

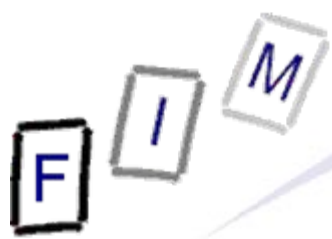


E-Business Recht

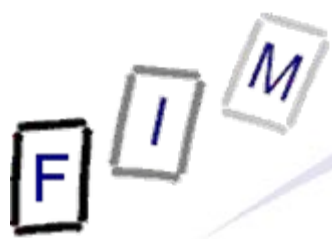
Konsumentenschutz

Institut für Informationsverarbeitung und
Mikroprozessortechnik (FIM)
Johannes Kepler Universität Linz, Österreich

E-Mail: sonntag@fim.uni-linz.ac.at
<http://www.fim.uni-linz.ac.at/staff/sonntag.htm>



- Wie wird ein Vertrag im Internet abgeschlossen?
 - Angebot, Annahme
 - Zugang von Erklärungen
- Konsumentenschutz allgemein
- Distanzgeschäfte ("Fernabsatz")
 - Informationsbereitstellung
 - Informationserteilung
- Das Rücktrittsrecht im Fernabsatz
 - Kosten
 - Ausnahmen
- AGBs



- Für den Abschluss eines Vertrages gilt im Internet dasselbe wie im Offline-Geschäftsleben:
 - Angebot ist erforderlich
 - Annahme ist erforderlich
- Beides sind empfangsbedürftige Willenserklärungen
 - D.h., sie werden erst "rechtswirksam", wenn Sie der Empfänger tatsächlich erhalten hat (oder ..., ...,; viele Feinheiten!)
 - » Genau: Kann sich nach Verkehrsauffassung Kenntnis davon verschaffen
 - Der Sender trägt daher das Übertragungsrisiko
 - » Achtung bei E-Mails: Kein Beweis des Empfangs!
 - Solche Erklärungen können auch automatisch erfolgen: Webshop ≈ Kaugummiautomat
 - » Wer ein Gerät einrichtet, muss sich dessen "Erklärungen" auch zurechnen lassen



- Ein "Angebot" muss die grundlegenden Elemente enthalten:
 - Ja nach Vertragstyp unterschiedlich
 - Kauf: Ware und Preis (Bestimmbarkeit reicht aus)
 - » Beispiel: "3 x CPU neuesten Typs zum Tagespreis"
 - » Ein best. Empfänger ist meist nicht erforderlich!
- Weiters erforderlich: Endgültiger Bindungswirkung
 - Kein Angebot ist "Unverbindlich", ...
 - Käufer muss vertrauen können: "Wenn ich das Angebot annehme, dann gilt das so wie es da steht/gesagt wurde"
- Achtung: Irrtümer kann es immer geben
 - Diese führen in der Regel nur dazu, dass ein Vertrag, der sehr wohl entsteht, ev. wieder aufgehoben werden kann!
- Beispiel: Ausfüllen des Formulars im Webshop



- Eine Annahme ist sehr einfach: "Ja"
 - Ist mehr erforderlich, war es kein echtes Angebot und die Annahme ist ein (neues) Angebot in die andere Richtung!
- Auch diese Erklärung muss den anderen zugehen
 - Eine Bindungswirkung muss aus der Äußerung hervorgehen
 - Angebote gelten nicht ewig!
- Hier können wieder Irrtümer auftreten: Siehe Angebot!
- Frist für Annahme (wenn nicht explizit festgelegt):
 - Unter Anwesenden: Sofort
 - Unter Abwesenden: 2*Postlaufzeit
+ angemessene Frist zur Überlegung
- Beispiel: E-Mail "Wir nehmen Ihr Angebot an"



