

Sie schließen Verträge mit Konsumenten ab?¹

Ab 13. Juni 2014 gibt es für Sie neue gesetzliche Vorschriften: von zusätzlichen Informationspflichten bis zu Sonderbestimmungen für Vertragsabschlüsse außerhalb Ihres Geschäfts, z.B. in der Kundenwohnung.

Gerne hätten wir Ihnen eine erfreulichere Nachricht überbracht. Doch die EU schützt Konsumenten ganz besonders, und das hat seinen Niederschlag in der neuen Verbraucherrechte-Richtlinie gefunden.

Die Wirtschaftskammer hat sich aber für Sie ins Zeug gelegt und das Schlimmste verhindert: beispielsweise eine enorme Ausweitung der Gewährleistungsfrist oder die Möglichkeit für Konsumenten, einen Vertrag wegen eines Mangels sofort aufzulösen.

Zusätzlich konnten wir zahlreiche Ausnahmeregelungen für Sie erreichen, wie die Garantie, dass in Österreich keine strengeren Regeln gelten dürfen als in der EU. Trotzdem, wir wollen nichts schönreden. Es gibt einige unerfreuliche Änderungen für die Wirtschaft.

Wie können wir Ihnen jetzt rasch und unkompliziert helfen? Durch Informationen und Tipps, damit Sie einen geringeren Aufwand und weniger Mühen durch die neuen Gesetzesregelungen haben. Sehen Sie selbst:

Die Neuerungen auf einen Blick

- **Generelle Informationspflichten für Verträge mit Verbrauchern**
Wollen Sie einen Vertrag mit einem Konsumenten abschließen, müssen Sie vor der Auftragsunterzeichnung über einige Fakten informieren. In den meisten Fällen ergeben sich diese aber aus den Umständen im Geschäftslokal von selbst.
- **Umfassende Sonderbestimmungen für Außergeschäftsraumverträge**
Schließen Sie einen Vertrag außerhalb Ihres Geschäftes ab, zum Beispiel in der Kundenwohnung, gibt es zusätzlich zu den Informationspflichten weitere Neuerungen. Zum Beispiel muss der Vertrag schriftlich sein. Auch kann Ihr Kunde innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen vom Vertrag zurücktreten.
- **Umfassende Sonderbestimmungen für Fernabsatzverträge (z.B. Webshop)**
Wenn Sie einen Webshop betreiben, gibt es auch Neuerungen: zusätzlich zu den neuen vorvertraglichen Informationspflichten, ein 14-tägiges Widerrufsrecht, Pflichtangaben beim Bestell-Button und neue Kosten- und Gefahrtragungsregeln.
- **Neue Regelung des Gefahrenübergangs beim Versandungskauf**
Bei Versandgeschäften mit Verbrauchern geht die Gefahr im Normalfall bereits bei der Übergabe der Ware an den Transporteur über.
- **Kundenhotlines dürfen keine Mehrwertnummern mehr haben**
Betreiben Sie ein Kundenhotline, dürfen Sie keine Mehrwertnummern wie z.B. 0800er oder 0900er Telefonnummern verwenden.

Informationen finden Sie auf unserer Website wko.at. Geben Sie einfach den Suchbegriff „Verbraucherrechte neu“ ein.

¹ Diese neuen Regelungen gelten nicht für Verträge, die Sie mit anderen Unternehmern im Rahmen Ihrer jeweiligen unternehmerischen Tätigkeit abschließen (b2b Verträge).

Die Neuerungen im Detail

Für Sie als Gewerbe- und Handwerksbetrieb sind vor allem die Änderungen bei Außergeschäftsraumverträgen wichtig. Das sind Vertragsabschlüsse, die nicht in Ihrem Geschäftsraum bzw. auf Ihrem Geschäftsareal zustande kommen.

Umfassende Unterstützung erhalten Sie durch unsere **Mustervorlagen**.

Bitte halten Sie die neuen Regelungen genau ein, anderenfalls drohen Konsequenzen wie Gratisleistung, Vertragsrücktritt oder Verwaltungsstrafe.

