

# Österreichischer Seniorenrat

(Bundesaltenrat Österreichs)

Sperrgasse 8-10/III, 1150 Wien

**GESCHÄFTSSTELLE**

DER SENIORENKURIE DES BUNDESSENIORENBEIRATES  
BEIM BUNDESMINISTERIUM FÜR ARBEIT, SOZIALES  
UND KONSUMENTENSCHUTZ

Tel. 01/892 34 65 Fax 01/892 34 65-24  
kontakt@seniorenrat.at <http://www.seniorenrat.at>

An das  
Bundesministerium für Justiz  
Museumstraße 7  
1070 Wien

Wien, am 27.02.2014

**Zu GZ: BMJ-Z7.012E/0001-I 2/2014**

**Betreff: Ministerialentwurf für ein 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);  
Stellungnahme**

Sehr geehrte Damen und Herren!

Der Österreichische Seniorenrat, zugleich auch die Seniorenkurie des Bundessenorenbeirates beim BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz nehmen zum vorliegenden Entwurf wie folgt Stellung:

## **Vorbemerkungen**

Der Österreichische Seniorenrat beschränkt seine Ausführungen auf jenen Bestimmungen, die insbesondere für die Seniorinnen und Senioren von Bedeutung sind.

Der Gesetzesentwurf sieht einige Verbesserungen der Situation der Konsumentinnen und Konsumenten vor.

Der Entwurf schöpft allerdings nicht die Spielräume aus, die die Richtlinie ermöglicht. Darüber hinaus wäre eine Novellierung des Konsumentenschutzes auch eine Möglichkeit, notwendige gesetzliche Maßnahmen im Sinne des Konsumentenschutzes in Angriff zu nehmen. Diese Chance wurde nach Ansicht des Seniorenrates versäumt. Entsprechende Ergänzungen sollten noch in die Regierungsvorlage einfließen.

Aus der Sicht des Seniorenrates wäre insbesondere die Ausweitung des Rücktrittsrechtes auf Verträge, die bei Messen abgeschlossen werden dringend notwendig. Insbesondere Seniorinnen und Senioren sind bei Abschluss von Verträgen auf Messen einem Druck ausgesetzt, der immer wieder zu unüberlegten Vertragsabschlüssen führt.

Notwendig ist auch nach Ansicht des Seniorenrates eine Neuregelung Inkassowesens. Hier gibt es grobe Missstände. Es sollte beispielsweise geregelt werden, dass Inkassogebühren erst dann fällig werden, wenn die Betreuungskosten von den Gläubigern auch nachgewiesen werden.

### **Allgemeine Einschätzung des Entwurfes**

Unterschiedliche Regelungen beim Rücktrittsrecht bei Haustürgeschäften:

Hier wird es in Zukunft, wenn der Entwurf so bleibt, unterschiedliche Regelungen nebeneinander bestehen bleiben. Das wird, insbesondere für ältere Konsumentinnen und Konsumenten in Zukunft Schwierigkeiten bringen. Nach Ansicht des Seniorenrates sollen die Rücktrittsrechte, vor allem was die Fristen betrifft möglichst einheitlich gestalten werden.

Nach derzeitigem Stand des Entwurfes gäbe es beispielsweise bei Verträgen im Zuge von Werbefahren eine 2-wöchige Frist, bei Pauschalreise 1 Woche.

Unterschiedlich sind weiters der Fristbeginn, die Modalitäten des Rücktritts, die Frage der Anbahnung und damit das Bestehen oder Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts, die Fristverlängerung, wenn z.B. nicht belehrt wurde, etc. So unterschiedliche Rücktrittsregime sind für die Konsumenten nicht mehr fassbar und völlig verwirrend.

### **Zum Konsumentenschutzgesetz:**

#### **Zu § 5b**

Der Entwurf sieht vor, dass hinsichtlich Gewinnzusagen, Wett- und Lotteriedienstleistung nicht mehr auf das Telekomgesetz abgestellt wird, sondern darauf, dass der Unternehmer den Anruf „einleitet“. Das Telekomgesetz hat hier in der Vergangenheit zu kurz gegriffen, z.B. bei sogenannten „Ping Anrufe“ oder „Köder Anrufe“. Die Regelung wird positiv gesehen.

