

## **BELEHRUNG ÜBER RÜCKTRITTS- UND WIDERRUFSRECHTE bei Verbrauchergeschäften in Österreich**

### **1. Belehrung über das Rücktrittsrecht gemäß § 3 Konsumentenschutzgesetz (KSchG)**

- 1.1. Verbraucher im Sinne des § 1 des Konsumentenschutzgesetzes („**KSchG**“), die ihre Vertragserklärung weder in den vom Unternehmen für ihre geschäftlichen Zwecke dauernd benützten Räumen noch bei einem vom Unternehmen dafür auf einer Messe oder einem Markt benützten Stand abgegeben haben, können von ihrem Vertragsantrag oder vom Vertrag gemäß § 3 KSchG zurücktreten.
- 1.2. Dieser Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrages oder danach binnen 14 (vierzehn) Tagen erklärt werden. Der Lauf dieser Frist beginnt mit der Ausfolgung einer Urkunde an den Verbraucher, die zumindest den Namen und die Anschrift des Unternehmens, die zur Identifizierung des Vertrages notwendigen Angaben sowie eine Belehrung über das Rücktrittsrecht, die Rücktrittsfrist und die Vorgangsweise für die Ausübung des Rücktrittsrechtes enthält, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen des Vertrages. Ist die Ausfolgung einer solchen Urkunde unterblieben, so steht dem Verbraucher das Rücktrittsrecht für eine Frist von 12 (zwölf) Monaten und 14 (vierzehn) Tagen ab Vertragsabschluss zu. Wenn das Unternehmen die Urkundenausfolgung innerhalb von 12 (zwölf) Monaten ab dem Fristbeginn nachholt, so endet die verlängerte Rücktrittsfrist 14 (vierzehn) Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Urkunde erhält.
- 1.3. Das Rücktrittsrecht steht dem Verbraucher nicht zu:
  - wenn er selbst die geschäftliche Verbindung mit dem Unternehmen oder ihren Beauftragten zwecks Schließung dieses Vertrages angebahnt hat,
  - wenn dem Zustandekommen des Vertrages keine Besprechungen zwischen den Beteiligten oder ihren Beauftragten vorangegangen sind, oder
  - bei Verträgen, die dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz („**FAGG**“) unterliegen.

Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden, er ist jedoch mittels einer eindeutigen Erklärung (zB ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über den Entschluss des Verbrauchers, vom Vertrag zurückzutreten, an das Unternehmen zu richten. Zur Wahrung der Rücktrittsfrist genügt die Absendung der Rücktrittserklärung vor Ablauf der Rücktrittsfrist.

## 2. Belehrung über das Rücktrittsrecht gemäß § 3a Konsumentenschutzgesetz (KSchG)

- 2.1. Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG können von ihrem Vertragsantrag oder vom Vertrag gemäß § 3a KSchG auch zurücktreten, wenn ohne ihre Veranlassung für ihre Einwilligung maßgebliche Umstände, welche das Unternehmen im Zuge der Vertragsverhandlungen als wahrscheinlich dargestellt hat, nicht oder nur in erheblich geringerem Ausmaß eintreten.

Maßgebliche Umstände sind:

- die Erwartung der Mitwirkung oder Zustimmung eines Dritten, die erforderlich ist, damit die Leistung des Unternehmens erbracht oder vom Verbraucher verwendet werden kann,
  - die Aussicht auf steuerrechtliche Vorteile,
  - die Aussicht auf eine öffentliche Förderung und
  - die Aussicht auf einen Kredit.
- 2.2. Der Rücktritt kann binnen 1 (einer) Woche erklärt werden. Die Frist beginnt zu laufen, sobald für den Verbraucher erkennbar ist, dass die vorstehenden Umstände nicht oder nur in erheblich geringerem Ausmaß eintreten und er eine schriftliche Belehrung über dieses Rücktrittsrecht erhalten hat. Das Rücktrittsrecht erlischt jedoch spätestens 1 (einen) Monat nach der vollständigen Erfüllung des Vertrages durch beide Vertragspartner.

