

[Home](#) > [Gründung](#) > [Gründung eines Online-Shops](#)

Gründung eines Online-Shops

Dieses Dokument wurde erstellt am 18.10.2019

Inhaltsverzeichnis

- [Spezielle Informationspflichten gegenüber Verbrauchern](#)
 - [Inhalt der Informationspflichten](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Art der Informationserteilung](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Fehlende Verbraucherinformation](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Unterbliebene Aufklärung über das Rücktrittsrecht](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Ausnahmen von der Informationspflicht](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Erbringung der Leistung \(bei Verträgen über Waren\)](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Gefahrenübergang bei Übersendung der Ware](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Kosten telefonischer Kontaktaufnahme nach Vertragsabschluss](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Besondere Erfordernisse bei telefonisch geschlossenen Verträgen](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Besondere Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen \(z.B. Webshops\)](#)
 - [Einzuhaltende Sonderregeln](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Zahlungen für Zusatzleistungen](#)
 - [Allgemeines](#)
 - [Geltungsbereich](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
- [Website](#)
 - [Registrierung](#)
 - [Allgemeine Informationspflichten für kommerzielle Websites](#)
 - [Impressum und Offenlegung](#)
 - [Weiterführende Links](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
- [Werbung](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
- [Angabe von Preisen](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
- [Vertragsabschluss](#)
 - [Eingangsbestätigung](#)
 - [Weiterführende Links](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
- [Rücktrittsrecht](#)
 - [Allgemeines zum Rücktrittsrecht](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Rücktrittsfrist](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Ausübung des Rücktrittsrechts](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Pflichten des Online-Shop-Betreibers beim Verbraucherrücktritt](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Verbraucherrücktritt vom Kaufvertrag](#)
 - [Weiterführende Links](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Verbraucherrücktritt vom Dienstleistungsvertrag](#)
 - [Vollständige Leistungserbringung – teilweise Leistungserbringung](#)
 - [Vollständige Leistungserbringung](#)
 - [Teilweise Leistungserbringung](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
 - [Verbraucherrücktritt von Energie- und Wasserlieferungsverträgen](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)

- [Verbraucherrücktritt von Downloadverträgen](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)
- [Anwendbares Recht](#)
 - [Rechtsgrundlagen](#)

Gründung eines Online-Shops

Aktuelle Informationen über Gründung eines Online-Shops, Website, Angabe von Preisen, spezielle Informationspflichten gegenüber Verbrauchern, Rücktrittsrecht etc.

Information für Einsteiger

In den nachfolgenden Texten zum Thema "Online-Shop" werden neben allgemeinen Regelungen auch die gesetzlichen Bestimmungen behandelt, die eine Online-Shop-Betreiberin/ein Online-Shop-Betreiber beachten muss, wenn sie/er an Endverbraucherinnen/Endverbraucher verkauft.

Der Unterschied liegt in Österreich darin, dass bei Kundinnen/Kunden, die Verbraucherinnen/Verbraucher sind, das Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) und das Konsumentenschutzgesetz anzuwenden ist. Dabei handelt es sich um ein sogenanntes B2C-Geschäft.

HINWEIS Wenn für das betriebene Gewerbe eine gewerberechtliche Zulassung notwendig ist, so ist diese [» Gewerbeberechtigung](#) auch für einen entsprechenden Online-Shop notwendig. Wenn keine eigene Gewerbeberechtigung für die ausgeübte Tätigkeit erforderlich ist, wird auch keine Gewerbeberechtigung für den Online-Shop benötigt.

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Spezielle Informationspflichten gegenüber Verbrauchern

Die speziellen Informationspflichten betreffen Vertragsabschlüsse zwischen Online-Shop-Betreiberinnen/Online-Shop-Betreibern und Verbraucherinnen/Verbrauchern im Fernabsatz, d.h. im Internet.

In den nachfolgenden Texten finden sich die wichtigsten Informationen zu den gegenüber Verbraucherinnen/Verbrauchern einzuhaltenden gesetzlichen Informationspflichten bei Abschluss eines [» Fernabsatzvertrags](#). Im Text "[» Allgemeines zu den speziellen Informationspflichten gegenüber Verbrauchern](#)" ist beschrieben, wann ein Fernabsatzvertrag vorliegt.

Darüber hinaus finden sich auf den folgenden Seiten Informationen zu Verträgen, die auf bestimmte Weise geschlossen werden (z.B. telefonisch, elektronisch), Informationen zu Zahlungen für Zusatzleistungen und Informationen bezüglich der Erbringung und des Gefahrenübergangs bei Verträgen über Waren.

Stand: 11.03.2019

Abgenommen durch:

- USP-Redaktion

Inhalt der Informationspflichten

Bevor die Verbraucherin/der Verbraucher aus Österreich durch einen Vertrag oder eine Vertragserklärung gebunden ist, hat die Unternehmerin/der Unternehmer unter anderem nachfolgende Informationen bereit zu stellen:

- Die **wesentlichen Eigenschaften** der Ware oder Dienstleistung müssen der Verbraucherin/dem Verbraucher bekannt gegeben werden.
- Der Name oder die Firma sowie die Anschrift der Niederlassung (**Identität**) müssen der Verbraucherin/dem Verbraucher bekannt gegeben werden.

- Die Verbraucherin/der Verbraucher ist über die **Kontaktdaten** (Telefonnummer, Faxnummer, E-Mail-Adresse) der Unternehmerin/des Unternehmers zu informieren.
- Der **Gesamtpreis** der Ware oder Dienstleistung, einschließlich aller Steuern und Abgaben, ist bekannt zu geben. Gegebenenfalls müssen auch die Fracht-, Liefer- oder Versandkosten angegeben werden. Wenn die Berechnung dieser Kosten im Voraus nicht möglich ist, muss die Art der Preisberechnung bekannt gegeben werden.
- Bei **unbefristeten Verträgen** oder **Abonnementverträgen**, muss die Verbraucherin/der Verbraucher über die Gesamtkosten oder die Kosten pro Monat informiert werden. Wenn die Berechnung dieser Kosten im Voraus nicht möglich ist, muss die Art der Preisberechnung bekannt gegeben werden.
- Die **Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen** sowie der **Lieferzeitraum** müssen angegeben werden. Ist ein **Verfahren über Beschwerden** vorgesehen, müssen auch Informationen über dieses Verfahren bekannt gegeben werden.
- Bei **Bestehen eines Rücktrittsrechts** müssen die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts, dies unter Zurverfügungstellung des [Muster-Widerrufsformulars \(Teil B\)](#) angegeben werden. Die Informationserteilung an die Verbraucherin/den Verbraucher kann auch mittels der [Muster-Widerrufsbelehrung \(Teil A\)](#) erfolgen.
- Gegebenenfalls muss die Verbraucherin/der Verbraucher im Fall ihres/seines Rücktritts vom Kaufvertrag über ihre/seine **Pflicht zur Tragung der Kosten für die Rücksendung der Ware** informiert werden. Bei Verträgen über Waren die beispielsweise im Internet abgeschlossen werden, die aber wegen ihrer Beschaffenheit üblicherweise nicht auf dem Postweg versendet werden, ist die Höhe der Rücksendungskosten durch die Unternehmerin/den Unternehmer bekannt zu geben. Die Informationserteilung an die Verbraucherin/den Verbraucher kann auch mittels der [Muster-Widerrufsbelehrung \(Teil A\)](#) erfolgen.
- Gegebenenfalls muss über das **Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts** oder über die Umstände, unter welchen die Verbraucherin/der Verbraucher ihr/sein **Rücktrittsrecht verliert** informiert werden.
- Gegebenenfalls muss die Verbraucherin/der Verbraucher, wenn diese/dieser ausdrücklich gewünscht hat, dass mit einer bestellten Dienstleistung noch innerhalb der Rücktrittsfrist begonnen wird, darüber informiert werden, dass sie/er für die bereits erbrachte Dienstleistung im Rücktrittsfall ein **anteiliges Entgelt** zu bezahlen hat.
- Die Verbraucherin/der Verbraucher muss über das Bestehen eines gesetzlichen **Gewährleistungsrechts** für die Ware informieren werden. Es ist allerdings nicht notwendig, dass das von Gesetzes wegen bestehende Gewährleistungsrecht im Einzelnen dargestellt werden muss. Das bedeutet, es müssen nicht die einzelnen Gewährleistungsbehelfe (Austausch, Verbesserung, Preisminderung, Wandlung) angeführt werden.
- Gegebenenfalls muss die Verbraucherin/der Verbraucher über die Möglichkeit eines **außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahrens** informiert werden.
- Gegebenenfalls muss die Verbraucherin/der Verbraucher über die **Funktionsweise digitaler Inhalte**, inklusive Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, informiert werden.
- Bei **unbefristeten Verträgen** oder sich **automatisch verlängernden Verträgen** sind der Verbraucherin/dem Verbraucher die **Laufzeit des Vertrags** oder die **Bedingungen für die Kündigung** unbefristeter Verträge bekannt zu geben.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Art der Informationserteilung

Die [gesetzlich vorgesehenen Informationen](#) für Verbraucherinnen/Verbraucher müssen der Verbraucherin/dem Verbraucher klar und verständlich in einer dem verwendeten Fernkommunikationsmittel (z.B. Internet, Telefon, Fax) angepassten Art und Weise bereitgestellt werden. Das bedeutet beispielsweise, dass bei telefonisch geschlossenen Verträgen die Informationserteilung auch mündlich erfolgen kann.

