

## DER BESTELL-BUTTON IM WEBSHOP

Die Richtlinie über Rechte der Verbraucher (Verbraucherrechte-Richtlinie, RL 2011/83/EU, ABl L 304 vom 22.11.2011, S. 64) bringt neue rechtliche Rahmenbedingungen bezüglich **Fernabsatzverträge** (Webshop, Versandhandel). In Österreich erfolgt die Umsetzung der Button-Lösung im Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (§ 8 FAGG)

### Buttonlösung und Informationspflichten (§ 8 FAGG)

Das FAGG führt eine neue, sogenannte „Button“-Lösung für entgeltliche Verträge ein. Diese Lösung hat zwei Elemente, eine zusätzliche Informationspflicht bei Abschluss des Bestellvorganges einerseits und die Gestaltung des Bestellbuttons andererseits. Auf Grund der Richtlinie gilt dies auch in allen anderen Mitgliedstaaten der EU (EWR).

Betroffen sind alle elektronisch geschlossenen Fernabsatzverträge (insbes Webshops, aber auch Verträge, die über Internet-Plattformen, Apps, Spielkonsolen etc geschlossen werden). Nicht betroffen sind hingegen Verträge, die nur durch individuelle Kommunikation zustande kommen (zB per Telefon oder E-Mail).

Deutschland hat die Button-Lösung generell bereits seit August 2012 umgesetzt (§ 312g deutsches Bürgerliches Gesetzbuch, BGB).

### Informationspflicht bei Abschluss des Bestellvorganges (§ 8 Abs 1 FAGG)

Das FAGG enthält eine Liste von vorvertraglichen Informationspflichten (§ 4 FAGG).

Wenn ein Fernabsatzvertrag, der zu einer Zahlungspflicht des Verbrauchers führt, auf elektronischem Weg geschlossen wird (Webshop), dann hat der Unternehmer den Verbraucher **unmittelbar bevor dieser seine Bestellung tätigt** (nochmals) klar und in hervorgehobener Weise auf bestimmte dieser vorvertraglichen Informationen hinzuweisen (die Ziffern in der Klammer beziehen sich auf die jeweiligen Ziffern in § 4 Abs 1 FAGG).

Dabei handelt es sich um folgende Punkte:

- wesentliche Merkmale der Waren oder Dienstleistungen (Z 1)
- Gesamtpreis einschließlich Steuern und Abgaben, gegebenenfalls Fracht-, Liefer- und Versandkosten bzw Art der Preisberechnung (Z 4)
- bei einem unbefristeten oder einem Abonnementvertrag die für jeden Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten bzw die Art der Preisberechnung (Z 5)
- gegebenenfalls Laufzeit des Vertrages oder die Kündigungsbedingungen oder automatische Verlängerungen des Vertrages (Z 14)
- gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher einget (Z 15)

Diese Informationen müssen unmittelbar vor der endgültigen Bestellung (dem „Bestell-Button“) des Verbrauchers erteilt werden. Das heißt, dass die Informationen am Ende des Bestellprozesses (unmittelbar vor der endgültigen Bestätigung durch den Verbraucher) erfolgen müssen. Ob es zulässig ist, die Informationen über Links zu Verfügung zu stellen,

ist noch ungeklärt. In Deutschland wird jedenfalls vertreten, dass dies unzulässig ist, weil die Informationen dann nicht unmittelbar beim Bestellbutton stehen.

Die Informationen haben „klar und verständlich“ und „in hervorgehobener Weise“ zu erfolgen. Das heißt, dass sie sich vom übrigen Text klar abheben müssen und hinsichtlich Schriftgröße, Schriftfarbe und Schriftart so gestaltet sein müssen, dass sie klar und einfach erkennbar sind. Die Informationen müssen unmissverständlich sein und dürfen keine verwirrenden Zusätze enthalten.

Da die Informationen „vor“ der Bestellung erteilt werden müssen, ist es voraussichtlich unzulässig, den Bestellbutton am oberen Bildschirmrand zu platzieren. Zumindest in Deutschland wird dies als unzulässig angesehen. Die Platzierung des Bestellbuttons sollte also unmittelbar unterhalb der Informationen erfolgen.

### **Die Gestaltung des „Bestell-Buttons“ (§ 8 Abs 2 FAGG)**

Der Unternehmer hat weiters dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder eine ähnliche Funktion umfasst, ist diese Schaltfläche oder entsprechende Funktion gut leserlich ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung (zB „kostenpflichtig bestellen“ oder „kaufen“) zu kennzeichnen (sogenannter „Bestellbutton“).

#### **Achtung!**

Der Begriff „kaufen“ ist zwar zulässig. Er sollte aber dann nicht verwendet werden, wenn der Kunde nur ein Angebot machen soll, das zwar den Kunden, noch nicht aber das Unternehmen binden soll. Es könnte nämlich sonst der Eindruck erweckt werden, dass mit der Betätigung dieses Buttons der Kaufvertrag bereits fix geschlossen wird. Die Konsequenz wäre, dass der Unternehmer den Kauf nicht mehr ablehnen kann. Eine bloße „Bestellung“ (im Sinne eines Angebots) könnte vom Unternehmer hingegen noch abgelehnt werden. Es sollte daher besser die Formulierung „kostenpflichtig bestellen“ oder „zahlungspflichtig bestellen“ gewählt werden.

Weitere Zusätze oder Texte sind auf dem Bestellbutton nicht zulässig.

Die Beschriftung muss im Hinblick auf die Zahlungsverpflichtung eindeutig sein. Worte wie „bestellen“ oder „weiter“ reichen alleine nicht aus, weil hier die Zahlungsverpflichtung nicht klar zum Ausdruck kommt.