## 3. Belehrung über das Rücktrittsrecht gemäß Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz (FAGG)

### 3.1. Rücktrittsrecht und Rücktrittsfrist

Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG können gemäß § 11 Abs 1 Fern- und Auswärtsgeschäftegesetz („**FAGG**“) von einem Fernabsatzvertrag (§ 3 Z 2 FAGG) oder einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag (§ 3 Z 1 iVm Z 3FAGG) mit einem Unternehmen binnen 14 (vierzehn) Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

Die Frist zum Rücktritt beginnt:

1. bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses,
2. bei Kaufverträgen und sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen:

- a) mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der Ware erlangt,
  - b) wenn der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat, die getrennt geliefert werden, mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der zuletzt gelieferten Ware erlangt,
  - c) bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der letzten Teilsendung erlangt,
  - d) bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg mit dem Tag, an dem der Verbraucher oder ein vom Verbraucher benannter, nicht als Beförderer tätiger Dritter den Besitz an der zuerst gelieferten Ware erlangt.
3. bei einem Vertrag, der die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene Lieferung von Wasser, Gas oder Strom, die Lieferung von Fernwärme oder die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten im Sinne der Definition des § 3 Z 6 FAGG zum Gegenstand hat, mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

### 3.2. Unterbliebene Aufklärung über das Rücktrittsrecht

Ist das Unternehmen seiner Informationspflicht nach § 4 Abs 1 Z 8 FAGG nicht nachgekommen, so verlängert sich die in § 11 leg cit vorgesehene Rücktrittsfrist um 12 (zwölf) Monate. Holt das Unternehmen die Informationserteilung innerhalb von 12 (zwölf) Monaten ab dem gemäß Punkt 3.2. für den Fristbeginn maßgeblichen Tag nach, so endet die Rücktrittsfrist 14 (vierzehn) Tage nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher diese Information erhält.

### 3.3. Ausübung des Rücktrittsrechtes

Die Erklärung des Rücktrittes ist an keine bestimmte Form gebunden, er ist jedoch mittels einer eindeutigen Erklärung über den Entschluss des Kunden, vom Vertrag zurückzutreten, an das Unternehmen zu richten. Der Verbraucher kann dafür das Musterformular Rücktritts- und Widerrufserklärung laut Anlage verwenden. Sofern das Unternehmen diese Möglichkeit vorgesehen hat, kann das Musterformular Rücktritts- und Widerrufserklärung oder eine anders

formulierte Rücktrittserklärung auf der Website des Unternehmens elektronisch ausgefüllt und abgeschickt werden. Gibt der Verbraucher eine Rücktrittserklärung auf diese Weise ab, so hat ihm das Unternehmen unverzüglich eine Bestätigung über den Eingang der Rücktrittserklärung auf einem dauerhaften Datenträger im Sinne des § 3 Z 5 FAGG zu übermitteln.

#### 3.4. Pflichten des Unternehmens bei Rücktritt des Verbrauchers vom Vertrag

Tritt der Verbraucher gemäß Punkt 3.1. von einem Vertrag zurück, so hat das Unternehmen alle vom Verbraucher an das Unternehmen geleistete Zahlungen, gegebenenfalls einschließlich der Lieferkosten, unverzüglich, spätestens binnen 14 (vierzehn) Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung zu erstatten. Das Unternehmen hat für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel zu verwenden, dessen sich der Verbraucher für die Abwicklung seiner Zahlung bedient hat; die Verwendung eines anderen Zahlungsmittels ist aber dann zulässig, wenn dies mit dem Verbraucher ausdrücklich vereinbart wurde und dem Verbraucher dadurch keine Kosten anfallen. Hat sich der Verbraucher ausdrücklich für eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmen angebotene günstigste Standardlieferung entschieden, so hat er keinen Anspruch auf Erstattung der ihm dadurch entstandenen Mehrkosten.

Bei Kaufverträgen und sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen kann das Unternehmen die Rückzahlung verweigern, bis es entweder die Ware wieder zurückerhalten oder ihm der Verbraucher einen Nachweis über die Rücksendung der Ware erbracht hat; dies gilt nicht, wenn das Unternehmen angeboten hat, die Ware selbst abzuholen.