Für den Fall, dass die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber die gesetzlich vorgesehenen Informationen für Verbraucherinnen/Verbraucher auf einem [dauerhaften Datenträger](#) (z.B. E-Mail oder CD-Rom) bereitstellt, müssen diese lesbar sein.

Der Verbraucherin/dem Verbraucher muss spätestens mit Lieferung der Waren oder vor Beginn der Dienstleistungserbringung eine Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger

bereitgestellt werden, sofern diese Informationen nicht schon vor Vertragsabschluss auf einem [dauerhaften Datenträger](#) bereitgestellt wurden. Dieser dauerhafte Datenträger muss die [gesetzlich vorgesehenen Informationen](#) für Verbraucherinnen/Verbraucher enthalten.

Die der Verbraucherin/dem Verbraucher erteilten Informationen werden Vertragsbestandteil. Nachträgliche Änderungen der durch die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber erteilten Informationen sind nur dann rechtswirksam, wenn auch diese zwischen den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart wurden.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Fehlende Verbraucherinformation

Hat die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber die Verbraucherin/den Verbraucher nicht über

- gegebenenfalls entstehende zusätzliche Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstige Kosten
- oder über die Kosten für die Rücksendung der Ware im Falle eines Rücktritts vom Vertrag durch die Verbraucherin/den Verbraucher

informiert, muss die Verbraucherin/der Verbraucher diese Kosten auch nicht tragen.

Spezielle Informationen zum Thema "⇒ [Pauschalreisen Schutzbestimmungen für Reisende](#)" finden sich auf oesterreich.gv.at.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Unterbliebene Aufklärung über das Rücktrittsrecht

Ist die Unternehmerin/der Unternehmer ihrer/seiner Informationspflicht über das Bestehen eines Rücktrittsrechts nicht nachgekommen, beträgt die **Rücktrittsfrist 12 Monate und 14 Tage**.

Holt die Unternehmerin/der Unternehmer die Informationserteilung innerhalb der verlängerten Rücktrittsfrist nach, so kann die Verbraucherin/der Verbraucher binnen 14 Tagen zurücktreten.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Ausnahmen von der Informationspflicht

Die [gesetzlich vorgesehenen Informationspflichten](#) für Verbraucherinnen/Verbraucher bei [Fernabsatzverträgen](#) sind unter anderem nicht anzuwenden auf:

- Verträge über **soziale Dienstleistungen** einschließlich der Bereitstellung und Vermietung von Sozialwohnungen, der Kinderbetreuung oder der Unterstützung von dauerhaft oder vorübergehend hilfsbedürftigen Familien oder Personen, einschließlich Langzeitpflege

ACHTUNG Die Bestimmungen bezüglich des [Bestellbuttons](#) gelten seit dem 1. Juli 2015 aber auch für soziale Dienstleistungen.

- Verträge über bestimmte **Gesundheitsdienstleistungen** (z.B. ärztliche Dienstleistungen; Dienstleistungen von Hebammen; gewerbliche Tätigkeit einer Bandagistin/eines Bandagisten, einer Orthopädieschuhmacherin/eines Orthopädieschuhmachers, einer Hörgeräteakustikerin/eines Hörgeräteakustikers), unabhängig davon, ob sie von einer Einrichtung des Gesundheitswesens erbracht werden. Eine Gegen Ausnahme gilt für den Vertrieb von Arzneimitteln und Medizinprodukten im Fernabsatz

ACHTUNG Die Bestimmungen bezüglich des [Bestellbuttons](#) gelten seit dem 1. Juli 2015 aber auch für Gesundheitsdienstleistungen.

- Verträge über **Glücksspiele**, die einen geldwerten Einsatz verlangen, einschließlich Lotterien, Glücksspiele in Spielkasinos und Wetten
- Verträge über **Finanzdienstleistungen**
- Die **Begründung, den Erwerb oder die Übertragung von Eigentum** oder anderen Rechten an unbeweglichen Sachen
- Verträge über den **Bau** von neuen Gebäuden, erhebliche Umbaumaßnahmen an bestehenden Gebäuden oder die **Vermietung von Wohnraum**
- Verträge, die in den Geltungsbereich der Richtlinie über **Pauschalreisen** fallen
- Verträge über die Lieferung von **Lebensmitteln, Getränken** oder sonstigen **Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs**, die von der Unternehmerin/dem Unternehmer im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz der Verbraucherin/des Verbrauchers geliefert werden
- Verträge, die unter Verwendung von Warenautomaten oder automatisierten Geschäftsräumen geschlossen werden
- Verträge, die mit Betreiberinnen/Betreibern von Telekommunikationsmitteln mithilfe öffentlicher Fernsprecher zu deren Nutzung geschlossen werden oder die zur Nutzung einer einzelnen von einer Verbraucherin/einem Verbraucher hergestellten Telefon-, Internet- oder Faxverbindung geschlossen werden

Liegt kein Fernabsatzvertrag vor, müssen allerdings bei einem Vertrag zwischen einer Verbraucherin/einem Verbraucher und einer Unternehmerin/einem Unternehmer die **nach dem Konsumentenschutzgesetz gesetzlich vorgesehenen Informationspflichten** eingehalten werden. Es gilt allerdings zu beachten, dass auch im Bereich des Konsumentenschutzgesetzes für bestimmte Vertragsarten Ausnahmen von der Informationspflicht bestehen.

Rechtsgrundlagen

» [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Erbringung der Leistung (bei Verträgen über Waren)

Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber muss die Ware ohne unnötigen Aufschub, jedenfalls aber innerhalb von **30 Tagen** nach Vertragsabschluss bereitstellen. Ist vereinbart, dass das Produkt versendet wird, muss dieses innerhalb von 30 Tagen an die Verbraucherin/den Verbraucher abgeliefert werden.

Es kann hinsichtlich der Frist über die Lieferung der Ware auch eine andere Vereinbarung getroffen werden.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Konsumentenschutzgesetz](#) (KSchG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Gefahrenübergang bei Übersendung der Ware

Wenn die Unternehmerin/der Unternehmer die Ware übersendet, geht die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware erst auf die Verbraucherin/den Verbraucher über, sobald **die Ware an die Verbraucherin/den Verbraucher** oder an einen von dieser/diesem bestimmten, von der Beförderin/dem Beförderer verschiedenen Dritten **abgeliefert wird**.

Hat aber die Verbraucherin/der Verbraucher selbst den Beförderungsvertrag geschlossen, ohne dabei eine von der Unternehmerin/dem Unternehmer vorgeschlagene Auswahlmöglichkeit zu nützen, geht die Gefahr bereits mit der Aushändigung der Ware an die Beförderin/den Beförderer über. Mangels anderer Vereinbarung erwirbt die Verbraucherin/der Verbraucher zugleich mit dem Gefahrenübergang das Eigentum an der Ware.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Konsumentenschutzgesetz](#) (KSchG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Kosten telefonischer Kontaktaufnahme nach Vertragsabschluss

Hat die Unternehmerin/der Unternehmer einen Telefonanschluss (z.B. Kundenhotline, Servicetelefon) eingerichtet, um **im Zusammenhang mit geschlossenen Verbraucherverträgen** den Vertragspartnerinnen/den Vertragspartnern eine telefonische Kontaktaufnahme mit ihr/ihm zu ermöglichen, darf für den Telefonanruf **kein Entgelt** verlangt werden. Anbieterinnen/Anbieter von Telekommunikationsdiensten (z.B. Mobilfunkanbieter) haben das Recht, für eigentliche Kommunikationsdienstleistungen (getätigter Telefonanruf) ein Entgelt zu verlangen.

Hat die Unternehmerin/der Unternehmer eine Kundenhotline oder ein Servicetelefon eingerichtet, die der Verbraucherin/dem Verbraucher eine Kontaktaufnahme im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag ermöglicht, muss die im Rahmen des Telefonats gegebene Auskunft oder Information für die Verbraucherin/den Verbraucher kostenlos sein. Es darf also von der Verbraucherin/dem Verbraucher kein Entgelt (z.B. im Rahmen einer Mehrwertnummer) verlangt werden.