Bitte beachten Sie bei Außergeschäftsraumverträgen:

- Schließen Sie alle Außergeschäftsraumverträge schriftlich ab.
- Der Konsument hat bei Außergeschäftsraumverträgen ein Widerrufsrecht von 14 Kalendertagen.
- Halten Sie die vorvertraglichen Informationspflichten ein.
Wichtig: Bitte auf Papier in lesbarer und klar verständlicher Sprache abfassen.
 - ✓ Ihre Identität und Kontaktdaten: Name, Firma, Anschrift, Telefonnummer etc. (Vordruck oft auf Firmenpapier)
 - ✓ Wesentliche Eigenschaften Ihrer Ware oder Dienstleistung
 - ✓ Brutto Gesamtpreis (inklusive Lieferkosten, Steuern und Abgaben)
 - ✓ Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen
 - ✓ Hinweis auf ein gesetzliches Gewährleistungsrecht (1 Satz genügt)
 - ✓ Sind Kundendienstleistungen nach dem Kauf im Vertrag inkludiert, Hinweis auf die Bedingungen der Kundendienstleistungen und die gewerblichen Garantiebestimmungen.
 - ✓ Vertragslaufzeit (nur wenn gegeben)
 - ✓ Information über das Widerrufsrecht des Konsumenten:

Bei Außergeschäftsraumverträgen beträgt es üblicherweise 14 Tage. Sie müssen auf das Bestehen des Widerrufsrechts und über die Konsequenzen des Rücktritts informieren. Zusätzlich verlangt das Gesetz, dass Sie dem Kunden ein Muster-Widerrufsformular aushändigen.

In Ausnahmefällen besteht kein Widerrufsrecht oder der Kunde kann es verlieren. Auch darüber müssen Sie Ihre Kunden informieren.

- Händigen Sie Ihrem Kunden nach Abschluss des Vertrages eine Kopie des unterzeichneten Vertragsdokuments oder eine Bestätigung über den Vertragsabschluss aus.

Tipp: Verwenden Sie unsere Mustervorlage auf wko.at. Den Suchbegriff „Verbraucherrechte branchenneutrales Vertragsmuster“ eingeben und das Formular herunterladen.

Welche Ausnahmen haben wir bei Außergeschäftsraumverträgen erreicht?

Ausgenommen sind Verträge über ...

- Langzeitpflege
- Gesundheitsdienstleistungen
- Gebäudeneubau und erhebliche Umbaumaßnahmen im Sinne von Neubau
- das Liefern von Lebensmitteln, Getränken und Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs

Keine Außergeschäftsraumverträge liegen vor, wenn ...

- Sie dem Kunden Ihr Angebot nach Ihrem Besuch bei ihm zusenden
- der Konsument telefonisch, durch Fax oder E-Mail bestellt.
- der Vertragsabschluss an Ihrem üblichen Messe- oder Marktstand erfolgt.
- das Entgelt nicht mehr als Euro 50 brutto beträgt.

Unsere Tipps für Sie

- Checken Sie, ob eine Ausnahme vorliegt.
- Schicken Sie Ihr Angebot erst einige Stunden nach Ihrem Kundenbesuch zu.
- Sie erbringen Dienstleistungen? Wenn möglich, starten Sie mit Ihrer Arbeit nachdem die 14-tägige Widerrufsfrist abgelaufen ist.
- Nehmen Sie in Ihren vorvertraglichen Informationen den Hinweis auf, dass Sie dem Kunden im Falle eines Widerrufs Ihre Leistungen aliquot in Rechnung stellen.

Wann entfällt das Widerrufsrecht bei Außergeschäftsraumverträgen?

- Sie haben auf Wunsch Ihres Kunden die Dienstleistung zur Gänze vor Ablauf des 14-tägigen Widerrufsrechts erbracht.
- Sie liefern Waren, die nach Kundenspezifikation angefertigt oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse Ihres Kunden zugeschnitten wurden.
- Auf ausdrücklichen Wunsch besuchen Sie Ihren Kunden und führen dringende Reparatur- oder Instandsetzungsarbeiten vor Ort durch.
- Bei schnell verderblicher Ware, Versiegelung, Hygiene und Vermischung entfällt das Widerrufsrecht ebenfalls.

Achtung: Bitte informieren Sie auch in diesen Fällen Ihre Kunden vor Vertragsabschluss über den Wegfall des Widerrufsrechts.

Haben Sie Fragen?

Detail-Infos, Servicedokumente zum Download und konkrete Beispiele finden Sie unter

wko.at, Suchbegriff Verbraucherrechte neu oder Sie klicken auf

<https://www.wko.at/Content.Node/branchen/oe/Chemische-Gewerbe-und-der-Denkmal-Fassaden-und-Gebaeudereiniger/Verbraucherrecht-Richtlinie-Umsetzungsgesetz.html>

oder

https://www.wko.at/Content.Node/Service/Wirtschaftsrecht-und-Gewerberecht/Allgemeines-Zivil-und-Vertragsrecht/Vertragsrecht-allgemein/Verbraucherrechte-Richtlinie_bringt_wesentliche_Aenderungen.html.

Und wenn Sie uns persönlich sprechen wollen, melden Sie sich bitte unter: T 02742/851-19170 oder 19172, E holz.chemie@wknoe.at. Wir helfen Ihnen gerne weiter.