Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

VZS-name

VZS-str
VZS-plz
VZS-tel
info@verbraucherzentrale.it

Fernabsatzverträge

Stand
10/2016

Fernabsatzverträge

Fernabsatzverträge werden vom Verbraucherschutzkodex als jene Verträge definiert, die zwischen dem Unternehmer und dem Verbraucher im Rahmen eines für den Fernabsatz organisierten Vertriebssystems abgeschlossen wurden, und zwar **ohne körperliche gleichzeitige Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers** und unter ausschließlicher **Verwendung** eines oder mehrerer **Fernkommunikationsmittel** (z.B. Telefon, Fax, Internet usw.) bis zum Zeitpunkt und einschließlich des Vertragsabschlusses.

Die Bestimmungen zum Fernabsatzvertrag finden aber bei einigen Vetragsarten keine Anwendung. Solche Ausnahmen sind unter anderen: soziale Dienstleistungen, Gesundheitsdienstleistungen, Glücksspiele, Finanzdienstleistungen, Verträge für den Bau neuer Gebäude, Pauschalreisen und Timesharing, sowie Personentransport.

Vorvertragliche Informationspflichten
Bevor der Verbraucher durch den Fernabsatzvertrag gebunden ist, muss der Unternehmer dem Verbraucher eine Reihe von **Informationen** zukommen lassen, darunter:

- die Identität des Unternehmers/die Postanschrift/Telefonnummer/Fax/E-Mailadresse;
- wesentliche Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung;
- Preis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern, zusätzliche Lieferkosten/alle weiteren Kosten;
- Art der Zahlung/Lieferung/Ausführung sowie die Frist, innerhalb welcher das Unternhemn sich verpflichtet zu liefern;
- Bestehen oder Ausschluss des Widerrufsrechts (auch bekannt als Rücktrittsrecht), Bedingungen, Fristen und Verfahren der Ausübung desselben, sowie das Musterwiderrufsformular;

- Laufzeit des Vertrags oder Bedingungen für die Kündigung unbefristeter oder sich automatisch verlängernder Verträge;
- Hinweis auf das Bestehen der gesetzlichen Gewährleistung;
- falls anwendbar, der Hinweis, dass der Verbraucher die Kosten für die Rückgabe der Ware bei einem Widerruf zu tragen hat.

Diese Informationen müssen klar und verständlich sowie auf eine an die verwendete Kommunikationstechnik angepasste Weise vermittelt werden.

Im Fall von telefonischen Angeboten müssen zu Beginn des Gesprächs die Identität des Unternehmers und der kommerzielle Zweck des Telefonats dem Konsumenten ausdrücklich mitgeteilt werden. Der Verbraucher ist in diesen Fällen **erst gebunden, wenn er das Angebot unterzeichnet hat** oder sein schriftliches Einverständnis übermittelt hat.

Wenn diese Informationen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. Papier, DVD oder E-Mail) übermittelt werden, müssen diese lesbar sein.

Was die **Zahlungsverpflichtung** anbelangt, muss diese ausdrücklich vom Verbraucher erkennbar sein, bevor er die Bestellung versendet. Wenn die Bestellung die Aktivierung einer Schaltfläche (Mausklick) umfasst, muss diese **Schaltfläche** gut lesbar ausschließlich mit den Worten **"zahlungspflichtig bestellen"** oder einer ähnlich eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein - sonst ist der Verbraucher nicht gebunden.

Was **zusätzliche fakultative Zahlungen** anbelangt, muss der Verbraucher diesen **ausdrücklich zustimmen**. Internetseiten, bei welchen fakultative Zusatzdienstleistungen voreingestellt sind, welche der Verbraucher wegklicken muss (opt-out), sind nicht mehr zulässig.

Ein Unternehmen darf vom Verbraucher keine **Entgelte für die Benützung von Zahlungsmitteln** verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Unternehmer für die Nutzung dieser Zahlungsmittel entstehen.

Lieferung
Die **Lieferung** der Ware oder die Erbringung der Dienstleistung muss **innerhalb von 30 Tagen ab Bestellung** erfolgen, außer es wurde eine andere Frist vereinbart. Liefert der Unternehmer nicht innerhalb der Frist, fordert der Verbraucher ihn nochmals auf innerhalb einer **zusätzlichen**, den Umständen angemessenen, **Frist** zu liefern. Verstreicht auch diese, ohne dass die Waren geliefert werden, kann der Verbraucher den Vertrag auflösen.

Sollte das Unternehmen sich jedoch ausdrücklich weigern zu liefern, oder handelt es sich um eine wesentliche Frist (z.B. das Hochzeitskleid für den Hochzeitstermin), muss der Verbraucher keine neue Frist setzen. Der Unternehmer darf außerdem ohne ausdrückliche Zustimmung des Verbrauchers

keine andere Ware liefern als jene, die vertraglich vereinbart worden ist.

