sie gewährt aber dem Unternehmer einen etwas größeren Spielraum. Gemäß den Vorgaben der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie heißt es hier dazu „innerhalb angemessener Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens jedoch mit Lieferung der Ware oder vor Beginn der Dienstleistungserbringung“.

§ 6 FAGG:

Die EU-Verbraucherrechte-Richtlinie räumt den Mitgliedsstaaten die Möglichkeit ein, bei Handwerkerverträgen unter 200 Euro eine vereinfachte Informationserteilung vorzusehen. Der österreichische Gesetzgeber schlägt nun vor, davon Gebrauch zu machen, um einem Anliegen der Wirtschaft nachzukommen. Um überhaupt von der vereinfachten Informationserteilung zu profitieren, muss aber ua vorweg klar sein, dass das Entgelt für die Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten 200 Euro tatsächlich nicht überschreiten wird und beide Vertragspartner sofort erfüllen werden. In der Praxis werden solche Arbeiten oft ohne Vereinbarung einer konkreten Entgelthöhe, bei denen der Verbraucher ein angemessenen Entgelt gemäß § 1152 ABGB schuldet, oder auf der Basis von unverbindlichen Kostenschätzungen durchgeführt. Damit hat die Regelung eine recht eingeschränkte praktische Relevanz. Zudem muss der Unternehmer ohnehin einen Teil der Informationen jedenfalls auf Papier oder einem dauerhaften Datenträger dem Verbraucher zur Verfügung stellen.

Aus Verbrauchersicht ist hingegen problematisch, dass der Verbraucher seine ausdrücklichen Zustimmung zu einer teilweisen mündlichen Informationserteilung geben muss, obwohl er in aller Regel um den Umfang der zu erteilenden Informationen nicht Bescheid weiß und somit nicht abschätzen kann, ob der Unternehmer seiner Verpflichtung wirklich zur Gänze nachgekommen ist. Das schafft auch erhebliche Beweisschwierigkeiten. Aus diesen Gründen und weil die Regelung letztlich auch für die Wirtschaft keine nennenswerten Vorteile bringt, spricht sich die BAK dagegen aus.

Bleibt es bei dieser Regelung, sollte aber im Gesetzentext selbst präzisiert werden, dass der Verbraucher die Dienste „ausdrücklich angefordert“ haben muss. Ein entsprechender Hinweis in den Erläuterungen ist nach Ansicht der BAK unzureichend.

§ 8 FAGG:

Zu § 9 Absatz 5, der Bestätigungslösung bei telefonisch abgeschlossenen Verträgen, stellen die Erläuterungen klar, dass der Unternehmer bei einem Verstoß gegen dieses Formerfordernis und einer daraus resultierenden schwebenden Unwirksamkeit des Vertrags für von ihm erbrachte Leistungen keinerlei bereicherungsrechtliche Ansprüche hat. Ein solcher Hinweis fehlt in den Erläuterungen zur Buttonlösung für den elektronischen Geschäftsverkehr und sollte daher ergänzt werden.

Bei der „Internetabzocke“ geht es im Übrigen häufig auch darum, längere Vertragslaufzeiten zu verschleiern. Wenn man bei der Ausdehnung dieser Vorschriften auf soziale Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen gemäß Artikel 3 Buchstabe a der EU-Richtlinie 2011/24 die Buttonlösung nun nicht in vollem Umfang anwendet, sondern auf die Beschriftung der Schaltfläche reduziert und damit die hervorgehobenen Information über zentrale Punkte des Vertragsverhältnisses, wie ua die Vertragsdauer, ausspart, entwertet das den grundsätzlich positiven Ansatz erheblich. Auch die umgehende Bestätigung der Zahlungspflicht des Satz 1 im Absatz 2 ist bei den sozialen Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen gemäß Artikel 3 Buchstabe a der EU-Richtlinie 2011/24 genauso relevant wie für die anderen erfassten Bereiche. Denn Bestellungen werden generell nicht immer nur über die Aktivierung eines Buttons oder über die Betätigung einer vergleichbaren Funktion erfolgen. Die BAK erachtet es daher als sachlich gerechtfertigt, im § 8 Absatz 4 FAGG anzuordnen, dass § 8 Absatz 1 und 2 FAGG im vollen Umfang zum Tragen kommen. Deutschland hat – wie schon erwähnt – den Anwendungsbereich umfassend geregelt und nur den Absatz 1 bei Finanzdienstleistungen für nicht anwendbar erklärt.