Das bedeutet, dass der Verbraucherin/dem Verbraucher nur die reinen Telefonkosten (Kosten eines Telefonanrufs nach dem "Grundtarif") vom Telekommunikationsdienstleister (z.B. Mobilfunkanbieter) in Rechnung gestellt werden dürfen.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Konsumentenschutzgesetz](#) (KSchG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Besondere Erfordernisse bei telefonisch geschlossenen Verträgen

Die Unternehmerin/der Unternehmer hat bei einem Telefongespräch mit einer Verbraucherin/einem Verbraucher, welches auf den Abschluss eines [Fernabsatzvertrages](#) abzielt, der Verbraucherin/dem Verbraucher bereits zu Gesprächsbeginn nachfolgende Informationen bekannt zu geben:

- Ihren/seinen Namen oder ihre/seine Firma
- Gegebenenfalls den Namen der Person, in deren Auftrag die Unternehmerin/der Unternehmer handelt
- Den geschäftlichen Zweck des Telefongesprächs

Wird die Verbraucherin/der Verbraucher **von der Unternehmerin/dem Unternehmer angerufen** und im Rahmen dieses Telefonanrufs ein [Fernabsatzvertrag](#) über eine Dienstleistung ausgehandelt, ist die Verbraucherin/der Verbraucher erst unter nachfolgenden Voraussetzungen an den ausgehandelten Vertrag gebunden:

- Die Unternehmerin /der Unternehmer muss der Verbraucherin/dem Verbraucher eine **Bestätigung des Vertragsangebots** auf einem [dauerhaften Datenträger](#) (z.B. E-Mail, Papier) zur Verfügung stellen.
- Die Verbraucherin/der Verbraucher muss der Unternehmerin/dem Unternehmer **eine schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Vertragsangebots** auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. E-Mail, Papier) übermitteln.

Fehlt eine der oben genannten Voraussetzungen, ist die Verbraucherin/der Verbraucher nicht an den Vertrag gebunden. Der Vertrag ist aus rechtlicher Sicht "schwebend unwirksam". Das bedeutet, dass die Verbraucherin/der Verbraucher selbst entscheiden kann, ob sie/er am Vertrag festhält und von der Unternehmerin/dem Unternehmer die Erfüllung des Vertrags verlangt oder ob das Zustandekommen des Vertrags abgelehnt wird.

Informationen zum Thema "[Pauschalreisen Schutzbestimmungen für Reisende](#)" finden sich auf oesterreich.gv.at.

HINWEIS Lehnt die Verbraucherin/der Verbraucher in so einem Fall das Zustandekommen des Vertrags ab, hat aber bereits Leistungen (z.B. Entgelt) an die Unternehmerin/den Unternehmer erbracht, können diese zurückgefordert werden.

Rechtsgrundlagen

[Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Besondere Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen (z.B. Webshops)

Für elektronisch geschlossene Fernabsatzverträge (z.B. Verträge, die über **Webshops**, Internetplattformen, Apps oder Spielekonsolen geschlossen werden) sind bestimmte Sonderregeln zu beachten.

Die nachfolgend angeführten Sonderregeln gelten nur dann, wenn der elektronisch geschlossene [Fernabsatzvertrag](#) nicht ausschließlich im Weg der elektronischen Post (z.B. E-Mail, SMS, Telefon) oder eines damit vergleichbaren individuellen elektronischen Kommunikationsmittels zustande gekommen ist.

Wird ein Vertrag bloß durch den Austausch von SMS oder von E-Mails zwischen der Verbraucherin/dem Verbraucher und der Unternehmerin/dem Unternehmer geschlossen, so führt dies also nicht zur Anwendung der nachfolgenden Sonderregeln.

Einzuhaltende Sonderregeln

- Die Unternehmerin/der Unternehmer hat die Verbraucherin/den Verbraucher unmittelbar **bevor diese/dieser seine Vertragserklärung** (z.B. vor der endgültigen Warenbestellung) **abgibt**, klar und in hervorgehobener Weise (z.B. durch Vergrößerung der Schrift, Änderung der Schriftart oder Schriftfarbe) über nachfolgende Punkte zu informieren:
 - Wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung
 - Gesamtpreis, einschließlich Steuern und Abgaben, gegebenenfalls auch über Fracht-, Liefer- und Versandkosten bzw., wenn dies nicht möglich ist, die Art der Preisberechnung bekannt zu geben

- Bei einem unbefristeten oder einem Abonnementvertrag ist über die für jeden Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten zu informieren bzw., wenn dies nicht möglich ist, die Art der Preisberechnung bekannt zu geben
- Gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Kündigungsbedingungen bei unbefristeten Verträgen oder sich automatisch verlängernden Verträgen
- Gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die die Verbraucherin/der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht

Diese Informationen müssen der Verbraucherin/dem Verbraucher unmittelbar vor Abgabe der endgültigen Bestellung (z.B. durch Drücken des Bestellbutton) erteilt werden.

- Die Unternehmerin/der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass die Verbraucherin/der Verbraucher bei der Bestellung **ausdrücklich bestätigt, dass mit der Bestellung auch eine Zahlungsverpflichtung verbunden ist**.

Wenn die Bestellung durch das Drücken eines Bestellbutton oder durch die Betätigung einer ähnlichen Funktion getätigt wird, müssen diese mit der Aufschrift "**zahlungspflichtig bestellen**" oder mit einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein.

Ein Beispiel für eine "gleichartig eindeutige Formulierung" ist die Wendung "zahlungspflichtig buchen".

Kommt die Unternehmerin/der Unternehmer dieser besonderen Hinweispflicht nicht nach, ist die Verbraucherin/der Verbraucher nicht an den Vertrag gebunden. Die Verbraucherin/der Verbraucher kann in so einem Fall selbst entscheiden, ob sie/er am Vertrag festhält und von der Unternehmerin/dem Unternehmer die Erfüllung des Vertrags verlangt oder ob das Zustandekommen des Vertrags abgelehnt wird.

- Die Unternehmerin/der Unternehmer hat auf ihrer/seiner Website spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und **welche Zahlungsmittel akzeptiert** werden.

HINWEIS Die genannten Sonderregeln gelten seit 1. Juli 2015 auch für [Pauschalreiseverträge](#) die in der beschriebenen Form abgeschlossen werden. Für **Gesundheitsdienstleistungsverträge** und **Verträge über soziale Dienstleistungen**, welche in der zuvor beschriebenen Weise abgeschlossen werden, sind seit 1. Juli 2015 auch die Regelungen bezüglich des "Bestellbutton" einzuhalten.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Zahlungen für Zusatzleistungen

- [Allgemeines](#)
- [Geltungsbereich](#)

Allgemeines

Die Verbraucherin/der Verbraucher ist neben dem für die Hauptleistung vereinbarten Entgelt nur dann zu weiteren Zahlungen für Zusatzleistungen verpflichtet, wenn sie/er der Erbringung dieser Zusatzleistung (somit auch dem zusätzlichen Entgelt für diese Zusatzleistung) **ausdrücklich zugestimmt** hat.

Spezielle Informationen zum Thema "⇒ [Pauschalreisen Schutzbestimmungen für Reisende](#)" finden sich auf oesterreich.gv.at.

HINWEIS Bei Zusatzleistungen handelt es sich nicht um Nebenkosten (z.B. Versandkosten bei Lieferung einer Ware an die Anschrift der Verbraucherin/des Verbrauchers), die für die Vertragserfüllung notwendigerweise aufgewendet werden müssen.

Es liegt auch gerade dann keine ausdrückliche Zustimmung der Verbraucherin/des Verbrauchers vor, wenn die Bestellung einer Zusatzleistung nur dadurch vermieden werden kann, indem eine vorgenommene Voreinstellung über

die Bestellung von Zusatzleistungen extra abgelehnt werden muss.

Muss also die Verbraucherin/der Verbraucher beispielsweise ein bereits gesetztes Häkchen bei der Möglichkeit, eine Stornoversicherung zusätzlich abschließen zu wollen, extra wegeklicken und tut dies nicht, gilt dies nicht als ausdrückliche Zustimmung zum zusätzlichen Abschluss einer Stornoversicherung.

Fehlt die ausdrückliche Zustimmung der Verbraucherin/des Verbrauchers zu einer Zusatzleistung, muss die zusätzliche Zahlung für die Zusatzleistung auch nicht geleistet werden. Hat die Verbraucherin/der Verbraucher bereits zusätzliche Zahlungen (neben der Bezahlung der Hauptleistung) für die nicht gewünschte Zusatzleistung geleistet, können diese zurückgefordert werden.

Das Fehlen einer ausdrücklichen Zustimmung führt somit zur Unwirksamkeit der Vereinbarung über die Zusatzleistung. In so einem Fall kann die Verbraucherin/der Verbraucher entscheiden, ob sie/er die Zusatzleistung (z.B. Stornoversicherung) in Anspruch nehmen möchte. Diese kann durch nachträgliche ausdrückliche Zustimmung wirksam vereinbart werden.

