

Vorbemerkungen

I. Die Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83/EU

Die Verbraucherrechte-Richtlinie (2011/83/EU) ist am 12. 12. 2011 in Kraft getreten und war bis zum 13. 12. 2013 in nationales Recht umzusetzen. Sie ist Resultat des deutlich ambitionierteren **Projekts einer Zusammenfassung des gesamten verbraucherrechtlichen Besitzstands**, dh aller acht verbraucherrechtlichen RL (Klausel-RL [93/13/EWG]; Verbrauchsgüterkauf-RL [1999/44/EWG]; Timesharing-RL [2008/122/EG]; Pauschalreise-RL [90/314/EWG]; Fern-Finanzdienstleistungs-RL [2002/65/EG]; Unterlassungsklagen-RL [98/27/EG]; s Grünbuch KOM (2006) 744 endg; vgl bereits Verbraucherpolitische Strategie 2002 – 2006, KOM (2002) 208 endg). **1**

Noch im – reduzierten – **Vorschlag der Kommission vom 8. 10. 2008** sollte die RL immerhin **vier der bisherigen RL ersetzen** und in ein kohärentes und konsolidiertes Rechtsinstrument zusammenfassen (neben Fernabsatz- [97/7/EWG] und Haustürwiderrufs-RL [85/577/EWG] Klausel- und Verbrauchsgüterkauf-RL). Auch dieses Ziel ließ sich letztlich nicht verwirklichen, weil die angestrebte Vollharmonisierung für etliche Mitgliedstaaten eine Absenkung des bestehenden Verbraucherschutzniveaus und weitreichende Auswirkungen auf System und Ausgestaltung des Vertragsrechts zur Folge gehabt hätte (ausf zur Entstehungsgeschichte zB *Stabentheiner/Cap*, ÖJZ 2011, 1045 ff; *Cap* in *P. Bydliński/Lurendehorst*, GPR 2009, 68 ff und die Beiträge von *Stabentheiner*, *Schmidt-Kessel*, *Dehn*, *Lukas*, *Schauer*, *Jud*, *Graf* und *Wendehorst* in *Jud/Wendehorst*, Neuordnung des Verbraucherprivatrechts in Europa?). **2**

Übrig geblieben ist eine **Zusammenfassung von Fernabsatz-RL und Haustürwiderrufs-RL**, ergänzt um punktuelle Regelungen allgemein vertragsrechtlicher Natur: **3**

Kapitel III vereinheitlicht und erweitert die Regelungen über Informationspflichten und Rücktrittsrecht bei Fernabsatz- und Außergeschäftsraumverträgen. **Kapitel II** sieht für alle Verbraucherverträge (unabhängig von der Vertriebsform) erstmals einen (mindestharmonisierten) **Kernbestand an vorvertraglichen Informationspflichten** vor. **Kapitel IV (Sonstige Verbraucherrechte)** enthält – vollharmonisierte – spezielle vertragsrechtliche Bestimmungen, die einerseits für alle Verbrauchergeschäfte gelten und die Preistransparenz erhöhen sollen (Art 19, 21, 22) und zum Anderen – beschränkt auf den Verbrauchsgüterkauf – Gefahrverteilung, Lieferung und Verzugsfolgen regeln (Art 18, 20).

Auch in dieser reduzierten Form ist mit der VR-RL eine durchaus beachtliche **Fortentwicklung des Europäischen Privatrechts** verbunden. Sie ist das „jüngste und größte Reformwerk“ im (allgemeinen) Europäischen Schuld- **4**