Zugang von Erklärungen: E-Mail

- E-Mail = Kommunikation unter Abwesenden
 - Ähnlich zu normalen Briefen
 - » Wenn nach Verkehrsauffassung Kenntnisnahme zu erwarten ist
 - Firmen: Werktage während Geschäftszeiten
 - Private: Einmal täglich im Laufe des Tages bzw. Abends
 - E-Mails: Tatsächliche Möglichkeit der Kenntnisnahme
 - » Zeitpunkt = Einlagen auf Server und Abrufmöglichkeit
 - Obwohl ISP-Probleme im Machtbereich des Empfängers liegen!
 - Wäre völlig unabhängig von der Uhrzeit!
 - Eher: Zugang, wenn in Machtbereich des Empfängers gelangt
 - » Sende-Rechner + Internet + **Empfänger-ISP** = Absender-Risiko
 - » Abruf = Empfänger-Risiko
- E-Mail daher vom Zeitpunkt her "risikoreich!"
 - Explizite Rückmail verlangen → Tatsächlicher Zugang



Zugang von Erklärungen: Webseiten/-formulare

- Webseiten = Kommunikation unter Abwesenden
 - Wichtig für Bindungsfrist; praktisch sehr geringe Bedeutung!
 - Eine sofortige Antwort wird nicht erwartet
 - » Ev. anders: Ajax/Push-Dienste; keine praktische Bedeutung
 - » Ist erkennbar, dass eine natürliche Person die Bestellung bearbeiten soll, so gelten wieder die Geschäftszeiten!
- Zugang = Erreichen des Machtbereichs des Empfängers
 - Formulardaten beim Server = Zugang
 - » Fehler/Timeout beim Rendern der Antwortseite: Unerheblich!
 - » Zweimaliges Abschicken des Formulars = **2 * Nachricht!**
- Auch die Entgegennahme von Erklärungen kann automatisch erfolgen (=Briefkasten)
 - Verlust beim Empfänger ist dessen Risiko
 - » Aber ein Beweis des Abschickens kann schwierig sein!



- SMS = Erklärungen unter Abwesenden
 - Obwohl sehr schnell, erwartet man iA keine sofortige Antwort
 - » UA deshalb, weil SMS auch stark verzögert werden können
- Zugang = Einlangen am Handy bzw. der Empfangsstelle
 - Zeit: Analog zu vorher
 - » Firmen: Geschäftszeiten
 - » Private: Tagsüber
- Achtung: Probleme mit AGBs, Informationspflichten etc.
 - Eher nur in Zusammenhang mit Webseiten verwenden!



Angebot, Annahme oder Werbung?

- Webseiten, Prospekte, Versandhauskataloge, Auslagen, ...
 - Das alles ist fast ausnahmslos "Werbung"
 - » Mögliche Ausnahme: Webseiten mit exakter Vorratsangabe etc.
 - Daher kein Angebot
- Ergebnis: Das Angebot stellt der Konsument mit seiner Bestellung an den Verkäufer
 - Dieser kann sich daher frei aussuchen, ob er liefern will (Bonität!) oder kann (Warenvorrat)
- Annahme erfolgt meist durch "tatsächliches Entsprechen"
 - D.h. den Versand der Ware
 - Alternative: Ausdrückliche Annahme
 - » Vorsicht: Bestätigungs-E-Mail ist verpflichtend; bei "schlechter" Formulierung kann dies eine Annahmeerklärung sein!



Rechtswahl und Konsumentenschutz

- Grundsätzlich kann die Rechtsordnung für einen Vertrag von den Parteien frei bestimmt werden
 - Das gilt auch für Konsumenten
 - » Ergebnis: Das Recht, das dem Verkäufer am besten passt, gilt!
- **ABER:** Bestimmungen, die dem Verbraucher den Schutz im Staat seines gewöhnlichen Aufenthalts entziehen sind unwirksam (mit ein paar zusätzlichen Bedingungen)
 - Ausdrückliches Angebot oder Werbung in diesem Staat
 - » Bloße Abrufbarkeit von Webseiten reicht nicht
 - » "Besondere" Ausrichtung ins Inland erforderlich
 - Sprache, Disclaimer, tatsächliches Handeln, Konto, ...
 - Verbraucher hat dort Vertrags-Handlungen vorgenommen
 - Für den Unternehmer heißt das, dass er an eine Vielzahl von Rechtsvorschriften in einer Mischung gebunden ist!
 - » Zusätzlich: Gerichtsstand meist auch bei Verbraucher!