Geltungsbereich

Die oben beschriebenen Regelungen gelten grundsätzlich – von einigen wenigen Ausnahmen abgesehen – für alle Verbraucherverträge und zwar auch dann, wenn diese nicht im Rahmen eines [Fernabsatzvertrags](#) (z.B. Internet, Telefon) geschlossen werden.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Konsumentenschutzgesetz](#) (KSchG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Website

Registrierung

Eine [Website](#) ist für Online-Shop-Betreiberinnen/Online-Shop-Betreiber unerlässlich. Diese muss zuerst registriert werden, um auch im Internet von sogenannten "Userinnen/Usern" oder "Nutzerinnen/Nutzern" gefunden zu werden. Eine Registrierung erfolgt unter einer Adresse, der sogenannten [Domain](#).

In Österreich wird die Registrierung für ".at-Domains" von der NIC.at GmbH vorgenommen.

ACHTUNG Bei der Gestaltung der Website sind urheber- und wettbewerbsrechtliche Vorschriften zu beachten!

Allgemeine Informationspflichten für kommerzielle Websites

Eine Online-Shop-Betreiberin/ein Online-Shop-Betreiber muss neben der [speziellen Informationspflicht](#), die nur zwischen Unternehmerinnen/Unternehmern und Verbraucherinnen/Verbrauchern zu beachten ist, auch allgemeine Informationen auf der Website zur Verfügung stellen. Diese Informationen müssen leicht und unmittelbar zugänglich sein und betreffen

- den Namen der Online-Shop-Betreiberin/des Online-Shop-Betreibers oder ihre/seine Firma,
- die geografische Anschrift, unter der das Unternehmen niedergelassen ist,
- Angaben, aufgrund deren die Nutzerinnen/Nutzer mit der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber rasch und unmittelbar in Verbindung treten können und ihre/seine E-Mail-Adresse,
- wenn vorhanden, die Firmenbuchnummer und das [Firmenbuchgericht](#),
- wenn die Tätigkeit einer behördlichen Aufsicht unterliegt, die zuständige Aufsichtsbehörde,
- bei Online-Shop-Betreiberinnen/Online-Shop-Betreibern, die gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegen, die Kammer, den Berufsverband oder ähnliche Einrichtungen, der die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber angehört,
- die Berufsbezeichnung und den Mitgliedstaat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen worden ist,

- den Hinweis auf die anwendbaren gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften und auch einen Zugang zu diesen Vorschriften,
- wenn vorhanden, [➤ Umsatzsteuer-Identifikationsnummer](#),
- den Standort der Gewerbeberechtigung, wenn das Unternehmen nicht im [➤ Firmenbuch](#) eingetragen ist.

Zusätzlich müssen Online-Shop-Betreiberinnen/Online-Shop-Betreiber, deren Unternehmen im Firmenbuch eingetragen ist, weitere Informationspflichten beachten. Diese finden sich unter "[➤ Geschäftspapiere und Bestellscheine](#)" ebenfalls auf USP.gv.at.

Impressum und Offenlegung

Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber unterliegt der [➤ Offenlegungspflicht nach dem Mediengesetz](#). Diese reicht in ihrem Umfang weiter als ein Impressum. Die Impressumspflicht gilt für elektronische Medien, die wenigstens viermal im Kalenderjahr in vergleichbarer Gestaltung verbreitet werden, z.B. elektronische Newsletter.

HINWEIS Nähere Informationen zur "Impressumspflicht" finden sich ebenfalls auf [➤ USP.gv.at](#) und dem IKT-Sicherheitsportal. Die Wirtschaftskammer Österreich bietet Unternehmerinnen/Unternehmern auf Ihrer Homepage an, die gesetzlichen Auflagen durch Eintragung Ihrer Firmendaten und Verlinkung darauf zu erfüllen.

ACHTUNG Umgangssprachlich werden die Offenlegungspflichten nach dem Mediengesetz häufig als Impressum bezeichnet!

Bei der Offenlegungspflicht wird zwischen "**großen**" und "**kleinen**" Websites unterschieden. Wenn eine Website keine über die Darstellung des persönlichen Lebensbereichs oder die Präsentation der Medieninhaberin/des Medieninhabers hinausgehenden Informationsgehalt aufweist, der geeignet ist, die öffentliche Meinungsbildung zu beeinflussen, handelt es sich um eine "**kleine Website**". Die Offenlegungspflicht beschränkt sich in diesem Fall auf

- Name oder Firma der Medieninhaberin/des Medieninhabers,
- Unternehmensgegenstand,
- Wohnort oder Sitz (Niederlassung) der Medieninhaberin/des Medieninhabers.

Daher sind [➤ Websites](#), die sich auf die Präsentation des Unternehmens oder auf Produkte oder Dienstleistungen des Unternehmens beschränken, "kleine Websites". Ein Online-Shop ohne redaktionelle Beiträge gilt somit als "kleine Website".

Die Angaben zur Offenlegung können gemeinsam mit den [allgemeinen Informationspflichten für kommerzielle Websites](#) zur Verfügung gestellt werden. Ist die Medieninhaberin/der Medieninhaber mit der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber ident, muss nur der Unternehmensgegenstand offen gelegt werden, weil die weiteren Informationen bereits durch die allgemeinen Informationspflichten für kommerzielle Websites abgedeckt werden.

Ein Online-Shop gilt als "**große Website**", wenn auch redaktionelle bzw. meinungsbildende Beiträge auf der Website enthalten sind. Zu den oben genannten Offenlegungspflichten müssen für "große Websites" zusätzlich folgende Angaben getätigt werden:

- Namen der vertretungsbefugten Organe der Medieninhaberin/des Medieninhabers (z.B. Geschäftsführerinnen/Geschäftsführer)
- Im Falle des Bestehens eines Aufsichtsrates auch dessen Mitglieder
- Für sämtliche der an einer Medieninhaberin/einem Medieninhaber direkt oder indirekt beteiligten Personen die jeweiligen Eigentums-, Beteiligungs-, Anteils- und Stimmrechtsverhältnisse
- Allfällige stille Beteiligungen an der Medieninhaberin/dem Medieninhaber
- Treuhandverhältnisse für jede Stufe
- Im Falle der Beteiligung von Stiftungen die Stifterin/der Stifter und die jeweiligen Begünstigten
- Im Falle eines Vereins der Vorstand und der Vereinszweck
- Erklärung über die grundlegende Richtung des Mediums bzw. der Website, die sogenannte Blattlinie

Nähere Informationen zur Offenlegungspflicht der "[➤ großen Website](#)" finden sich ebenfalls auf USP.gv.at. Zusätzliche Informationspflichten der Online-Shop-Betreiberin/des Online-Shop-Betreibers finden sich unter "[Spezielle Informationspflichten für Verbraucher](#)" ebenfalls auf USP.gv.at.

Neue Vorschriften für Online-Shops Geoblocking-Verordnung

Seit 3. Dezember 2018 darf der Zugriff auf einen Online-Shop wegen der **Herkunft der Userin/des Users (Staatsangehörigkeit, gewöhnlicher Aufenthalt, Lieferadresse, IP-Adresse) nicht verweigert** werden.

Automatische Umleitungen sind nur dann erlaubt, wenn die Besucherin/der Besucher ihnen ausdrücklich zugestimmt hat, z.B. durch aktives Anklicken eines Feldes, und diese Auswahl jederzeit wieder aufgehoben werden kann.

Die Händlerin/der Händler darf jedoch das Liefergebiet selbst frei bestimmen und ist nicht verpflichtet, die Waren in jedes Land zu versenden. Das Liefergebiet sollte auf der Website klar erkenntlich gemacht werden.

Im Streitfall mit einer Verbraucherin/einem Verbraucher gilt der Gerichtsstand jenes Landes, auf das der Online-Shop ausgerichtet ist. Gibt es keine spezifische Ausrichtung auf ein einzelnes Land der Europäischen Union, gelten für eine österreichische Händlerin/einen österreichischen Händler das österreichische Recht und der österreichische Gerichtsstand.

Eine Unterscheidung bei **Preisen** aufgrund von Staatsangehörigkeit, Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt ist verboten, außer es gibt dafür eine sachliche Rechtfertigung. Eine sachliche Rechtfertigung besteht etwa bei unterschiedlichen Umsatzsteuersätzen.

Auch bei den möglichen **Zahlungsmitteln** darf es grundsätzlich keine Unterscheidungen aufgrund von Staatsangehörigkeit, Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt geben, außer es besteht eine sachliche Rechtfertigung.

Im Bereich zwischen zwei Unternehmen gelten diese Vorschriften nur, wenn die Käuferin/der Käufer keine Wiederverkäuferin/kein Wiederverkäufer ist.