Vorbemerkungen

vertragsrecht (*Grundmann*, JZ 2013, 53) und vollzieht den Paradigmenwechsel hin zum **Regelungsansatz der Vollharmonisierung** (Art 4), wenn auch in der abgeschwächten Form der sog *targeted harmonisation* (vgl *Reich*, ZEuP 2010, 7) mit Öffnungsklauseln (näher zu den damit eröffneten Umsetzungsspielräumen zB *Pirker-Hörmann* in *Enthofer-Stoisser/Habersberger* 66, 68 ff). Mit der Vollharmonisierung gehen freilich etliche **Auslegungs- und Abgrenzungsfragen** nach dem Ausmaß der damit verbundenen Sperrwirkung für das nationale Recht einher (s nur *Schmidt-Kessel*, Stellungnahme zum Umsetzungsgesetz Verbraucherrechterichtlinie 6 ff), die sich – nicht zuletzt aufgrund der mangelnden legistischen Qualität der RL – nicht mit Sicherheit beantworten lassen, sondern einer Klärung durch den EuGH bedürfen. Die von der Kommission veröffentlichten Auslegungshinweise (EK Guidances) geben zwar für manche Zweifelsfragen eine erste Deutungsalternative, können aber insofern keine Abhilfe schaffen. Relevanz kann ihnen – nur, aber immerhin – insofern zukommen, als sie bei fehlerhafter Umsetzung ggf Grundlage einer Begrenzung der zeitlichen (Rück-)Wirkung von EuGH-Urteilen sein (vgl EuGH C-465/11, *Forposta*) oder die Staatshaftung abfangen können.

II. Die Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie durch das VRUG

- 5 Die Umsetzung der RL durch das VRUG erfolgte **zweigeteilt**: Die Regelungen zum Fernabsatz- und Haustürgeschäft (Kapitel III) wurden in einem eigenen Gesetz umgesetzt, dem **Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)**, die allgemeinen Informationspflichten (Kapitel II) und Bestimmungen allgemein-vertragsrechtlichen Charakters (Kapitel IV) in den **Allgemeinen Teil des KSchG** eingebaut.
- 6 Indem der Gesetzgeber die RL in weiten Teilen (nahezu) **wortgleich umgesetzt** hat, wurde die Gefahr einer fehlerhaften Auslegung großflächig vermieden. Die bestehenden Unsicherheiten sind auf die RL zurückzuführen und können daher ohnehin nicht auf nationaler Ebene beseitigt werden. **Nicht eigens umgesetzt** wurden Art 19 (Entgelte für die Verwendung bestimmter Zahlungsmittel; in Hinblick auf das weitergehende Entgeltverbot gem § 27 Abs 6 ZaDiG), Art 27 (unbestellte Waren und Dienstleistungen, in Hinblick auf den – in Anwendungsbereich [arg nicht nur B2C] und Rechtsfolgen [arg „entledigen“] – weitergehenden § 864 Abs 2 ABGB) und Art 18 (zu Lieferungsart und Verzugsfolgen, in Hinblick auf §§ 918 ff, 426 ff ABGB).
- 7 **Inhaltlich** hielt sich der Gesetzgeber relativ strikt daran, bloß die zwingenden Vorgaben der RL umzusetzen, die Umsetzung aber nicht zum Anlass dafür zu nehmen, die gelassenen Spielräume im Sinne einer kohärenten und möglichst einheitlichen Rechtslage auszuschöpfen. Konsequenz davon ist freilich eine – vermeidbare – Erhöhung der Komplexität und Vertiefung der bestehenden Rechtszersplitterung im Verbraucherprivatrecht, die mit zusätzlichen Unsicherheiten für die Praxis einhergeht.

