

# Rücktrittsrecht im Fernabsatz

Stand: 2019



## **Impressum**

### **Medieninhaber und Herausgeber:**

Bundesministerium für Arbeit, Soziales,  
Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK)  
Stubenring 1, A-1010 Wien  
+43 1 711 00-0  
sozialministerium.at

**Verlags- und Herstellungsort:** Wien

**Coverbild:** © istockphoto.com

**Layout & Druck:** BMASGK

**ISBN:** 978-3-85010-542-2

### **Alle Rechte vorbehalten:**

Jede kommerzielle Verwertung (auch auszugsweise) ist ohne schriftliche Zustimmung des Medieninhabers unzulässig. Dies gilt insbesondere für jede Art der Vervielfältigung, der Übersetzung, der Mikroverfilmung, der Wiedergabe in Fernsehen und Hörfunk, sowie für die Verbreitung und Einspeicherung in elektronische Medien wie z. B. Internet oder CD-Rom.

Im Falle von Zitierungen im Zuge von wissenschaftlichen Arbeiten sind als Quellenangabe „BMASGK“ sowie der Titel der Publikation und das Erscheinungsjahr anzugeben.

Es wird darauf verwiesen, dass alle Angaben in dieser Publikation trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen und eine Haftung des BMASGK und der Autorin/ des Autors ausgeschlossen ist. Rechtausführungen stellen die unverbindliche Meinung der Autorin/des Autors dar und können der Rechtsprechung der unabhängigen Gerichte keinesfalls vorgreifen.

**Bestellinfos:** Kostenlos zu beziehen über das Broschürenservice des Sozialministeriums unter der Telefonnummer +43 1 711 00-86 25 25 sowie unter [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice).

# Ihr Rücktrittsrecht im Fernabsatz

**Haben Sie einen Vertrag geschlossen...**

- ...im Katalog-Versandhandel,
- ...im Internet oder
- ...am Telefon?

*Näheres unter „Was bedeutet Fernabsatz?“ auf Seite 4*

**Dann können Sie in vielen Fällen...**

- innerhalb von **14 Tagen**...
- ohne Angabe von Gründen
- vom Vertrag **zurücktreten!**

*Näheres unter „Rücktrittsrecht“ auf Seite 6*

**Sie müssen dann...**

- die **Ware zurücksenden** und...
- bekommen im Gegenzug Ihr **Geld zurück!**

*Näheres unter „Folgen des Rücktritts“ auf Seite 8*

Diese Broschüre kann nur grundsätzliche rechtliche Informationen geben. Im Einzelfall kann das Bestehen eines Rücktrittsrechts strittig sein. Wenden Sie sich diesfalls an eine Konsumentenschutzeinrichtung (*siehe „Wichtige Adressen“ auf Seite 10*).

**Achtung:** Die in diesem Folder beschriebenen Regelungen gelten **nur für Verträge zwischen Unternehmerinnen und Unternehmern und Konsumentinnen und Konsumenten** – kaufen Sie also z. B. ein gebrauchtes Fahrrad über eine Internetplattform von einer anderen Privatperson, besteht das in dieser Broschüre beschriebene Rücktrittsrecht nicht.

## Was bedeutet Fernabsatz?

Das Rücktrittsrecht besteht für Verträge, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden. Der Begriff Fernabsatz umfasst den klassischen **Katalog-Versandhandel** genauso wie **Internet-** oder **Teleshopping**.

Entscheidend ist, dass der Vertrag **unter der ausschließlichen Verwendung von Fernkommunikationsmitteln** (z. B. Brief, E-Mail, Telefon, Telefax) zustande gekommen ist. Wurde der Vertrag bereits im Geschäftslokal ausverhandelt und dann in der Folge „aus der Ferne“ abgeschlossen, liegt kein Fernabsatzvertrag vor und das gesetzliche Rücktrittsrecht besteht nicht. Bloße Informationsbesuche im Geschäft schaden jedoch nicht, das Rücktrittsrecht besteht dann trotzdem.

Die Regeln für Fernabsatzverträge gelten sowohl für Verträge über **Waren** als auch für solche über **Dienstleistungen** (z. B. Vertrag mit Telefon-Anbieter). Der Fernabsatz von **Finanzdienstleistungen** ist gesondert geregelt.

# Sonderregeln für Telefon und Internet

Für Fernabsatzverträge über **Dienstleistungen** (z.B. Verträge über den Wechsel des Telefonanbieters, Energiedienstleisters usw.), die **am Telefon** abgeschlossen werden, gibt es eine Sonderregel:

Wird ein solcher Vertrag während eines vom Unternehmen eingeleiteten Anrufs abgeschlossen, so sind Konsumentinnen und Konsumenten erst dann gebunden, wenn sie vom Unternehmen eine schriftliche Bestätigung des Vertragsangebots erhalten und daraufhin die Annahme dieses Angebots schriftlich erklären.