Zudem ist es **verboten, eine zahlungspflichtige Ware oder Dienstleistung zu liefern ohne** die diesbezügliche **Bestellung** des Verbrauchers. Eine fehlende Antwort kann nie als Zustimmung zur Lieferung gewertet werden, der Verbraucher ist nie zur Bezahlung einer unbestellten Ware verpflichtet.

Das Widerrufsrecht
Der Verbraucher, der von einem Fernabsatzvertrag **zurücktreten** will, muss dies **innerhalb von 14 Kalendertagen** tun (bei Dienstleistungen ab Vertagsabschluss, bei Waren ab Erhalt derselben), eine Angabe von Gründen braucht es nicht. Dem Verbraucher entstehen keine Kosten, außer jene für die Rücksendung der Ware.

Um dem Unternehmer seine Rücktrittsentscheidung mitzuteilen, kann der Verbraucher das **Musterwiderrufsformular,** das ihm das Unternehmen zur Verfügung gestellt hat, verwenden **oder eine andere ausdrückliche Erklärung** abgeben. Die Beweislast liegt dabei beim Verbraucher - daher ist es nicht empfehlenswert den Rücktritt mündlich (z.B. telefonisch) mitzuteilen.

Verlängerte Frist für die Ausübung des Widerrufsrechts
Falls der Unternehmer den Verbraucher **nicht korrekt über sein Widerrufsrecht informiert**, endet die Frist für dessen Ausübung **12 Monate** nach der ursprünglichen 14-tägigen Frist. Liefert der Unternehmer diese Informationen innerhalb dieser Zeit nach, endet die Widerrufsfrist 14 Tage nach Erhalt der Informationen.

Ausnahmen vom Widerufsrecht
Bei einigen Arten von Verträgen ist **kein Rücktritt** möglich, so zum Beispiel bei maßgefertigten oder schnell verderblichen Waren. Außerdem kann man nicht zurücktreten, wenn versiegelte Waren geöffnet wurden, die aus hygienischen Gründen nicht zur Rückgabe geeignet sind oder wenn es sich um Ton- oder Videoaufnahmen, Zeitungen und Zeitschriften handelt oder bei Verträgen, die durch eine öffentliche Versteigerung zustande gekommen sind. Der Rücktritt ist zudem im allgemeinen bei Freizeitverträgen ausgenommen, wenn die Leistung zu einem bestimmten Datum oder Zeitraum erfolgen soll, sowie bei Beherbergung, Gütertransport und Mietwagen.

Bei **Dienstleistungen**, deren **Ausführung** mit Zustimmung des Verbrauchers **bereits begonnen** wurde, kann der Verbraucher nur dann zurücktreten, wenn die Leistung noch nicht vollständig erbracht wurde. Hat das Unternehmen den Vetrag nur teilweise erfüllt, muss der Verbraucher einen Betrag zahlen, der verhältnismäßig dem entspricht, was bis zum Zeitpunkt des Widerrufs geleistet worden ist. Dieser Betrag wird auf Grundlage des Gesamtbetrags berrechnet.

Rückgabe der Ware und Rückerstattung des Preises
Übt der Verbraucher das Rücktrittsrecht aus, so hat er die **Pflicht** dem Unternehmer die **erhaltene Ware zurückzugeben**, und zwar **unverzüglich** und spätestens innerhalb 14 Tagen ab Mitteilung des

Widerrufs. **Der Verbraucher muss dabei die direkten Kosten für die Rückgabe tragen**, es sei denn der Unternehmer hat sich bereit erklärt, die Kosten zu tragen oder er hat es unterlassen, den Verbraucher darüber zu informieren, dass dieser die Kosten zu tragen hat.

Vor dem Rücktritt hat der Verbraucher natürlich die Möglichkeit, die **Ware** auf ihre Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise hin zu **prüfen**. Das heißt konkret, er darf mit der Ware so umgehen, wie er es auch im Geschäft vor dem Kauf darf. Sollte der Umgang mit der Ware darüber hinausgehen und dadurch ein Wertverlust entstehen, kann der Verbraucher zwar noch zurücktreten, er muss aber den Wertverlust ersetzen.

Der Unternehmer muss hingegen die vom Verbraucher **geleisteten Zahlungen unverzüglich** und jedenfalls innerhalb 14 Tagen ab dem Tag, an dem er vom Widerruf informiert wurde, **zurückerstatten**. Die Rückzahlung erfolgt unter Verwendung desselben Zahlungsmittels, das vom Verbraucher zur Zahlung verwendet wurde, außer mit dem Verbraucher wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Der Unternehmer kann aber die Rückzahlung verweigern, bis er die Ware zurück bekommt (oder der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgeschickt hat).

Risikoübergang bei der Lieferung
Das **Risiko** für den Verlust oder die Beschädigung der Waren **geht erst dann auf den Verbraucher über, wenn er** oder ein von ihm benannter Dritter **die Waren in Besitz genommen hat.**

Infoblatt KC21
Stand: 10.2016