III. Die wichtigsten Änderungen im Überblick

A. Das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)

- Das Schutzmodell des FAGG beruht auf zwei Säulen: Information (§ 4) **8** und Rücktrittsrecht (§§ 11 ff). Beides ist für AGV und FAV grundsätzlich einheitlich geregelt.
- § 4 FAGG regelt die **zwingenden vorvertraglichen Informationspflichten** des Unternehmers. Die dafür einzuhaltende Form der Information normiert § 5 FAGG für AGV (mit bestimmten Erleichterungen für Handwerkerverträge in § 6), § 7 FAGG für FAV. Zur Information über das Rücktrittsrecht enthält Anh I Teil A ein – optional verwendbares – **Muster-Belehrungsformular** und Anh I Teil B ein – zwingend zur Verfügung zu stellendes – **Muster-Widerrufsformular**.
- Besondere **Wirksamkeitserfordernisse** sind für elektronisch geschlossene FAV vorgesehen (**Button-Lösung**, § 8 Abs 2 FAGG) und für bestimmte telefonisch abgeschlossene FAV (**Doppelbestätigungsmechanismus**, § 9 Abs 2 FAGG).
- §§ 11 ff FAGG regeln **Rücktritt** und Rücktrittsfolgen; § 18 FAGG sieht spezielle **Ausnahmen** vom Rücktrittsrecht vor.
- Die **Rücktrittsfrist** beträgt einheitlich 14 Tage. Sie beginnt bei Dienstleistungsverträgen mit Vertragsabschluss, bei Kaufverträgen mit Erhalt der Ware (§ 11 FAGG). Wird der Verbraucher im Vorfeld nicht ordnungsgemäß über das Rücktrittsrecht informiert, verlängert sich die Frist um 12 Monate (**Höchstfrist** daher: 12 Monate und 14 Tage, § 12 FAGG).
- Der Rücktritt ist **formfrei** (§ 13 FAGG).
- Nach Rücktritt sind die wechselseitigen Leistungen jeweils unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen zurückzustellen. Der Unternehmer hat bei Kaufverträgen aber ein **Zurückbehaltungsrecht**, bis er die Ware zurückerhalten oder einen Nachweis über deren Rücksendung erhalten hat (§ 14 FAGG). Der Verbraucher trägt grds die **Rücksendekosten** und schuldet ggf – bei vorheriger ordnungsgemäßer Information – **Wertersatz** oder anteiliges **Dienstleistungsentgelt** (§§ 15 FAGG).

B. Die Änderungen im KSchG

- Das Rücktrittsrecht beim Haustürgeschäft (§ 3 KSchG) wurde aufrecht **9** erhalten, ist aber als **subsidiärer Auffangtatbestand** zum FAGG-Regime konzipiert und **partiell** – in puncto Rücktrittsfrist, Ausübung des Rücktrittsrechts, nicht aber auch Rechtsfolgen des Rücktritts oder Tatbestandsvoraussetzungen (Anbahnungskriterium) – an §§ 11 ff FAGG **angeglichen**.
- Die **Fernabsatzbestimmungen** im KSchG (§§ 5 a–5 i aF) sind **ersatzlos entfallen**. Sie sind nunmehr ausschließlich im FAGG (für Finanzdienstleistungen: im FernFinG) geregelt.

- § 5 a KSchG sieht – für alle Verbrauchergeschäfte unabhängig von einer bestimmten Abschlussituation – zahlreiche **vorvertragliche Informationspflichten** vor.
- § 5 b KSchG schreibt – mit erweiterter Anknüpfung – § 5 e Abs 4 KSchG aF (Cold Calling-Schutzbestimmung) fort und normiert die **Nichtigkeit telefonisch ausgehandelter Verträge iZm Gewinnzusagen, Wett- und Lotteriedienstleistungen**, die vom Unternehmer eingeleitet wurden.
- § 5 j KSchG (Irreführende Gewinnmitteilungen) wurde – inhaltlich unverändert – in § 5 c KSchG verschoben.
- § 6 b KSchG verbietet **kostenpflichtige Service-Hotlines** für Fragen iZm die Vertragsabwicklung.
- § 6 c KSchG normiert ein (ausdrückliches) Zustimmungserfordernis für **Extrazahlungen** des Verbrauchers, die über das Hauptentgelt hinausgehen.
- § 7 a KSchG sieht eine **dispositive Regelung zur Leistungszeit** beim Verbrauchsgüterkauf vor.
- § 7 b KSchG regelt die **Gefahrverteilung** beim Versandungskauf.
- Die §§ 26 – 26 b KSchG (Verträge im Handel mit Druckwerken) sind **ersatzlos entfallen**; die Verträge unterliegen ggf dem FAGG-Regime.
- § 26 d KSchG (Wohnraumverbesserung) wurde aufrechterhalten, aber – wie § 3 KSchG – als **subsidiärer Auffangtatbestand** zum FAGG-Regime auf Umbauarbeiten erheblichen Ausmaßes beschränkt.

EriRV 89 BlgNR 25. GP 3–8 (Allgemeiner Teil):

A. Die Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83/EU

Die Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (im Folgenden immer kurz als „Verbraucherrechte-Richtlinie“ oder auch einfach nur als „Richtlinie“ bezeichnet) wurde am 25. Oktober 2011 verabschiedet und am 22. November 2011 im Amtsblatt der Europäischen Union kundgemacht.

