

### TOP 3.4.10 Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG)

Das Verbraucherrechte-Richtlinie-Umsetzungsgesetz (VRUG) wurde Anfang April im Justizausschuss behandelt und soll am 28.4.2014 im Plenum beschlossen werden. Es tritt mit 13.6.2014 in Kraft. Mit dem VRUG erfolgt die Umsetzung der EU-Verbraucherrechte-Richtlinie 2011/83 ins österreichische Recht. Die Richtlinie basiert auf dem Grundsatz der Vollharmonisierung; Spielräume für den nationalen Gesetzgeber gibt es nur wenige. Die Herausforderung bei der Richtlinienumsetzung war vor allem der beschränkte Anwendungsbereich, der zB Verträge über Gesundheitsdienstleistungen, soziale Dienstleistungen, Pauschalreisen, Finanzdienstleistungen oder Immobilienverträge ausnimmt. Der österreichische Gesetzgeber hat allerdings nur ganz punktuell die durch die Richtlinie aufgestellten Schutzstandards auf alle Verbraucherverträge erstreckt und damit keine homogene, der Rechtsicherheit zuträgliche Lösung geschaffen. Die Vorschriften der Richtlinie werden überwiegend in einem eigenen Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) umgesetzt, es werden aber auch Änderungen im Konsumentenschutzgesetz (KSchG) vorgenommen.

#### Die wichtigsten Änderungen:

**Telefonisch abgeschlossene Verträge über Dienstleistungen** müssen sich Unternehmen künftig noch extra schriftlich durch den Verbraucher bestätigen lassen. Österreich hat hier von einer Richtlinien-Option Gebrauch gemacht. Damit greift dieser zusätzliche Schutz nicht mehr nur im Fall von Cold Calling. Die Bestätigungslösung ist allerdings nur bei Dienstleistungen vorgesehen, Warenverträge sind nicht umfasst. Die AK hatte gefordert, dass diese schriftliche Bestätigung für alle Verträge gelten soll.

Die Frist für das **Rücktrittsrecht** im Fernabsatz und bei Haustürgeschäften (Auswärtsgeschäften) beträgt künftig einheitlich vierzehn Tage. Die Widerrufsbelehrung kann mit einem Musterformular erfolgen. Bei unterlassener Belehrung beträgt die Frist ein Jahr. Die Rücksendekosten für die Ware trägt der Verbraucher, außer der Unternehmer hat darüber nicht informiert oder sich selbst zur Übernahme bereit erklärt. Vom Rücktrittsrecht sind Haustürgeschäfte (Auswärtsgeschäfte) unter 50 Euro ausgenommen. Die fernabsatzrechtlichen Regelungen gelten im engen Anwendungsbereich der Richtlinie. Für Haustürgeschäfte ist aber nicht nur das Rücktrittsrecht im FAGG relevant, sondern es bleibt parallel dazu das Rücktrittsrecht nach § 3 KSchG für alle vom beschränkten Anwendungsbereich der Richtlinie nicht erfassten Verträge weiter aufrecht. Die Rücktrittsfrist im § 3 KSchG ist ebenfalls auf vierzehn Tage ausgedehnt worden.

Unternehmen dürfen künftig an **Service-Hotlines**, die sie Verbrauchern im Zusammenhang mit bestehenden Verträgen zur Kontaktnahme anbieten, nicht mehr verdienen. Mehrwertnummern können daher nicht mehr dafür eingesetzt werden. Reine Verbindungsentgelte (inkl 05er Nummern) sind nicht vom Verbot erfasst. Diese Regelung gilt generell.

Zusatzleistungen dürfen nur auf der Basis einer ausdrücklichen Vertragserklärung des Verbrauchers verrechnet werden. Diese Regelung bedeutet vor allem das Aus von **Voreinstellungen** im Internet. Sie gilt nur im beschränkten Anwendungsbereich der Richtlinie, erweitert um Pauschalreisen und Beförderungsleistungen.

Es wird nun auch in Österreich die sogenannte „**Buttonlösung**“ zum Schutze der Verbraucher eingeführt: Läuft im elektronischen Geschäftsverkehr die Bestellung über einen Bestellknopf, muss dieser mit „kostenpflichtig bestellen“ oder einer ähnlich klaren Bezeichnung beschriftet sein. Die Regelung findet nur im engen Geltungsbereich der Richtlinie Anwendung, erweitert um Pauschalreisen