Weiterführende Links

- ➤ [Wirtschaftskammer Österreich \(WKO\)](#)
- ➤ [Website ECG- und mediengesetzkonform gestalten \(WKO\)](#)
- ➤ [Offenlegungspflicht – IKT-Sicherheitsportal \(BMF\)](#)
- ➤ [NIC.at](#)

Rechtsgrundlagen

- ➤ [E-Commerce-Gesetz](#) (ECG)
- ➤ [Mediengesetz](#) (MedienG)
- ➤ [Gewerbeordnung](#) (GewO)
- ➤ [Verordnung \(EU\) 2018/302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 28. Februar 2018 über Maßnahmen gegen ungerechtfertigtes Geoblocking und andere Formen der Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzes oder des Ortes der Niederlassung des Kunden innerhalb des Binnenmarkts und zur Änderung der Verordnungen \(EG\) Nr. 2006/2004 und \(EU\) 2017/2394 sowie der Richtlinie 2009/22/EG](#)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Werbung

Die Werbung einer Online-Shop-Betreiberin/eines Online-Shop-Betreibers ist strengen gesetzlichen Regelungen unterworfen. Die Werbung muss klar und eindeutig

- als solche erkennbar sein, z.B. durch optische Hervorhebungen,
- die natürliche oder juristische Person, die die Werbung in Auftrag gegeben hat, erkennen lassen,
- bei Angeboten zur Absatzförderung, z.B. Geschenken, diese als solche erkennen lassen und einen einfachen Zugang zu den Bedingungen der Inanspruchnahme enthalten,
- Preisausschreiben und Gewinnspiele als solche erkennen lassen und einen einfachen Zugang zu den Teilnahmebedingungen enthalten.

ACHTUNG Bei Preisausschreiben und Gewinnspielen über das Internet sind auch wettbewerbsrechtliche Bestimmungen zu beachten.

HINWEIS Zudem müssen weitere Kennzeichnungen entgeltlicher Veröffentlichungen vorgenommen werden. Nähere Informationen finden sich unter "➤ [Kennzeichnung entgeltlicher Veröffentlichungen gemäß § 26 Mediengesetz](#)" auf

USP.gv.at.

Rechtsgrundlagen

- ➤ [E-Commerce-Gesetz](#) (ECG)
- ➤ [Mediengesetz](#) (MedienG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Angabe von Preisen

Die Preise der Waren oder Dienstleistungen auf der ➤ [Website](#) der Online-Shop-Betreiberin/des Online-Shop-Betreibers müssen nach folgenden Kriterien angegeben werden:

- Die Preise müssen für eine durchschnittlich aufmerksame Betrachterin/einen durchschnittlich aufmerksamen Betrachter leicht les- und zuordenbar sein.
- Es muss eindeutig erkennbar sein, ob die Preise inklusive oder exklusive Umsatzsteuer angegeben sind.
- Es muss eindeutig erkennbar sein, ob die Preise inklusive oder exklusive aller sonstigen Abgaben und Zuschläge ausgezeichnet sind.
- Es ist anzugeben, ob Versandkosten enthalten sind.

HINWEIS Nähere Informationen zu den gesetzlich gegenüber Verbraucherinnen/Verbrauchern einzuhaltenden Informationspflichten finden sich im Kapitel "[Spezielle Informationspflichten gegenüber Verbrauchern](#)".

Weitere Regelungen für die Preisauszeichnung von Waren und Dienstleistungen bestehen bei Verkäufen an **Verbraucherinnen/Verbraucher** aus Österreich. Diese sind auch bei Verkäufen, die offline getätigt werden, zu beachten:

- Die Preise müssen einschließlich der **Umsatzsteuer** und aller sonstigen Abgaben und Zuschläge, d.h. als Bruttopreise, angegeben werden. Wird zusätzlich der Nettopreis angegeben, ist der Bruttopreis in dessen unmittelbarer Nähe auszuzeichnen.
- Die Preise sind in **österreichischer Währung** auszuzeichnen. Werden zusätzlich Teile des Preises oder der Preis in ausländischer Währung angegeben, ist der österreichische Preis mindestens in gleicher Schriftgröße und Auffälligkeit zu schreiben.

Eine **Unterscheidung bei Preisen aufgrund von Staatsangehörigkeit, Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt ist verboten**, außer es gibt dafür eine **sachliche Rechtfertigung**. Eine sachliche Rechtfertigung besteht etwa bei unterschiedlichen Umsatzsteuersätzen.

Auch bei den möglichen **Zahlungsmitteln** darf es grundsätzlich keine Unterscheidungen aufgrund von Staatsangehörigkeit, Wohnsitz oder gewöhnlichem Aufenthalt geben, außer es besteht eine sachliche Rechtfertigung.

ACHTUNG Daneben sind weitere Vorschriften zur Auszeichnung der Preise in Österreich – online und offline – einzuhalten.

Rechtsgrundlagen

- ➤ [E-Commerce-Gesetz](#) (ECG)
- ➤ [Preisauszeichnungsgesetz](#) (PrAG)
- ➤ [Verordnung \(EU\) 2018/302 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 28. Februar 2018 über Maßnahmen gegen ungerechtfertigtes Geoblocking und andere Formen der Diskriminierung aufgrund der Staatsangehörigkeit, des Wohnsitzes oder des Ortes der Niederlassung des Kunden innerhalb des Binnenmarkts und zur Änderung der Verordnungen \(EG\) Nr. 2006/2004 und \(EU\) 2017/2394 sowie der Richtlinie 2009/22/EG](#)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Vertragsabschluss

Werden in einem Online-Shop Waren oder Dienstleistungen angeboten, führt dies noch nicht zwingend zu einem Vertragsabschluss. Erst dann, wenn die Nutzerin/der Nutzer eine **Bestellung** abgibt, kann die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber dieses **Angebot** – innerhalb einer angemessenen Überlegungsfrist – **annehmen** und es entsteht ein Vertragsabschluss. Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber kann die Bestellung der Nutzerin/des Nutzers auch ablehnen.

HINWEIS Bei Verträgen, die mit Verbraucherinnen/Verbrauchern im [» Fernabsatz](#) (darunter fallen auch Online-Shops) geschlossen werden, hat die Unternehmerin/der Unternehmer spezielle Informationspflichten einzuhalten. Nähere Information hierzu finden sich im Kapitel "[spezielle Informationspflichten gegenüber Verbrauchern](#)".

Eine Erklärung im elektronischen Geschäfts- und Rechtsverkehr ist erst dann verbindlich, wenn diese der Vertragspartnerin/dem Vertragspartner **zugegangen** ist. Eine elektronische Erklärung gilt nicht schon dann als zugegangen, wenn sie faktisch abrufbar ist; vielmehr gilt sie beim Eingang während der Nachtzeiten oder am Wochenende – so wie andere Erklärungen – erst mit Beginn der Geschäftszeiten als zugegangen.

Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber kann den Vertrag, z.B. durch Übersendung der Ware, Erbringung der Leistung oder ausdrückliche Erklärung, annehmen. Bloßes Stillschweigen ist in diesem Fall grundsätzlich keine gültige Vertragserklärung.

Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber muss die Nutzerin/den Nutzer **vor Abgabe einer Vertragserklärung** klar, verständlich und eindeutig informieren über

- die einzelnen technischen Schritte, die zu ihrer/seiner Vertragserklärung und zum Vertragsabschluss führen,
- den Umstand, ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss von der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber gespeichert wird und gegebenenfalls den Zugang zu einem solchen Vertragstext,
- die technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der Vertragserklärung, d.h. wie die Nutzerin/der Nutzer die Bestellung bzw. Eingabefehler ändern kann und
- die Sprachen, in denen der Vertrag geschlossen werden kann.

Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber muss zudem die freiwilligen Verhaltenskodizes, denen sie/er sich unterwirft, und den elektronischen Zugang dazu angeben, z.B. das österreichische E-Commerce-Gütezeichen.

Diese Informationspflichten können nicht zum Nachteil einer Verbraucherin/eines Verbrauchers abbedungen werden.

Auch während des Bestellvorgangs muss es der Nutzerin/dem Nutzer möglich sein, etwaige Eingabefehler erkennen und korrigieren zu können.

Eingangsbestätigung

Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber muss der Nutzerin/dem Nutzer unverzüglich den Eingang der Bestellung elektronisch bestätigen, z.B. durch E-Mail. Die Nutzerin/der Nutzer soll damit Gewissheit erlangen, dass die Bestellung eingegangen ist. Die Eingangsbestätigung ist noch keine Annahme des Vertrags durch die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber. Diese beinhaltet nur die Bestätigung über den Erhalt der Bestellung. Eine Eingangsbestätigung kann jedoch auch mit der Annahme des Angebotes kombiniert werden und es entsteht ein verbindlicher Vertrag.

TIPP Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber hat [spezielle Informationspflichten](#), die einer Verbraucherin/einem Verbraucher schriftlich nach Vertragsabschluss übermittelt werden müssen.