#### **Zu § 6b: Servicetelefon**

Vorgesehen ist, dass der Unternehmer, der eine Hotline zur Kontaktnahme im Rahmen eines Vertrags zur Verfügung stellt, daran nicht zusätzlich verdienen können soll. Verrechnet werden sollen in diesem Fall nur die reinen Verbindungsentgelte. Diese Regelung wird vom Seniorenrat begrüßt. Auch diese Schutzregelung sollte nach Ansicht des Seniorenrats für andere Bereiche als bisher vorgesehen (soziale Dienstleistungen, wie Pflegedienste) gelten.

Darüber hinaus besteht nach dem vorliegenden Text immer noch die Möglichkeit, dass der Unternehmer seine eigenen Telefonkosten weiterverrechnet. Es sollte daher klargestellt werden, dass dem Konsumenten gar kein Entgelt vom Unternehmer verrechnet werden darf.

**Zu § 6c: Zusätzliche Zahlungen**

In Zukunft wird nur bei einer ausdrücklichen Zustimmung (opt in) des Konsumenten ein gesondertes Entgelt für eine Zusatzleistung verlangt werden dürfen; Dies ist zu begrüßen. Diese Schutzregelung sollt auch für andere Bereiche, die im Entwurf nicht erfasst sind (Gesundheitsdienstleistungen inkl. Medizinprodukte, Sozialleistungen, z.B. Pflegeverträge etc.) ausgeweitet werden.

**Zum Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG):**

Hier wäre anzumerken, dass insbesondere bei den Rücktrittsrechen der Ausnahmekatalog viel zu weit geht. Bestehende Rücktrittsrechte etwa bei sozialen Dienstleistungen (Pflege, Betreuung) und Gesundheitsdienstleistungen werden beseitigt. Lediglich die Rücktrittsrechte beim Vertriebe von Arzneimittel und Medizinprodukten durch Angehörige der Gesundheitsberufe im Fernabsatz bleiben bestehen.

**Zu § 8: Buttonlösung**

Für Verträge im Onlinehandel ist vorgesehen, dass der Konsument klar und eindeutig unmittelbar vor der Durchführung der Bestellung darauf hingewiesen wird, dass es sich um einen entgeltlichen Vertrag handelt (und nicht bloß um eine Gratisleistung oder unentgeltliche Registrierung). Dazu ist der Button, über den die Bestellung erfolgt, z.B. mit „kostenpflichtige Bestellung“ zu kennzeichnen.

Diese „Buttonlösung“ wird grundsätzlich begrüßt.

Aber auch hier gilt: Es gibt nach wie vor Ausnahmen, die nicht zu rechtfertigen sind und die die Konsumenten verwirren. Keine Geltung hätte die Regelung nämlich z.B. bei Finanzdienstleistungen, Pauschalreisen, Flugreisen und Immobilien (Bestandverträge). Die Bundesrepublik Deutschland hat hier umfassendere Lösungen. Österreichische Unternehmen, die im Fernabsatz auch auf Deutschland ausgerichtet sind, werden sich daher ohnehin an die deutschen Bestimmungen halten müssen.

**Zu § 9: Schriftliche Bestätigungslösung für telefonisch abgeschlossene Verträge**

Die RL eröffnet in ihrem Anwendungsbereich den EU-Mitgliedsstaaten die Option, für telefonisch abgeschlossene Verträgen eine gesonderte schriftliche Bestätigung des Vertragsabschlusses durch den Konsumenten vorsehen zu können. Von dieser Option sollte ohne Einschränkung auf den § 107 TKG, Gebrauch gemacht werden, also nicht nur bei verbotenen Anrufen. Denn die derzeitige Lösung funktioniert in der Praxis, u.a. weil sie am § 107 TKG anknüpft, schlecht.

Wunschgemäß übermitteln wir Ihnen sowie dem Präsidium des Nationalrates diese Stellungnahme elektronisch.

Mit freundlichen Grüßen

BM a.D. Karl Blecha  
Präsident

Präs NR a.D. Dr. Andreas Khol  
Präsident