*Ausführliche Informationen zu Vertragsabschlüssen am Telefon finden Sie in unserer Broschüre „Telefonwerbung – unerbetene Telefonanrufe“.*

**Bestellbutton bei Online-Verträgen:** Unternehmerinnen und Unternehmer haben dafür zu sorgen, dass Verbraucherinnen und Verbraucher beim Abschluss einer Online-Bestellung ausdrücklich bestätigen, dass dadurch eine Zahlungspflicht ausgelöst wird. Der **Bestellbutton** eines Online-Shops muss daher mit einer **eindeutigen Formulierung** beschriftet sein (z. B. „**zahlungspflichtig bestellen**“, „**kaufen**“). Ein bloßes „weiter“ oder „bestellen“ würde nicht ausreichen und daher keine Zahlungspflicht der Konsumentinnen und Konsumenten auslösen.

*Weitere spezielle Informationen für Vertragsabschlüsse im Internet finden Sie in der Broschüre „Der Kauf von Waren im Internet“.*

# Rücktrittsrecht

Für im Fernabsatz abgeschlossene Verträge besteht ein **14-tägiges Rücktrittsrecht**.

- Unternehmen sind verpflichtet, vor Vertragsabschluss über das Bestehen des Rücktrittsrechts und die Bedingungen für dessen Ausübung zu informieren.
- Außerdem müssen sie Konsumentinnen und Konsumenten ein Muster für die Rücktrittserklärung zur Verfügung stellen („Muster für die Rücktrittserklärung“ auf Seite 9). Dieses Musterformular können Konsumentinnen und Konsumenten verwenden, müssen es aber nicht.
- Erfüllt ein Unternehmen diese Pflicht nicht, verlängert sich die Rücktrittsfrist um zwölf Monate (Gesamtfrist daher **zwölf Monate plus 14 Tage**).

Die wesentlichsten Punkte zum Rücktrittsrecht im Überblick:

- **Rücktrittserklärung:**  
Verbraucherinnen und Verbraucher müssen das Unternehmen nachweislich vom Rücktritt in Kenntnis setzen (Rücktrittserklärung) und sind bei der Erklärung des Rücktritts an keine bestimmte Form gebunden. Der Rücktritt kann daher mündlich oder schriftlich erklärt werden. Aus Beweisgründen empfehlen wir jedenfalls eine schriftliche Erklärung, z. B. per E-Mail oder (eingeschriebenem) Brief. Eine kommentarlose Rücksendung der Ware ist nicht ausreichend.
- **Fristbeginn:**  
Bei Kaufverträgen beginnt die Rücktrittsfrist mit dem Erhalt der Ware zu laufen, bei Dienstleistungsverträgen mit dem Vertragsabschluss.
- **Fristwahrung:**  
Es reicht aus, wenn die Erklärung am letzten Tag der Frist abgesendet wird.

Vom Rücktrittsrecht im Fernabsatz gibt es einige **Ausnahmen**.

**Kein Rücktrittsrecht** besteht **jedenfalls** bei:

- schnell verderblichen Waren (z. B. Milch, Obst)
- versiegelten Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, sobald die Versiegelung entfernt wurde (z. B. Kosmetika, Arzneimittel)
- Waren, die nach speziellen Kundenvorgaben angefertigt wurden (z. B. Maßanzug, Maßmöbel)
- Waren, die nach ihrer Lieferung untrennbar mit anderen Waren vermischt wurden (z. B. Heizöl)
- entsiegelten Ton- und Videoaufnahmen sowie Computerspielen
- Dienstleistungen, für die ein bestimmter Termin oder Zeitraum vereinbart wird (z. B. Konzert- oder Fußballtickets, Hotelbuchungen)
- sozialen Dienstleistungen (z. B. Pflege- oder Heimverträge)
- Gesundheitsdienstleistungen (z. B. Verträge mit Ärztinnen und Ärzten, Hebammen, Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten; nicht ausgeschlossen vom Rücktrittsrecht ist aber der Versand von Arzneimitteln)
- Personenbeförderungen (z. B. Tickets für Flug, Bus, Bahn)

Bei **Finanzdienstleistungsverträgen**, die im Fernabsatz geschlossen wurden, gibt es zwar ebenfalls ein **14-tägiges Rücktrittsrecht** (bei Lebensversicherungsverträgen 30 Tage), aber gleichzeitig eine wichtige **Ausnahme**: Bei Verträgen über Finanzdienstleistungen, deren Preis auf dem Finanzmarkt Schwankungen unterliegt, auf die das Unternehmen keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können, gibt es kein Rücktrittsrecht (z. B. bei Aktien, Anleihen, Fonds).