Weiterführende Links

- [» Vertragsabschluss \(IKT-Sicherheitsportal\)](#)
- [» IKT-Sicherheitsportal](#)
- [» Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen](#)

Rechtsgrundlagen

- [» E-Commerce-Gesetz](#) (ECG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Rücktrittsrecht

Aufgrund des Rücktrittsrechts können Verbraucherinnen/Verbraucher aus Österreich von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag ([» Fernabsatzvertrag](#)) – d.h. auch bei Online-Shops – innerhalb einer bestimmten Frist zurücktreten.

Um einen im Fernabsatz geschlossenen Vertrag (Fernabsatzvertrag) handelt es sich, wenn keine gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien zum Abschluss des Vertrags erforderlich ist, wie z.B. bei einem Vertragsabschluss via Internet oder Telefon. Voraussetzung ist, dass die Unternehmerin/der Unternehmer über ein organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem verfügt, z.B. über eine Website, und dass bis einschließlich des Zustandekommens des Vertrags ausschließlich Fernkommunikationsmittel (Briefe, Internet, Fax, Telefon) verwendet werden.

Die Rücktrittsfrist beträgt 14 Tage. Die Verbraucherin/der Verbraucher muss bei ihrem/seinem Rücktritt keine Gründe angeben.

In den nachfolgenden Texten werden die Besonderheiten bei den verschiedenen Verträgen (z.B. Kaufverträge, Dienstleistungsverträge), die im Zusammenhang mit dem Rücktrittsrecht zu beachten sind, beschrieben.

Stand: 11.03.2019

Abgenommen durch:

- USP-Redaktion

Allgemeines zum Rücktrittsrecht

Verbraucherinnen/Verbraucher aus Österreich können von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag – d.h. auch bei Online-Shops – innerhalb einer bestimmten Frist zurücktreten.

Um einen im Fernabsatz geschlossenen Vertrag ([» Fernabsatzvertrag](#)) handelt es sich, wenn keine gleichzeitige körperliche Anwesenheit der Vertragsparteien zum Abschluss des Vertrags erforderlich ist, wie z.B. bei einem Vertragsabschluss via Internet oder Telefon. Voraussetzung ist, dass die Unternehmerin/der Unternehmer über ein organisiertes Vertriebs- oder Dienstleistungssystem verfügt, z.B. über eine Website, und dass bis einschließlich des Zustandekommens des Vertrags ausschließlich Fernkommunikationsmittel (Briefe, Internet, Fax, Telefon) verwendet werden.

Für den Rücktritt reicht es aus, dass die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist abgesendet wird. Es müssen **keine Gründe für den Rücktritt angegeben werden**.

Rechtsgrundlagen

- [» Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Rücktrittsfrist

Die Rücktrittsfrist beträgt **14 Tage**. Die Verbraucherin/der Verbraucher muss bei seinem Rücktritt **keine Gründe** angeben.

Die Rücktrittsfrist beginnt:

- Bei **Dienstleistungsverträgen** mit dem Tag des Vertragsabschlusses
- Bei **⇒ Kaufverträgen** und sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen
 - mit dem Tag, an dem die Verbraucherin/der Verbraucher die Ware besitzt.
 - wenn die Verbraucherin/der Verbraucher mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt hat, die getrennt geliefert werden, an dem Tag, an dem die Verbraucherin/der Verbraucher die zuletzt gelieferte Ware besitzt.
 - bei Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen mit dem Tag, an dem die Verbraucherin/der Verbraucher die letzte Teilsendung besitzt.
 - bei Verträgen über die regelmäßige Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg mit dem Tag, an dem die Verbraucherin/der Verbraucher die zuerst gelieferte Ware besitzt.

Die Rücktrittsfrist beginnt in jedem der oben angeführten Fälle auch dann zu laufen, wenn eine von der Verbraucherin/dem Verbraucher benannte dritte Person die Ware in ihren/seinen Besitz übernimmt. Voraussetzung ist allerdings, dass die dritte Person nicht als Beförderin/Beförderer der Ware tätig war.

ACHTUNG Der Tag, an dem die Ware in Besitz genommen wird, ist bei der 14-tägigen Rücktrittsfrist nicht mitzuzählen. Bei Verträgen, bei welchen die Rücktrittsfrist mit dem Tag des Vertragsabschlusses zu laufen beginnt, ist der Tag des Vertragsabschlusses selbst auch nicht mitzuzählen.

- Die Rücktrittsfrist beginnt bei einem Vertrag, welcher eine nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotenen Lieferung von
 - Wasser
 - Gas oder Strom,
 - Fernwärmeoder die Lieferung von Software (z.B. Computerspiele, Musik, Apps, Texte aus dem Internet)- – sofern diese nicht auf einem körperlichen Datenträger (z.B. DVD, CD) gespeichert ist -- zum Gegenstand hat, mit dem Tag des Vertragsabschlusses.

Eine längere Rücktrittsfrist kann vereinbart werden, eine Verkürzung dieser Frist ist ausgeschlossen.

Die Rücktrittsfrist beträgt **zwölf Monate und 14 Tage** (verlängerte Rücktrittsfrist), wenn die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber die Verbraucherin/den Verbraucher nicht über das Bestehen eines Rücktrittsrechts aufgeklärt hat.

Holt die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber die Informationserteilung innerhalb von zwölf Monaten – gerechnet ab dem Tag an welchem die Rücktrittsfrist bei Einhaltung der Informationspflichten zu laufen begonnen hätte – nach, kann die Verbraucherin/der Verbraucher binnen 14 Tagen, nach Erhalt dieser Information, zurücktreten.

Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber hat die Verbraucherin/den Verbraucher sohin über das Bestehen eines Rücktrittsrechts, über die Rücktrittsbedingungen, über die Rücktrittsfristen und über die Vorgehensweise im Falle eines Rücktritts aufzuklären. Der Verbraucherin/ dem Verbraucher ist auch das **⇒ [Muster-Widerrufsformular](#)** zur Verfügung zu stellen.

Die genannten Informationen, sind der Verbraucherin/dem Verbraucher bereits vor dem Vertragsabschluss bzw. der Vertragserklärung (Bestellung) zu erteilen (z.B. durch Bereitstellung auf der Website). Es ist allerdings zu beachten, dass innerhalb angemessener Frist nach dem Vertragsabschluss, spätestens zeitgleich mit der Warenlieferung, unter anderem auch die Rücktrittsbelehrung auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. Papier, E-Mail) zur Verfügung zu stellen ist. Die Website selbst gilt nicht als dauerhafter Datenträger, da sie ja jederzeit geändert werden kann.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Ausübung des Rücktrittsrechts

Die Erklärung des Rücktritts vom Vertrag durch die Verbraucherin/den Verbraucher ist an **keine bestimmte Form** gebunden. Das bedeutet, dass auch eine via SMS oder mittels Telefonanruf erfolgte Rücktrittserklärung wirksam ist. Es besteht auch die Möglichkeit, den Rücktritt vom Vertrag durch das [» Muster-Widerrufsformular \(Teil B\)](#) zu erklären. Es ist ausreichend, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgeschickt wird.

Die Verbraucherin/der Verbraucher muss bei ihrer/seiner Rücktrittserklärung **keine Gründe** für den Rücktritt angeben.

Wird der Rücktritt vom Vertrag mittels Brief erklärt, so ist es ausreichend, wenn der Brief innerhalb der Rücktrittsfrist beim Postamt aufgegeben wurde. Unabhängig davon, ob die Rücktrittserklärung erst nach Ablauf der 14-tägigen Rücktrittsfrist bei der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber einlangt.

Ratsamer ist es allerdings, eine Rücktrittserklärung **immer schriftlich**, durch zum Beispiel einen Brief (Postaufgabeschein, auf welchem das Datum der Postaufgabe des Briefes vermerkt ist, aufheben), eine E-Mail oder eine SMS zu verfassen. Es ist empfehlenswert, sich die Rücktrittserklärung aufzuheben, um den rechtzeitigen Rücktritt nachweisen zu können.

Wird der Verbraucherin/dem Verbraucher eine unbestellte Ware (sofern dies nicht durch einen Irrtum geschehen ist) von einer Unternehmerin/einem Unternehmer zugeschickt, muss diese auch nicht bezahlt werden. Die unbestellte Ware kann auch behalten oder einfach weggeworfen werden, die Verbraucherin/der Verbraucher ist nicht verpflichtet, die Ware zurückzuschicken. Im Falle einer irrtümlichen Versendung muss die Verbraucherin/der Verbraucher dies allerdings der Unternehmerin/dem Unternehmer mitteilen oder die Ware an diese/diesen zurückschicken.

Rechtsgrundlagen

[» Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Pflichten des Online-Shop-Betreibers beim Verbraucherrücktritt

Tritt die Verbraucherin/der Verbraucher vom Vertrag zurück, muss die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber alle von der Verbraucherin/dem Verbraucher geleisteten Zahlungen (einschließlich der Lieferkosten) **unverzüglich (spätestens binnen 14 Tagen ab Zugang der Rücktrittserklärung)** zurückerstatten.