Die Richtlinie umfasst sechs Kapitel. Ihr Schwerpunkt liegt im Kapitel III, das für **Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge** detaillierte Informationspflichten und ein Widerrufsrecht vorsieht; diese Bestimmungen lösen jene der bisherigen Haustürgeschäfte-Richtlinie 85/577/EWG sowie der Fernabsatzrichtlinie 97/7/EG ab, weshalb die beiden genannten Richtlinien unter einem aufgehoben werden. Neu ist die Einführung **allgemeiner Informationspflichten des Unternehmers** grundsätzlich für sämtliche Verbrauchergeschäfte außerhalb des Fernabsatzes und

des Haustürgeschäfte-Vertriebs, soweit es sich nicht um eine der in Artikel 3 Abs. 3 der Richtlinie ausgenommenen Vertragsarten handelt. Im Gegensatz zum seinerzeitigen Kommissionsentwurf enthält die verabschiedete Richtlinie keine neuen Bestimmungen für den Bereich der Gewährleistung mehr, doch werden im Kapitel IV einige **singuläre Regelungen über die Lieferung, den Verzug und den Gefahrenübergang sowie über Nebenkosten und nicht bestellte Leistungen** getroffen. Das ursprünglich ebenfalls intendierte Kapitel über Verbraucherrechte in Bezug auf Vertragsklauseln wurde im Verlauf der Beratungen zur Richtlinie gänzlich gestrichen.

Die Verbraucherrechte-Richtlinie verfolgt zwar grundsätzlich den Ansatz der **Vollharmonisierung** ihrer Regelungen, doch lässt sie im Einzelnen den Mitgliedstaaten bei der Umsetzung zahlreiche Optionen und **Gestaltungsspielräume** offen. Das betrifft zum einen bestimmte Ausnahmemöglichkeiten, zum anderen Regelungsoptionen etwa über so genannte „Handwerkerverträge“ oder für telefonisch geschlossene Fernabsatzverträge, schließlich aber auch die Befugnis der Mitgliedstaaten, die Umsetzungsbestimmungen zur Richtlinie auch für solche Bereiche und Verträge in Geltung zu setzen, die von der Richtlinie nicht erfasst sind (so genannte „Erstreckungsbefugnis“). Das Kapitel über allgemeine Informationspflichten folgt uneingeschränkt dem Prinzip der Mindestharmonisierung.

Siehe im Einzelnen zu den Regelungen der Richtlinie *Stabentheiner/Cap*, Die neue Verbraucherrechte-Richtlinie, ÖJZ 2011, 1045 und ÖJZ 2012, 53 sowie *P. Bydlinski/Lurger* (Hrsg), Die Richtlinie über die Rechte der Verbraucher (2012). Soweit für die Umsetzung von Interesse, wird auf die einzelnen Richtlinienregelungen auch im Besonderen Teil dieser Erläuterungen bei den jeweils korrespondierenden Umsetzungsbestimmungen eingegangen.

B. Grundüberlegungen zur Umsetzung der Verbraucherrechte-Richtlinie

1. Rechtspolitische Rahmenbedingungen der Umsetzung

Schon das Regierungsprogramm für die 24. Gesetzgebungsperiode nahm auf das damals bereits lancierte Projekt einer Richtlinie über den Schutz der Verbraucher Bezug; der Kommissionsvorschlag dazu war ja bereits Anfang Oktober 2008 vorgelegt worden. In der betreffenden Passage wurde als grundsätzliche Vorgabe festgelegt, dass bei der europäischen Neuregelung der Verbraucherverträge darauf hinzuwirken sei, dass der hohe österreichische Standard nicht im Zuge einer Vollharmonisierung verschlechtert wird. Im nunmehrigen Regierungsprogramm hat dies eine Entschprechung in den dort hervorgehobenen allgemeinen Zielen, das Leben der Menschen wieder leistbar zu machen (S. 61 f.) und die Verbraucherrechte zu stärken (S. 86). Dieses Gebot einer **möglichst weitgehenden Wahrung des in Österreich bestehenden Verbraucherschutzstandards** bezieht sich nun nach Verabschiedung der Richtlinie auch auf deren innerstaatliche Umsetzung. Im Rahmen des nunmehrigen Umsetzungsprojekts wird also – soweit dies die Vorgaben der