#### 3.5. Pflichten des Verbrauchers bei Rücktritt vom Vertrag

##### 3.5.1. Pflichten des Verbrauchers bei Rücktritt vom Kaufvertrag

Tritt der Verbraucher gemäß Punkt 3.1. von einem Kaufvertrag oder einem sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Vertrag zurück, so hat er die empfangene Ware unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 (vierzehn) Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung, an das Unternehmen zurückzustellen; dies gilt nicht, wenn das Unternehmen angeboten hat, die Ware selbst abzuholen. Die Rückstellungsfrist ist gewahrt, wenn die Ware innerhalb der Frist abgesendet wird. Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware sind vom Verbraucher zu tragen; dies gilt nicht, wenn das Unternehmen sich bereit erklärt hat, diese Kosten zu

tragen, oder wenn es unterlassen hat, den Verbraucher über dessen Kostentragungspflicht zu unterrichten. Bei außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen, bei denen die Ware zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Wohnung des Verbrauchers geliefert wurde, hat das Unternehmen die Ware auf eigene Kosten abzuholen, wenn solche Waren wegen ihrer Beschaffenheit üblicherweise nicht auf dem Postweg versendet werden. Der Verbraucher hat dem Unternehmen nur dann eine Entschädigung für eine Minderung des Verkehrswerts der Ware zu zahlen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang mit derselben zurückzuführen ist. Der Verbraucher haftet in keinem Fall für einen Wertverlust der Ware, wenn er vom Unternehmen nicht gemäß § 4 Abs 1 Z 8 FAGG über sein Rücktrittsrecht belehrt wurde. Außer den in dieser Bestimmung angeführten Zahlungen und allfälligen Mehrkosten, wenn sich der Verbraucher ausdrücklich für eine andere Art der Lieferung als die vom Unternehmen angebotene günstigste Standardlieferung entschieden hat, dürfen dem Verbraucher wegen seines Rücktritts keine sonstigen Lasten auferlegt werden.

### 3.5.2. Pflichten des Verbrauchers bei Rücktritt von einem Vertrag über Dienstleistungen, Energie- und Wasserlieferungen oder digitale Inhalte (im Sinne des § 3 Z 6 FAGG)

Tritt der Verbraucher gemäß Punkt 3.1. von einem Vertrag über Dienstleistungen oder über Energie- und Wasserlieferungen zurück, nachdem er ein Verlangen gemäß Punkt 3.8. erklärt und das Unternehmen hierauf mit der Vertragserfüllung begonnen hat, so hat er dem Unternehmen einen Betrag zu zahlen, der im Vergleich zum vertraglich vereinbarten Gesamtpreis verhältnismäßig den vom Unternehmen bis zum Rücktritt erbrachten Leistungen entspricht. Ist der Gesamtpreis überhöht, so wird der anteilig zu zahlende Betrag auf der Grundlage des Marktwertes der erbrachten Leistungen berechnet. Die anteilige Zahlungspflicht nach Satz 1 besteht nicht, wenn das Unternehmen seiner Informationspflicht nach § 4 Abs 1 Z 8 FAGG und Punkt 3.8. nicht nachgekommen ist.

Tritt der Verbraucher gemäß Punkt 3.1. von einem Vertrag über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten (im Sinne des § 3 Z 6 FAGG) zurück, so trifft ihn für bereits erbrachte Leistungen des Unternehmens keine Zahlungspflicht. Außer der in Satz 1 dieses Unterpunktes 3.5.2. angeführten Zahlung dürfen dem Verbraucher wegen seines Rücktritts keine sonstigen Lasten auferlegt werden.

### 3.6. Auswirkungen des Rücktrittes auf akzessorische Verträge

Tritt der Verbraucher gemäß Punkt 3.1. vom Vertrag zurück, so gilt der Rücktritt auch für einen akzessorischen Vertrag im Sinne des § 3 Z 7 FAGG. Außer in den in den Punkten 3.5. angeführten Zahlungen dürfen dem Verbraucher daraus keine sonstigen Lasten auferlegt werden.