Die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber muss für die Rückzahlung dasselbe Zahlungsmittel verwenden, das die Verbraucherin/der Verbraucher für die Zahlung verwendet hat. Das bedeutet, dass eine Rückerstattung der Zahlung zum Beispiel in Form von Gutscheinen nicht möglich ist, sofern die Verbraucherin/der Verbraucher nicht bereits mit Gutscheinen bezahlt hat.

Zwischen Verbraucherin/Verbraucher und Online-Shop-Betreiberin/Online-Shop-Betreiber kann auch ein anderes Zahlungsmittel (z.B. Gutscheine) für die Rückzahlung der geleisteten Zahlungen vereinbart werden. Voraussetzung ist allerdings, dass der Verbraucherin/dem Verbraucher hierdurch keine zusätzlichen Kosten entstehen.

Bei Kaufverträgen und bei sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Verträgen kann die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber die Rückzahlung verweigern, bis sie/er

- entweder die Ware zurückerhalten hat
- oder die Verbraucherin/der Verbraucher ihr/ihm einen Nachweis über die Rücksendung der Ware erbracht hat.

Dies gilt nicht, wenn die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber angeboten hat, die Ware selbst abzuholen.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Verbraucherrücktritt vom Kaufvertrag

Tritt die Verbraucherin/der Verbraucher von einem Kaufvertrag oder einem sonstigen auf den entgeltlichen Erwerb einer Ware gerichteten Vertrag zurück, muss sie/er die Ware **unverzüglich (spätestens jedoch binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung)** an die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber zurückstellen. Dies gilt nicht, wenn die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber angeboten hat, die Ware selbst abzuholen. Die Rückstellungsfrist ist gewahrt, wenn die Ware innerhalb der Frist abgesendet wurde.

Die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Ware sind von der Verbraucherin/dem Verbraucher zu tragen. Dies gilt nicht, wenn die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber sich bereit erklärt hat,

- diese Kosten zu tragen oder
- wenn sie/er es unterlassen hat, die Verbraucherin/den Verbraucher über ihre/seine Kostentragungspflicht aufzuklären.

Die Verbraucherin/der Verbraucher hat der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber nur dann eine Entschädigung für die Minderung des Verkehrswertes der Ware zu zahlen, wenn der Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, der Eigenschaften und der Funktionsweise der Ware nicht notwendigen Umgang mit der Ware zurückzuführen ist. Das bedeutet für die Verbraucherin/den Verbraucher, dass sie/er nur dann entschädigungspflichtig wird, wenn die Ware über das für eine Prüfung erforderliche Ausmaß hinaus gebraucht wird und dadurch ein Wertverlust eintritt. Die bloße Entnahme der Ware aus ihrer Verpackung und ihre erste Inbetriebnahme um festzustellen, ob sie gebrauchsfähig ist, machen die Verbraucherin/den Verbraucher auf keinen Fall entschädigungspflichtig.

Wird beispielsweise ein Kleidungsstück bestellt, darf die Verbraucherin/der Verbraucher dieses nur anprobieren, jedoch nicht tragen. Elektrische Geräte können für einen Funktionstauglichkeitstest in Betrieb genommen werden. Eine Inbetriebnahme des elektrischen Geräts für andere Zwecke als um die bloße Funktionstauglichkeit des Geräts zu prüfen, kann die Verbraucherin/den Verbraucher entschädigungspflichtig machen, wenn dadurch ein Wertverlust der Ware eintritt.

Die Verbraucherin/der Verbraucher haftet nicht für einen Wertverlust, wenn sie/er von der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber nicht über das Bestehen eines Rücktrittsrechts aufgeklärt wurde.

TIPP Die tatsächliche Höhe der durch die Verbraucherin/den Verbraucher zu leistenden Entschädigung wird im Falle eines Rechtsstreits durch das zuständige Gericht festgesetzt. Es besteht natürlich immer die Möglichkeit, vor der Beschreitung des Gerichtsweges eine einvernehmliche Einigung mit der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber über die Höhe der zu leistenden Entschädigung zu treffen. Weitere Informationen und Beratungsgespräche werden vom Verein für Konsumenteninformationen (VKI) angeboten.

Kein Rücktrittsrecht besteht unter anderem bei:

- Waren, deren Preis von Finanzmarktschwankungen abhängt, die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können
- Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder auf die persönlichen Bedürfnisse der Verbraucherin/des Verbrauchers zugeschnitten sind
- Waren, die schnell verderblich sind oder deren Verfallsdatum schnell überschritten werden würde
- Alkoholischen Getränken, die erst nach 30 Tagen geliefert werden können und deren Preis von Marktschwankungen abhängt
- Zeitschriften, Zeitungen oder Illustrierten (ausgenommen sind Abonnements)

Wird der Verbraucherin/dem Verbraucher eine **unbestellte Ware** (sofern dies nicht durch einen Irrtum geschehen ist) von einer Unternehmerin/einem Unternehmer zugeschickt, muss diese auch **nicht bezahlt** werden. Die unbestellte Ware kann auch behalten oder einfach weggeworfen werden, die Verbraucherin/der Verbraucher ist nicht verpflichtet, die Ware zurückzuschicken. Im Falle einer irrtümlichen Versendung hat die Verbraucherin/der

Verbraucher dies allerdings der Unternehmerin/dem Unternehmer mitzuteilen oder die Ware an diese/diesen zurückzuschicken.

Weiterführende Links

- ➤ [Verein für Konsumenteninformation \(VKI\)](#)

Rechtsgrundlagen

- ➤ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Verbraucherrücktritt vom Dienstleistungsvertrag

Verbraucherinnen/Verbraucher aus Österreich können von einem im Fernabsatz geschlossenen Vertrag – d.h. auch bei Online-Shops – innerhalb einer bestimmten Frist zurücktreten. Das Rücktrittsrecht gilt auch dann, wenn es im Vertrag nicht erwähnt wird!

Generell **kein Rücktrittsrecht** besteht bei

- Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf welche die Unternehmerin/der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können sowie
- Dienstleistungen in den Bereichen
 - Beherbergung (zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken),
 - Beförderung von Waren,
 - Mietwagen,
 - Lieferung von Speisen und Getränken sowie
 - Freizeitbetätigungen,

wenn der Vertrag einen spezifischen Termin oder Zeitraum für die Leistung vorsieht.

Vollständige Leistungserbringung – teilweise Leistungserbringung

Tritt die Verbraucherin/der Verbraucher von einem Dienstleistungsvertrag (außer der bereits oben genannten Dienstleistungsverträge) innerhalb offener [Rücktrittsfrist](#) zurück, ist zu unterscheiden, ob die **Leistung durch die Unternehmerin/den Unternehmer bereits vollständig** oder **nur zum Teil erbracht wurde**.

Die Verbraucherin/der Verbraucher kann in jedem Fall von einem Dienstleistungsvertrag innerhalb der 14-tägigen Rücktrittsfrist zurücktreten, wenn die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber noch keine Leistung erbracht hat.

Vollständige Leistungserbringung

Die Verbraucherin/der Verbraucher hat kein Rücktrittsrecht, wenn die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber noch vor Ablauf der [Rücktrittsfrist](#) mit der Ausführung der Dienstleistung begonnen hat und diese auch vor Ablauf der Rücktrittsfrist vollständig erbracht worden ist.

Voraussetzung für das Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts ist, dass die

- Verbraucherin/der Verbraucher die Erfüllung des Vertrages vor Ablauf der [Rücktrittsfrist](#) **ausdrücklich verlangt** hat und
- das Vorliegen einer Bestätigung der Verbraucherin/des Verbrauchers **über** seine/ihre **Kenntnis, dass bei vollständiger Vertragserfüllung kein Rücktrittsrecht mehr zusteht**.

Fehlt eine der oben genannten Voraussetzungen, ist die Verbraucherin/der Verbraucher auch bei bereits vollständiger Leistungserbringung durch die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

Hat die Verbraucherin/der Verbraucher **niemals ausdrücklich verlangt** (erstgenannte Voraussetzung), dass der Vertrag vor Ablauf der Rücktrittsfrist erfüllt wird, kann sie/er vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall besteht auch keine Verpflichtung zur Zahlung der bereits erbrachten Leistung.

Teilweise Leistungserbringung

Die Verbraucherin/der Verbraucher kann auch nach bereits begonnener Leistungserbringung durch die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber vom Dienstleistungsvertrag zurücktreten.

Ein Rücktritt vom Vertrag ist allerdings nur innerhalb der geltenden [Rücktrittsfrist](#) möglich. Zudem ist für die bereits erbrachte Leistung **ein anteiliger Betrag zu bezahlen**. Der von der Verbraucherin/dem Verbraucher anteilig zu bezahlende Betrag bemisst sich anhand des vereinbarten Gesamtpreises. Das bedeutet, dass die Verbraucherin/der Verbraucher einen anteiligen Betrag für jene Leistung zu bezahlen hat, die die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber bis zur Erklärung des Verbraucherrücktritts bereits geleistet hat.