Besondere Schutzvorschriften für Konsumenten

- Verbrauchergeschäft = Konsument + Nicht-Konsument
- Ungültig sind folgende Klauseln:
 - Keine unangemessen lange oder unbestimmte Bindungsfrist für das Angebot der Verbraucher
 - » Hinweis E-Commerce-Gesetz: 30 Tage
 - Haftungsausschlüsse eingeschränkt
 - » Immer: Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Personenschäden
 - Zusätzliche Beweislast für Verbraucher
 - » Nur was im Gesetz als Beweislast vorgesehen ist
 - Überhöhte Verzugszinsen
 - » Maximal 5% über "normalen" Zinsen + Einbringungskosten + ...
 - Irrtumsausschlüsse bei Verbrauchern
 - » Verbraucher irrt sich → kann immer geltend gemacht werden
 - Im Rahmen der normalen Regelungen für Irrtumsanfechtung!



Was ist ein "Distanzgeschäft"?

- Verbraucher und Unternehmer schließen Vertrag
 - Nicht zwischen Unternehmern → Handelsgeschäft
 - Nicht zwischen Verbrauchern → "Flohmarkt" (eBay!)
- Ausschließlich Fernkommunikationsmittel verwendet
 - Ein einziges pers. Treffen → Draußen!
 - » Siehe versch. Vertriebsmodelle ("Kommen Sie zu uns")!
 - Gilt auch für Fernsehen, "normalen" Versand etc.
- Organisiertes Distanz-Geschäft
 - Einmalige Ausnahme dass verschickt wird zählt nicht
 - » Muss aber wirklich "einmalig" sein!
- Kein Ausschlussbereich
 - Bank- und Wertpapierdienstleistungen → Eigene RL
 - Immobilienverträge außer Miete
 - Warenautomaten



Ist eBay eine "Versteigerung"?

- Dies wird stark diskutiert!
- In Deutschland existiert ein Urteil des BGH: "Nein"
 - Aber: In Deutschland ist "Versteigerung" gesetzlich definiert
 - Ges. Definition passt nicht auf eBay
 - » Wegen Rollentausch
 - Versteigerung: Bieter stellen Angebote, Zuschlag = Annahme
 - eBay: Einstellen = Angebot, Bieten = Annahme
 - "Verkauf gegen Höchstgebot"
 - » Rücktrittsrecht bleibt daher bestehen
- Österreich: Derzeit kein Urteil
 - Meistens analog zu Deutschland
 - In Ö existiert **keine** Definition von "Versteigerung"!
- Vom Sinn her sollte es kein Rücktrittsrecht geben
 - Glücksgeschäft, Preis bei zweiter Versteigerung, Unterschied zu "normaler" Versteigerung,



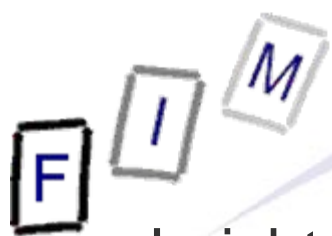
Informationsbereitstellung 1: Allgemein

- Schon bevor (d.h. in Werbung) der Konsument seine Erklärung abgibt, müssen Informationen bereitgestellt werden:
 - » Kunde muss sie speichern und reproduzieren können
 - Name und geographische Anschrift
 - Wesentliche Eigenschaften der Ware
 - Preis inkl. aller Steuern (d.h. inkl. USt)
 - » Int. zumindest Hinweis auf konkreten Satz und später exakt
 - Lieferkosten
 - » Zumindest Hinweis dass und später exakt
 - Einzelheiten zu Zahlung und Lieferung
 - Bestehen des Rücktrittsrecht (sofern keine Ausnahme)
 - Kommunikationskosten über Grundtarif (Mehrwertnummern)
 - Bindungsdauer für Angebot und Preis
 - Mindestlaufzeit bei Dauerschuldverhältnissen