### 3.7. Ausnahmen vom Rücktrittsrecht

Der Verbraucher hat kein Rücktrittsrecht bei Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über:

1. bei Dienstleistungen, wenn das Unternehmen – auf Grundlage eines ausdrücklichen Verlangens des Verbrauchers nach Punkt 3.8. sowie einer Bestätigung des Verbrauchers über dessen Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechtes bei vollständiger Vertragserfüllung – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach Punkt 3.1. mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hatte und die Dienstleistung sodann vollständig erbracht wurde,
2. Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die das Unternehmen keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können,
3. Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind,
4. Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
5. Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
6. Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden,
7. alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsabschluss vereinbart wurde, die aber nicht früher als 30 (dreißig) Tage nach Vertragsabschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die das Unternehmen keinen Einfluss hat,
8. Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware, die in einer versiegelten Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
9. Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen über

die Lieferung solcher Publikationen,

10. Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Vermietung von Kraftfahrzeugen sowie Lieferung von Speisen und Getränken und Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden, sofern jeweils für die Vertragserfüllung durch das Unternehmen ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist,
11. die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten digitalen Inhalten (im Sinne des § 3 Z 6 FAGG), wenn das Unternehmen – mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers, verbunden mit dessen Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts bei vorzeitigem Beginn mit der Vertragserfüllung, und nach Zurverfügungstellung einer Ausfertigung oder Bestätigung nach § 5 Abs 2 oder § 7 Abs 3 FAGG – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach Punkt 3.1. mit der Lieferung begonnen hat.

Der Verbraucher hat weiters kein Rücktrittsrecht bei Verträgen über dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten, bei denen der Verbraucher das Unternehmen ausdrücklich zu einem Besuch zur Ausführung dieser Arbeiten aufgefordert hat. Erbringt das Unternehmen bei einem solchen Besuch weitere Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder liefert es Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden, so steht dem Verbraucher hinsichtlich dieser zusätzlichen Dienstleistungen oder Waren das Rücktrittsrecht zu.

Dem Verbraucher steht schließlich kein Rücktrittsrecht bei Verträgen zu, die auf einer öffentlichen Versteigerung im Sinne der Definition des § 3 Z 4 FAGG (wobei Online-Versteigerungen nicht als öffentliche Versteigerungen in diesem Sinne gelten) geschlossen werden.

### 3.8. Beginn der Vertragserfüllung vor Ablauf der Rücktrittsfrist

Hat ein Fernabsatzvertrag oder ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag eine Dienstleistung, die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene Lieferung von Wasser, Gas oder Strom oder die Lieferung von Fernwärme zum Gegenstand und wünscht der Verbraucher, dass das Unternehmen noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist gemäß Punkt 3.1. mit der Vertragserfüllung beginnt, so muss das Unternehmen den Verbraucher dazu auffordern, ihm ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen – im Fall eines außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger im Sinne des § 3 Z 5 FAGG – zu erklären.

## ANLAGE zur BELEHRUNG ÜBER RÜCKTRITTS- UND WIDERRUFSRECHTE

### Musterformular Rücktritts- und Widerrufserklärung

Verbraucher können zur Ausübung ihres Rücktrittsrechtes nachstehendes Formular verwenden:

..... ✂ .....

An:

[Firma]

[Adresse]

[PLZ, Ort, Land]

(Vorab) Per E-Mail: [E-Mail-Adresse des Unternehmens; empfohlen: mit Send- und Lesebestätigung]

Sehr geehrte Damen und Herren!

Hiermit trete(n) ich(wir)

Name(n) und Adresse(n):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

gemäß [Bitte ankreuzen!]

- § 3 Konsumentenschutzgesetz
- § 3a Konsumentenschutzgesetz
- Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz

von dem von mir(uns) abgeschlossenen Vertrag vom [Datum] \_\_\_\_\_

betreffend [Ware / Dienstleistung] \_\_\_\_\_ zurück.

[Ort] \_\_\_\_\_ am [Datum] \_\_\_\_\_

Unterschrift der(s) Verbraucher(s) [nur bei Mitteilung auf Papier]:

\_\_\_\_\_  
Unterschrift der(s) Verbraucher(s)