



# E-Business Recht

## Konsumentenschutz

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

E-Mail: [sonntag@fim.uni-linz.ac.at](mailto: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



# Vertragsabschluss

- Für den Abschluss eines Vertrages gilt im Internet dasselbe wie im Offline-Geschäftsleben:
  - Angebot ist erforderlich und muss essentielle Daten enthalten
  - Annahme ist erforderlich ("Ja, ich will!")
- 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 und verwendet, 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 dem 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 im 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 des Verschickens zählt nicht
    - » Muss aber wirklich "einmalig" sein!
- Kein Ausschlussbereich, wie
  - 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
  - Gesetzliche Definition passt nicht auf eBay
    - » Wegen Rollentausch:
      - Versteigerung: Bieter stellen Angebote, Zuschlag = Annahme
      - eBay: Einstellen = Angebot, Bieten = Annahme
  - eBay = "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 wohl kein Rücktrittsrecht geben
  - Glücksgeschäft, Preis bei zweiter Versteigerung, Unterschied zu "normaler" Versteigerung, ....



# Informationsbereitstellung 1: Allgemein

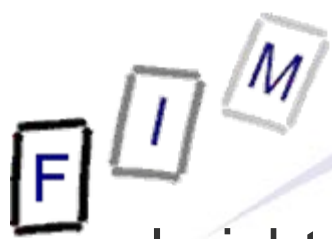
- Schon bevor (d.h. in Werbung) der Konsument seine Erklärung abgibt, müssen Informationen bereitgestellt werden:
  - » Kunde muss sie speichern und reproduzieren können
  - Name und geographische Anschrift
  - Wesentliche Eigenschaften der Ware
  - Preis inkl. aller Steuern (d.h. inkl. USt)
    - » Int. zumindest Hinweis auf konkreten Satz und später exakt
  - Lieferkosten
    - » Zumindest Hinweis dass sowie 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

**Achtung: Besonders in D extreme Abmahngefahr!**



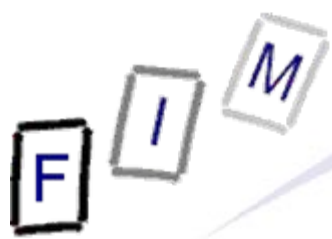
# Informationsbereitstellung 2: Keine individuelle Kommunikation

- 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 & für alle 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



# Bestellbestätigung

- Werden nicht ausschließlich individuelle Kommunikationsmittel verwendet, so **muss** jeder Bestellungseingang auf elektronischem 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!



- Verbraucher können **innen 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
    - » Wertminderung durch Zeitablauf (zB CPU) ist daher egal
- Finanzierungskredite werden unter bestimmten Bedingungen gleich 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-RL**
- 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 oder zu 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!**