Informationsbereitstellung 2: Keine individuelle Kommunikation

- Kommt der Vertrag nicht ausschließlich durch individuelle Kommunikation zustande (=Webshops):
 - Einzelnen techn. Schritte, die zu Vertragsabschluss führen
 - » Hilfeseiten bzw. Erläuterungen wie die Bestellung erfolgt und wann sie unwiderruflich abgeschlossen ist
 - Angaben, ob der Vertragstext nach Abschluss vom Anbieter gespeichert wird und ob er zugänglich sein wird
 - » Damit falls nicht der Konsument die Seiten ausdrucken kann
 - Techn. Mittel zur Erkennung/Korrektur von Eingabefehlern
 - » Der Käufer muss Artikel auch wieder löschen können
 - Sprachen, die für Vertragsabschluss zur Verfügung stehen
 - » Konsument soll sich aussuchen können, welche er will bzw. ob er die angebotene gut genug versteht
 - Freiwillige Verhaltenskodizes samt el. Zugang zu diesen
 - » Bei Gütesiegel oder Selbstverpflichtung muss verlinkt werden



Informationsbereitstellung 3: Immer verpflichtend

- Leicht, unmittelbar und ständig verfügbar haben zu sein:
 - » Unabhängig von "Konsument", also auch bei B2B!
 - Angaben die schnelle Kontaktaufnahme ermöglichen
 - » E-Mail + (Telefon oder Fax)
 - Handelsregisternummer/gleichwertiges wenn vorgeschrieben
 - » Ö: Firmenbuchnummer + Firmenbuchgericht
 - Wenn ein Zulassung oder behördl. Aufsicht nötig/verpflichtend ist, Angaben zur Aufsichtsbehörde
 - » Beispiele: Bankenaufsicht. Allgemein: Gewerbebehörde
 - Gewerbe- oder Berufsrechtliche Vorschriften mit Zugang
 - » Gewerbeordnung + Link zu RIS (Rechtanwaltsordnung, ...)
 - Wenn die Tätigkeit der Mehrwertsteuer unterliegt, die Identifikationsnummer
 - » Ö: Umsatzsteueridentifikationsnummer (ATU12345678)
 - Preise müssen klar und eindeutig ausgewiesen werden
 - » Inkl. ob/welche Steuern/Versandkosten enthalten sind



- Werden nicht ausschließlich indiv. Kommunikationsmittel verwendet, so **muss** jeder Bestellungseingang auf el. Wege bestätigt werden!
 - E-Mail als Bestätigung, dass die Bestellung angekommen ist
- Achtung bei der Formulierung:
 - Es ist nur eine Bestätigung erforderlich
 - Bei "schlechter" Formulierung kann dies eine Annahme sein!
 - » Meist nicht gewünscht
 - » Eine Entscheidung ist zu diesem Zeitpunkt **nicht** erforderlich

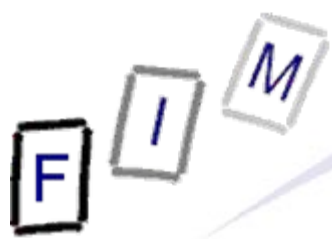


- Spätestens mit der Lieferung sind vorige Informationen + zusätzliche schriftlich oder auf dauerhaftem Datenträger (Ausdruck-Möglichkeit reicht) zuzusenden
 - » Kann auch schon vorher (zB in der Werbung) erfolgen!
 - Bedingungen und Einzelheiten des Rücktrittsrechts
 - Anschrift des Unternehmers für Reklamationen
 - » Ladungsfähige Adresse
 - » Persönliche Vorsprache soll möglich sein
 - Informationen über Kundendienst und Garantiebedingungen
 - » Sofern solche angeboten werden
 - Kündigungsbedingungen bei Dauerschuldverhältnisses mit einer Dauer von mindestens einem Jahr
 - » Damit der Konsument sie später wieder findet
 - » Kürzere: Konsument muss sie sich merken!