# Folgen des Rücktritts

Nach dem Rücktritt sind Sie als Konsumentin bzw. Konsument verpflichtet, die **Ware** an das Unternehmen **binnen 14 Tagen ab Abgabe der Rücktrittserklärung zurückzusenden**.

Die **Kosten für die Rücksendung** sind grundsätzlich von Ihnen als Konsumentin bzw. Konsument zu tragen.

- Wenn Sie aber vom Unternehmen nicht vor Vertragsabschluss darüber informiert wurden, dass Sie im Fall des Rücktritts die Rücksendekosten zu bezahlen haben, sind diese Kosten vom Unternehmen zu tragen.
- Viele Unternehmen bieten aber von sich aus an, die Rücksendekosten zu übernehmen.

Sonstige Kosten darf das Unternehmen von Ihnen grundsätzlich nicht verlangen.

- Konsumentinnen und Konsumenten haben das Recht, die gelieferte Ware – vergleichbar mit einer Überprüfung im Geschäft – auf Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise zu untersuchen.

**Achtung:** Eine Benützung, die über diese Überprüfung hinausgeht, ist nicht zulässig. In diesem Fall darf das Unternehmen von der Konsumentin und vom Konsumenten einen Wertersatz verlangen.

- Kosten für bereits konsumierte Dienstleistungen haben Sie nur dann zu bezahlen, wenn Sie die Erbringung innerhalb der Rücktrittsfrist ausdrücklich schriftlich oder z. B. per E-Mail verlangt haben und über diese Kostenfolge informiert wurden.



Nachdem Sie die Ware zurückgesendet haben, hat Ihnen das Unternehmen **alle von Ihnen geleisteten Zahlungen zurückzuerstatten**. Dies beinhaltet nicht nur den bezahlten Kaufpreis, sondern auch von Ihnen bezahlte Lieferkosten.

## Muster für die Rücktrittserklärung

So soll das Muster-Widerrufsformular aussehen, das das Unternehmen Ihnen übermitteln muss:

### Muster-Widerrufsformular

(Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden es zurück)

- An [hier ist der Name, die Anschrift und gegebenenfalls die Faxnummer und E-Mail-Adresse des Unternehmers durch den Unternehmer einzufügen]:
- Hiermit widerrufe(n) ich/wir (\*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (\*) die Erbringung der folgenden Dienstleistung (\*)
- Bestellt am (\*)/erhalten am (\*)
- Name des/der Verbraucher(s)
- Anschrift des/der Verbraucher(s)
- Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)
- Datum

(\*) Unzutreffendes streichen

# Wichtige Adressen

## **Verein für Konsumenteninformation – Wien**

Mariahilfer Straße 81

1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77 - 0

[www.vki.at](http://www.vki.at)

## **Verein für Konsumenteninformation – Tirol**

Maximilianstraße 9

6020 Innsbruck

Telefon: +43 5012 58 68 78

[www.vki.at](http://www.vki.at)

## **Arbeiterkammer Wien**

Prinz Eugen Straße 20–22

1040 Wien

Telefon: +43 1 50 165 - 0

Und Arbeiterkammern in den anderen Bundesländern

[www.arbeiterkammer.at](http://www.arbeiterkammer.at)

## Für grenzüberschreitende Geschäfte

### Europäisches Verbraucherzentrum Österreich

Mariahilfer Straße 81

1060 Wien

Telefon: +43 1 588 77 81

[www.europakonsument.at](http://www.europakonsument.at)

## Für E-Commerce-Anfragen

### Internet Ombudsmann

c/o ÖIAT (Österr. Institut für angewandte Telekommunikation)

Ungargasse 64–66/3/404

1030 Wien

Telefon: +43 1 595 211 275

[www.ombudsmann.at](http://www.ombudsmann.at)

Allfällige weitere Broschüren zum Konsumentenschutz finden Sie unter [www.sozialministerium.at/broschuerenservice](http://www.sozialministerium.at/broschuerenservice), und können per Mail unter [broschuerenservice@sozialministerium.at](mailto:broschuerenservice@sozialministerium.at) oder telefonisch kostenfrei unter 0800 20 20 74 bestellt werden.

Weitere Themen für Konsumentinnen und Konsumenten finden Sie unter [www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at).

# Hinweis



Seit Jänner 2016 stehen insgesamt 8 „staatlich anerkannte Schlichtungsstellen“ zur Verfügung, an die sich Verbraucherinnen und Verbraucher zur außergerichtlichen Durchsetzung ihrer vertraglichen Ansprüche wenden können. Nähere Informationen finden Sie unter [www.sozialministerium.at](http://www.sozialministerium.at) und [www.konsumentenfragen.at](http://www.konsumentenfragen.at)!