#### **Achtung!**

Da der „Bestell-Button“ in Deutschland schon im August 2012 eingeführt wurde, gibt es dort bereits umfangreiche Rechtsprechung dazu. Österreichische Webshops, die eine Lieferung nach Deutschland nicht ausgeschlossen haben, sollten jedenfalls auch die (sehr strenge und einzelfallbezogene) deutsche Rechtsprechung dazu beachten; dies insbesondere, wenn sie von den gesetzlich vorgegebenen Formulierungen abweichen. Im Zweifel sollte besser der Gesetzeswortlaut („zahlungspflichtig bestellen“) verwendet werden.

Die Schrift auf dem Bestellbutton muss gut lesbar sein, das heißt der Verbraucher muss sie bei normaler Bildschirmauflösung gut erkennen können.

**Achtung!**

Wenn diese Vorgaben nicht erfüllt werden, ist der Verbraucher an den Vertrag oder seine Bestellung nicht gebunden.

**Angaben über Lieferbeschränkungen und Zahlungsmittel (§ 8 Abs 3 FAGG)**

Während die Wiederholung der in § 8 Abs 1 FAGG angeführten Informationen unmittelbar vor dem Bestellbutton zu erfolgen hat, nennt § 8 Abs 3 FAGG Informationen, die (spätestens) am Beginn des Bestellvorgangs (also keinesfalls erst beim Bestellbutton) erfolgen müssen:

Auf Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr (Webshops) ist spätestens bei Beginn des Bestellvorganges klar und deutlich anzugeben, ob

- Lieferbeschränkungen (zB für bestimmte Staaten) bestehen und welche
- Zahlungsmittel

akzeptiert werden.

Es ist daher nach wie vor möglich, die Lieferung in bestimmte Staaten von Vornherein auf der Website auszuschließen oder ausschließlich nach Österreich zu liefern.

**Achtung!**

Die Regelungen des gesamten § 8 FAGG (Infopflichten des § 8 Abs 1 u 3 und Bestellbutton § 8 Abs 2) gelten auch für die sonst vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommenen Personenbeförderungsverträge und (ab 1.7.2015) auch für Pauschalreiseverträge.

**Achtung!**

Die Regelungen des § 8 Abs 2 FAGG (Bestellbutton) gelten (ab 1.7.2015) auch für die sonst vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommenen Gesundheitsdienstleistungsverträge und Verträge über soziale Dienstleistungen.

**Achtung!**

Da der „Bestell-Button“ in Deutschland schon im August 2012 generell für Webshops eingeführt wurde, müssen sich Webshops, die eine Lieferung nach Deutschland nicht ausgeschlossen haben, an die (deutschen) Bestimmungen halten, unabhängig davon, wann diese Bestimmungen in Österreich in Kraft treten.

Stand: Mai 2014

Dieses Merkblatt ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

Burgenland, Tel. Nr.: 05 90907, Kärnten, Tel. Nr.: 05 90904, Niederösterreich Tel. Nr.: (02742) 851-0,  
Oberösterreich, Tel. Nr.: 05 90909, Salzburg, Tel. Nr.: (0662) 8888-0, Steiermark, Tel. Nr.: (0316) 601-0,  
Tirol, Tel. Nr.: 05 90905-1111, Vorarlberg, Tel. Nr.: (05522) 305-0, Wien, Tel. Nr.: (01) 51450-1010,

**Hinweis!** Diese Information finden Sie auch im Internet unter <http://wko.at>. Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältigster Bearbeitung ohne Gewähr und eine Haftung des Autors oder der Wirtschaftskammern Österreichs ist ausgeschlossen. Bei allen personenbezogenen Bezeichnungen gilt die gewählte Form für beide Geschlechter!

### **Besondere Erfordernisse bei elektronisch geschlossenen Verträgen**

**§ 8.** (1) Wenn ein elektronisch, jedoch nicht ausschließlich im Weg der elektronischen Post oder eines damit vergleichbaren individuellen elektronischen Kommunikationsmittels geschlossener Fernabsatzvertrag den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet, hat der Unternehmer den Verbraucher, unmittelbar bevor dieser seine Vertragserklärung abgibt, klar und in hervorgehobener Weise auf die in § 4 Abs. 1 Z 1, 4, 5, 14 und 15 genannten Informationen hinzuweisen.

(2) Der Unternehmer hat dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist. Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder die Betätigung einer ähnlichen Funktion erfordert, muss diese Schaltfläche oder Funktion gut lesbar ausschließlich mit den Worten „zahlungspflichtig bestellen“ oder einer gleichartigen, eindeutigen Formulierung gekennzeichnet sein, die den Verbraucher darauf hinweist, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Unternehmer verbunden ist. Kommt der Unternehmer den Pflichten nach diesem Absatz nicht nach, so ist der Verbraucher an den Vertrag oder seine Vertragserklärung nicht gebunden.

(3) Auf Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr ist spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

(4) Die Abs. 1 bis 3 gelten auch für die in § 1 Abs. 2 Z 8 genannten Verträge. Die Regelungen in Abs. 2 zweiter und dritter Satz gelten auch für die in § 1 Abs. 2 Z 2 und 3 genannten Verträge, sofern diese auf die in Abs. 1 angeführte Weise geschlossen werden.

Anmerkung: Abs 4 dehnt die Anwendung von § 8 auf Bereiche aus, die ansonsten vom Anwendungsbereich des FAGG nicht umfasst sind.