Das Rücktrittsrecht

- Verbraucher können binnen 7 Werktagen zurücktreten
 - Dies gilt nicht für den Unternehmer
 - Werktage = Montag – Freitag (Ausnahme!)
 - Fehler bei den Informationspflichten: 3 Monate
 - » Ab nachreichen beginnen die 7 Tage
- Es ist **kein Grund** erforderlich!
- Die Absendung der Erklärung reicht aus
 - Alternativ: Absendung der Ware mit Erklärung
 - Keine Formvorschrift, also auch per E-Mail möglich
- Beginn der Frist: Eingang der Ware beim Konsumenten
- Ergebnis: Komplette Rückabwicklung
 - Kunde erhält Geld zurück, Verkäufer die Ware
 - Ware muss **nicht** Originalverpackt sein (Achtung: Haftung!)



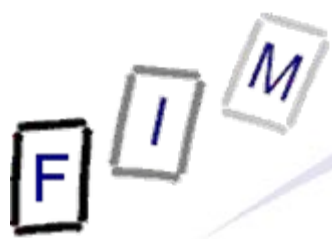
Kosten des Rücktritts

- Die Rücksendekosten muss der Unternehmer tragen
 - Außer es wurde vereinbart, dass der Konsument dies tut
 - Steht praktisch **immer** in den AGBs!
 - » Achtung: Anders in Deutschland!
- Keine Bearbeitungsgebühren ("Restocking fee", ...) erlaubt
- Ersatz für Wertminderung kann verlangt werden
 - Beispiel: Beschädigung, Nutzungsentgelt
 - » Gratis ist nur das tatsächliche "ausprobieren", Funktionstest
 - » Ähnlich dazu, was man in einem Geschäft probieren könnte
 - Explizit **nicht** zählt, dass die Ware nun "gebraucht" ist!
 - » Nur tatsächliche Abnutzung kann verrechnet werden
- Finanzierungskredite werden unter bestimmten gleich Bedingungen mit aufgelöst



Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

- Dienstleistungen, deren Ausführung vereinbarungsgemäß binnen 7 Tagen nach Vertragsabschluss beginnt
 - Beispiel: Telefonhotline (wenige Sekunden)
- Waren & Dienstleistungen, deren Preis von der Entwicklung der Finanzmärkte abhängt
 - Unbekannt; Ev. Rest vor Ausgliederung der Finanz-DL
- Sonderanfertigungen nach Kundenspezifikationen
 - Es kommt auf Wiederverwertbarkeit an; ZB Trennungskosten
- Verderbliche oder zur Rücksendung ungeeignete Waren
- Entsiegelte Audio-, Video- oder Software-Datenträger
 - Nur, wenn tatsächlich versiegelt und nur diese drei Typen
- Zeitungen, Zeitschriften und Illustrierte (Einzelexemplare)
- Wett- und Lotteriedienstleistungen
- Hauslieferungen und Freizeitdienstleistungen



Hauslieferungen und Freizeitdienstleistungen

- Hauslieferungen ("Pizza-Express-Paragraph"):
 - » Fallen nicht unter "Beginn binnen 7 Tagen", da es sich nicht um Dienstleistungen sondern Warenkauf handelt!
 - Lieferung von Lebensmitteln, Getränken und sonstige Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs
 - An Wohnsitz, Aufenthaltsort, Arbeitsplatz des Verbrauchers
 - Im Rahmen regelmäßiger Fahrten
- Freizeitdienstleistungen:
 - » Spätere Ersatzbelegung oft schwer möglich
 - Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken, Freizeitgestaltung
 - Zu bestimmtem Zeitpunkt oder in exakt bestimmtem Zeitraum

