



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

Strom- und Gasverträge am Telefon, an der Haustür sowie im Fernabsatz:

Fri, 02/14/2025 - 09:35

2025 bringt wichtige neue Regelungen

Die VZS: Mehr Sicherheiten für Verbraucher:innen in Aussicht, wir warten aber auf die Fakten!

Seit 1. Jänner 2025 sind für Gas- und Stromverträge eine Reihe von neuen Bestimmungen in Kraft getreten. Von besonderer Bedeutung ist darunter jene Vorschrift, die vorsieht, dass die Einwilligung zum Abschluss eines Vertrages am Telefon nur dann gültig ist, wenn die Verbraucher:innen den Erhalt eines schriftlichen Dokuments mit allen entsprechenden Vertragsbedingungen bestätigt haben. Die Übermittlung der Vertragsunterlagen muss außerdem auf Papier oder über einen anderen verfügbaren, zugänglichen und dauerhaften Datenträger* erfolgen.

Die neuen Vorschriften (Beschluss Nr. 395/2024/R/com der Aufsichtsbehörde AREG) zielen darauf ab, den Verbraucher:innen mehr Garantien und Transparenz zu gewährleisten. Dies sowohl bei der Vertragsunterzeichnung außerhalb von Geschäftsräumen und im Fernabsatz (z. B. Verträge am Telefon), als auch in der Vertragsphase, z. B. wenn der Verkäufer Änderungen an den Bedingungen vornimmt.

Die Neuheiten im Überblick:

Mehr Transparenz bei Telefon-, Fernabsatz- und Haustür-Verträgen

Bei Verträgen per Telefon ...

1. Der Endkunde ist erst nach der Unterzeichnung des Angebots oder durch eine gesonderte Annahme des zugeschickten Angebots an den Vertrag gebunden; bei elektronischen Dokumenten kann die Unterzeichnung durch eine elektronische Signatur erfolgen (Artikel 21 des Gesetzesdekrets Nr. 82 vom 7. März 2005).
2. Alternativ kann die Mittelung des Angebots sowie seine Annahme auch über einen dauerhaften Datenträger erfolgen (z. B. Mitteilung per Post oder per E-Mail oder mit Text auf der Website oder App des Verkäufers usw.); in diesem Fall muss der Verkäufer aber eine ausdrückliche Zustimmung des Endkunden zur Verwendung des dauerhaften Datenträgers für den Vertragsabschluss einholen.
3. Für diese Fälle (Punkte a und b) ist die Zustimmung des Endkunden ungültig, bis er nicht bestätigt, dass er das schriftliche Dokument mit allen Vertragsbedingungen erhalten hat; dieses Dokument muss vom Verkäufer auf Papier oder auf einem anderen verfügbaren und zugänglichen, dauerhaften Datenträger übermittelt werden.

Generell gilt:

Bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen oder im Fernabsatz abgeschlossen werden, ist der Verkäufer verpflichtet, die Haushaltskunden über die Nutzung elektronischer Kommunikationsmittel zu informieren. Diese Kommunikationsmittel müssen den Austausch von schriftlichen Mitteilungen auf einem dauerhaften Datenträger ermöglichen, sowie das Datum und die Uhrzeit der Mitteilung aufzeichnen.

Die **Widerrufsfrist bei Haustürgeschäften im Energiesektor** wurde von 14 auf 30 Tage verlängert.

Die Mitteilungen an den Endkunden müssen klar und nachvollziehbar sein (z. B. einseitige Vertragsänderungen)

- Die Übermittlung der Mitteilungen muss über einen dauerhaften Datenträger, der im Vorhinein vom Kunden akzeptiert wurde, erfolgen. Betrifft die Mitteilung einseitige Vertragsänderungen und -verlängerungen, so muss der Inhalt den Vorgaben der Regulierungsbehörde entsprechen und von Mitteilungen anderer Art, wie z. B. Werbemitteilungen, getrennt bleiben.
- Bei telematischen Mitteilungen muss die Kopfzeile mit dem Betreff der Nachricht übereinstimmen (z. B. bei E-Mails oder Pecs);
- Einseitige Vertragsänderungen oder -Verlängerungen müssen mindestens drei Monate im Voraus mitgeteilt werden. Diese Frist verkürzt sich nur dann auf einen Monat, wenn die einseitige Änderung zu einer Verringerung der vom Verkäufer festgelegten Gegenleistung

führt.

Verbesserter Verbraucherschutz im Falle von Streitigkeiten

- Bei Streitigkeiten über die einseitige Änderung und Erneuerung von Geschäftsbedingungen liegt die Beweislast (Übermittlung der Dokumente) beim Verkäufer.
- Einseitige Rechtshandlungen sind ab dem Zeitpunkt wirksam, in welchem sie zur Kenntnis der Person gelangen, für die sie bestimmt sind; das an eine bestimmte Person gerichtete Schreiben wird als zu dem Zeitpunkt bekannt vermutet, in welchem es bei der Anschrift des Adressaten einlangt (Anwendung der Art. 1334 und 1335 des Zivilgesetzbuches auch für Energieverträge).
- Bei Streitigkeiten über einseitige Vertragsänderungen oder -Verlängerungen muss der Verkäufer außerdem die Übermittlung und den Empfang der Mitteilungen beweisen, so dass eine vollständige Rückverfolgbarkeit der Dokumente gewährleistet ist.

Lieferanten haften auch für Dritte

Die Anbieter haften auch für Telemarketing- und Teleselling-Aktivitäten, mit denen sie Dritte (Makler, Agenturen usw.) beauftragen, unabhängig von den organisatorischen Details.

Der Kommentar der VZS

"Wir hoffen, dass diese neuen Vorschriften Verbraucher:innen vor Fehlverhalten geschickter Anbieter und Vermittlungsagenturen schützen, und dass sich damit die Beziehung zwischen Verbrauchern und Anbietern, im Rahmen der ständigen Weiterentwicklung der Energiemärkte, verbessern kann. Es bleibt jedoch zu erhoffen, dass so schnell wie möglich ein endgültiges Verbot, Verträge am Telefon abzuschließen, eingeführt wird!" - so Gunde Bauhofer, Geschäftsführerin der VZS.

*** Als „dauerhafter Datenträger“ wird das Medium bezeichnet, welches es Kunden ermöglicht, die Informationen während eines dem Zweck der Kommunikation angemessenen Zeitraums aufzubewahren, und diese genau so wiederzugeben, wie sie übertragen wurden (Anforderungen an Integrität und Erhaltungsfähigkeit). Beispiele dafür sind: die Mitteilungen in Papierform (per Post) und die elektronische Kommunikation in Form einer Datei, die per E-Mail oder als Text auf der Webseite oder App des Anbieters versandt wird (in diesem Fall muss der Kunde vom Anbieter über das Vorhandensein einer solchen Mitteilung informiert werden, z. B. per SMS oder durch eine Benachrichtigung).**