ACHTUNG Die Verbraucherin/der Verbraucher hat allerdings nur dann einen anteiligen Betrag für die Leistungserbringung zu zahlen, wenn sie/er **ausdrücklich verlangt** hat, dass noch vor Ablauf der [Rücktrittsfrist](#) mit der Vertragserfüllung begonnen wird, und sie/er über sein **Rücktrittsrecht** und die **anteilige Zahlungspflicht** im Falle eines Rücktritts von der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber aufgeklärt wurde.

Für den Fall, dass die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber die Verbraucherin/den Verbraucher **nicht** über das Bestehen eines Rücktrittsrechts und die anteilige Zahlungspflicht im Falle eines Rücktritts **belehrt** hat, muss die Verbraucherin/der Verbraucher im Rücktrittsfall **auch für bereits erbrachte Leistungen kein anteiliges Entgelt zahlen**. Dasselbe gilt, wenn die Verbraucherin/der Verbraucher **nicht ausdrücklich** verlangt hat, dass mit der Vertragserfüllung vor Ablauf der Rücktrittsfrist begonnen wird.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Verbraucherrücktritt von Energie- und Wasserlieferungsverträgen

Die nachfolgenden Regelungen gelten nur für Verträge, bei denen die Lieferung einer **unbestimmten Menge oder eines unbegrenzten Volumens** von beispielsweise Wasser, Strom, Gas oder Fernwärme vereinbart wurde.

Wenn die Verbraucherin/der Verbraucher von einem solchen Vertrag, **nach bereits begonnener Leistungserbringung** durch die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber zurücktritt, hat sie/er einen **anteiligen Betrag** für die bereits erbrachte Leistung zu bezahlen. Der anteilig zu bezahlende Betrag bemisst sich anhand des vereinbarten Gesamtpreises. Ein Rücktritt ist nur innerhalb der [Rücktrittsfrist](#) möglich.

ACHTUNG Die Verbraucherin/der Verbraucher hat allerdings nur dann einen anteiligen Betrag für die Leistungserbringung zu zahlen, wenn sie/er **ausdrücklich verlangt** hat, dass noch vor Ablauf der [Rücktrittsfrist](#) mit der Vertragserfüllung begonnen wird, und sie/er über das Bestehen eines **Rücktrittsrechts** und die **anteilige Zahlungspflicht** im Falle eines Rücktritts von der Online-Shop-Betreiberin/dem Online-Shop-Betreiber aufgeklärt wurde.

Für den Fall, dass die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber die Verbraucherin/den Verbraucher **nicht** über das Bestehen eines Rücktrittsrechts und die anteilige Zahlungspflicht im Falle eines Rücktritts **belehrt** hat, muss die Verbraucherin/der Verbraucher im Rücktrittsfall **auch für bereits erbrachte Leistungen kein anteiliges Entgelt zahlen**. Dasselbe gilt, wenn die Verbraucherin/der Verbraucher **nicht ausdrücklich** verlangt hat, dass mit der Vertragserfüllung vor Ablauf der Rücktrittsfrist begonnen wird.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Verbraucherrücktritt von Downloadverträgen

Bei Verträgen über Downloadsoftware und Apps (z.B. Vertrag über das Herunterladen von Computerprogrammen, Musik oder von Spielen) steht der Verbraucherin/dem Verbraucher immer dann ein Rücktrittsrecht zu, wenn noch keine Leistung durch die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber erbracht worden ist. Voraussetzung ist allerdings, dass die gekaufte Software nicht auf einer CD oder DVD gespeichert ist, da ansonsten die Regelungen über den Rücktritt vom Kaufvertrag zur Anwendung kommen.

Entscheidet beispielsweise die Verbraucherin/der Verbraucher, bevor ein Computerspiel heruntergeladen wird, dass sie/er dieses Computerspiel doch nicht erwerben möchte, kann sie/er innerhalb der Rücktrittsfrist vom Vertrag zurücktreten. Wurde bereits ein Entgelt für das Computerspiel bezahlt, kann dieses zurückgefordert werden.

Der Verbraucherin/dem Verbraucher steht **kein Rücktrittsrecht** zu, wenn die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber, noch bevor die [Rücktrittsfrist](#) abgelaufen ist, mit der Lieferung (z.B. das Computerspiel wird bereits heruntergeladen) begonnen hat und

- die Verbraucherin/der Verbraucher der vorzeitigen Vertragserfüllung (d.h. Vertragserfüllung vor Ablauf der Rücktrittsfrist) **ausdrücklich zugestimmt** hat,
- die Verbraucherin/der Verbraucher zur **Kenntnis** genommen hat, dass bei einem vorzeitigen Beginn der Vertragserfüllung (vor Ablauf der Rücktrittsfrist) **kein Rücktrittsrecht mehr zusteht**
- und die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber eine **Bestätigung des geschlossenen Vertrags** auf einem [dauerhaften Datenträger](#) (z.B. E-Mail) zur Verfügung gestellt hat, aus welcher sich auch die Zustimmung der Verbraucherin/des Verbrauchers und ihre/seine Kenntnis vom Verlust des Rücktrittsrechts ergeben. Die Bestätigung des geschlossenen Vertrags hat auch die [gesetzlich vorgesehenen Informationspflichten](#) zu enthalten.

Fehlt eine der oben genannten Voraussetzungen, steht der Verbraucherin/dem Verbraucher auch bei bereits begonnener Leistungserbringung (z.B. Downloadvorgang des Computerspiels wurde bereits gestartet) durch die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber sehr wohl ein Rücktrittsrecht vom Vertrag zu. In diesem Fall hat sie/er für bereits durch die Online-Shop-Betreiberin/den Online-Shop-Betreiber erbrachte Leistungen kein Entgelt zu bezahlen.

Rechtsgrundlagen

⇒ [Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz](#) (FAGG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz

Anwendbares Recht

Das sogenannte **Herkunftslandprinzip** bedeutet für Online-Shop-Betreiberinnen/Online-Shop-Betreiber in der EU, dass sich die rechtlichen Anforderungen nach dem Recht ihres/seines Sitzstaates richten. Der Sitzstaat ist der Staat, in dem die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber ihr/sein Unternehmen niedergelassen hat. Das Herkunftslandprinzip hat somit den Vorteil, dass eine Online-Shop-Betreiberin/ein Online-Shop-Betreiber, die/der Leistungen in einem anderen EU-Mitgliedstaat erbringen möchte, in dem sie/er keine dauerhafte Niederlassung hat, nur die Rechtsvorschriften ihres/seines Niederlassungsstaates erfüllen muss.

Ist die Online-Shop-Betreiberin/der Online-Shop-Betreiber mit ihrem/seinem Unternehmen in Österreich niedergelassen, gilt grundsätzlich österreichisches Recht.

Davon bestehen jedoch einige Ausnahmen. Die wichtigsten Ausnahmen sind:

- Urheberrecht
- Gewerbliche Schutzrechte
- Vertragliche Schuldverhältnisse in Bezug auf **Verbraucherverträge** einschließlich der gesetzlichen Informationspflichten, die einen bestimmenden Einfluss auf die Entscheidung zum Vertragsabschluss haben
- Zulässigkeit nicht angeforderter Werbung im Weg der elektronischen Post
- Gewinn- und Glücksspiele einschließlich Lotterien und Wetten

Die für Online-Shop-Betreiberinnen/Online-Shop-Betreiber wichtigste Ausnahme sind die **Verbraucherverträge**. Dies bedeutet, dass Online-Shop-Betreiberinnen/Online-Shop-Betreiber, die Waren oder Dienstleistungen an Verbraucherinnen/Verbraucher aus anderen EU-Mitgliedstaaten verkaufen, auch das Konsumentenschutzrecht des jeweiligen Mitgliedstaates beachten müssen.

BEISPIEL Vertriebt eine Online-Shop-Betreiberin/ein Online-Shop-Betreiber aus Österreich Waren oder Dienstleistungen an Verbraucherinnen/Verbraucher aus Österreich, muss das österreichische Verbraucherrecht angewendet werden. Vertriebt eine Online-Shop-Betreiberin/ein Online-Shop-Betreiber aus Österreich Waren oder Dienstleistungen an Verbraucherinnen/Verbraucher aus Deutschland, muss das deutsche Verbraucherrecht beachtet werden.

HINWEIS Weitere Informationen für Konsumentinnen/Konsumenten zu "[Anwendbares Recht beim Online-Shopping](#)" finden sich auf oesterreich.gv.at.

Rechtsgrundlagen

» [E-Commerce-Gesetz](#) (ECG)

Stand: 01.01.2019

Abgenommen durch:

- Bundesministerium für Verfassung, Reformen, Deregulierung und Justiz