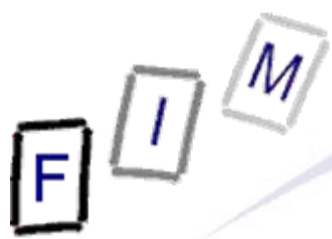


- Ist nichts anderes vereinbart, so hat der Unternehmer die Leistung binnen 30 Tagen nach der Bestellung auszuführen
 - **Falls** er das Angebot annimmt (was er nicht muss)!
- Kann oder will er nicht annehmen, so **muss** er den Verbraucher davon unverzüglich unterrichten!
- Ergebnis:
 - Unternehmen nimmt das Angebot an
 - » Egal ob Annahme durch Versand oder Erklärung
 - Bei expliziter Annahme kann eine längere Frist vereinbart werden
 - Längere Fristen können schon in der Werbung enthalten sein
 - » Binnen 30 Tagen verschicken, nach 31 hat er Probleme!
 - Unternehmen lehnt Angebot ab
 - » Unternehmen muss Verbraucher unverzüglich absagen
- D.h., Schweigen bedeutet fast eine Annahme
 - Aber nur Schadenersatz, keine Vertragserfüllung!

- AGB = Allgemeine Geschäftsbedingungen
 - Vorformulierte Vertragsbedingungen und Klauseln
 - Müssen "ganz normal" Teil des Vertrages werden
 - » Daher schon vor Abschluss bekannt
 - » Rückseite der Rechnung → Zu spät!
- Konsumenten haben in der Praxis keine Möglichkeit sie durch Verhandlungen zu beeinflussen/ändern
 - Daher ein gewisser Schutz vor Übervorteilung
- Erforderlich für wirksame Geltung von AGBs:
 - Hinweis auf Verwendung von AGBs
 - Tatsächliche Möglichkeit der Einsichtnahme
 - » Nicht: Tatsächliche Einsicht!



- Dies betrifft jeweils einzelne Klauseln
 - Verstoß → Ganze Klausel fällt weg, Vertrag bleibt bestehen
 - » Zwischen Unternehmen möglich: Klausel wird so weit aufgeweicht, wie es gerade noch zulässig ist
- Ungewöhnlicher Inhalt und benachteiligend → Unwirksam
 - Außer: Es wurde besonders darauf hingewiesen
 - Typischerweise: Fettdruck, Umrandung, Farbe
- Größliche Benachteiligung einer Partei und betrifft nicht die Hauptpflichten (Kauf: Ware + Preis)
 - Beweis- oder Rückgabepflichten, komplizierte Rücksendung, ...
- Unklare Formulierung wird zuungunsten dessen ausgelegt, der sie verwendet (Konsumentenfeindlichste Auslegung wird bei der Prüfung verwendet)
- Alles was, den Konsumentenschutzvorschriften widerspricht



- Der Vertragsabschluss im Internet ist gleich wie Offline
 - Ev. besonderes Problem: Beweisbarkeit
- Informationspflichten sind sehr komplex
 - Besonders in D: Abmahnungsgefahr!
 - Aber es ist nichts dabei, was besonders "schwierig" oder "gefährlich" wäre
- Konsumenten sind sehr gut gestellt
 - Rücktrittsrecht: Interessensausgleich durch Rücksendekosten
 - » Siehe D: Dort wurde wegen Problemen umgestellt!
 - AGBs machen vieles möglich, doch sind Anforderungen hoch
 - » Kontrolle durch Rechtsanwalt ist dort unabdingbar

F I M

Fragen?

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!