§ 14 FAGG:

Gemäß § 14 Absatz 3 FAGG kann der Unternehmer bei Kaufverträgen und sonstigen auf den Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen die Rückzahlung verweigern, bis er die Ware zurück erhalten hat oder ihm der Verbraucher einen Nachweis über die Rücksendung der Ware erbracht hat. Damit wird der Unternehmer in eine wesentlich günstigere Lage versetzt, der Verbraucher jedoch zur Vorausleistung gezwungen und ihm das volle Klags- und Prozesskostenrisiko aufgezwungen. Allerdings verpflichtet der Grundsatz der Vollharmonisierung zur Umsetzung dieses Unternehmerrechts. Umso wichtiger ist daher, dass alle Rahmenbedingungen rund um dieses Zurückbehaltungsrecht klar und deutlich umrissen sind. Die BAK darf daher vor allem anregen, näher zur erläutern, wie die Rücksendung der Ware zu erfolgen hat und was als hinreichender Nachweis über die Rücksendung der Ware gilt. ZB könnte klargestellt werden, dass jede gängige Art der Rücksendung dafür geeignet ist und sich der Verbraucher keine Einschränkungen in diesem Punkt gefallen lassen muss. Darüber hinaus erachtet es die BAK auch als erforderlich, den Richtlinienzusatz aus Artikel 13 Absatz 3 in den Gesetzestext aufzunehmen, dass nämlich für das Ende des Zurückbehaltungsrechts der jeweils frühere Zeitpunkt, also das Einlangen der Ware oder das Erbringen eines Nachweises für die Rücksendung, ausschlaggebend ist. Die vorgeschlagene Textierung lässt auch die Interpretation zu, dass es sich der Unternehmer letztlich aussuchen kann.

§ 19 FAGG:

Nach dem neuen Regime der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie bzw des FAGG schiebt eine Verletzung von Informationspflichten mit Ausnahme des Fehlens einer Rücktrittsbelehrung oder einer mangelhaften Belehrung den Fristbeginn für die Ausübung des Rücktrittsrechts nicht mehr hinaus, sondern lässt die Rücktrittsfrist auch ablaufen. Verstöße gegen die Informationspflichten müssen daher auf andere Art und Weise wirksam, angemessen und abschreckend im Sinne der Artikels 24 der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie sanktioniert werden. Die im § 19 FAGG vorgesehenen Verwaltungstrafen von bis zu 1.450 Euro scheinen aus der Sicht der BAK zu niedrig, um vor allem eine entsprechende präventive Wirkung entfalten zu können. Es sollte aber auch differenziert werden und insbesondere bei einem Verstoß gegen § 14 Absatz 1 FAGG, der für den Verbraucher gravierende Nachteile mit sich bringen kann und ihn letztlich in eine gerichtliche Auseinandersetzung zwingt, ein höherer Strafrahmen vorgesehen werden (vgl etwa 7.260 Euro im § 18 Absatz 2 TNG).

§ 20 FAGG Absatz 1:

Das Erfordernis einer längeren Legisvakanz der davon betroffenen Wirtschaftskreise bei den Dienstleistungen und Gesundheitsdienstleistungen gemäß Artikel 3 Buchstabe a der EU-Richtlinie 2011/24 ist nachvollziehbar; eine mehr als einjährige Frist erscheint aber zu lang.

Mit freundlichen Grüßen

Rudi Kaske
Präsident
F.d.R.d.A.

Melitta Aschauer-Nagl
iV des Direktors
F.d.R.d.A.