

TV-SHOPS

GESETZWIDRIGE VERTRAGSKLAUSELN

Anja Mayer

Die wichtigsten Ergebnisse

- Die AK Wien hat die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von 7 TV-Shops überprüft. Teleshopping zählt zu den Geschäften im Fernabsatz, dh die Verträge werden ohne gleichzeitige Anwesenheit der Vertragsparteien abgeschlossen.
- Es wurden insgesamt 185 Klauseln geprüft.
- Von diesen 185 Klauseln verstoßen nach Ansicht der AK 60 gegen gesetzliche Bestimmungen. Im Schnitt fanden sich pro Vertrag 8 gesetzeswidrige Klauseln. In einer Klausel können auch mehrere Verstöße enthalten sein.
- Im „besten“ Vertrag finden sich 3 rechtswidrige Klauseln.
- Der „schlechteste“ Vertrag enthält 13 gesetzeswidrige Klauseln.
- Im Wesentlichen werden die für den Bereich des Fernabsatzes relevanten gesetzlichen Bestimmungen – insbesondere zum Rücktrittsrecht – eingehalten.
- In allen Verträgen fanden sich jedoch gesetzeswidrige Klauseln. Die AK wird Abmahnverfahren gegen die betroffenen Unternehmen einleiten.

Beispiele für rechtswidrige Klauseln

- **Bei Lieferverzug des Unternehmers bleibt der Verbraucher länger als 30 Tage an den Vertrag gebunden (§ 5 i KSchG)**

Beispiel:

„In Ausnahmefällen kann sich bei Artikeln, die nicht vorrätig sind, die angegebene Zeit bis zu 6 Wochen verlängern“.

Bei Geschäften im Fernabsatz muss der Unternehmer eine Bestellung des Verbrauchers spätestens 30 Tage nach Übermittlung der Bestellung ausführen. Kann er diese nicht, muss er dies dem Verbraucher unverzüglich mitteilen oder ihm bereits geleistete Zahlungen zurückerstatten. Eine Frist von 6 Wochen ist jedenfalls unzulässig im Sinne des § 5 i KSchG.

- **Beschreibungen der Waren im Fernsehen werden als unverbindlich dargestellt (§ 9 KSchG)**

Beispiel:

„Die Vorstellung der Waren im Fernsehen, eine Bezugnahme auf bestimmte technische Regeln oder Angaben oder sonstige Beschreibungen und Abbildungen der Ware in Angeboten und Prospekten ist nur Eigenschaftsbeschreibung und keine Beschaffenheitsgarantie“.

Warenbeschreibungen des Unternehmers in TV-Sendungen sind öffentliche Äußerungen und daher verbindlich. Sollten diese Beschreibungen der Produkte nicht zutreffen, können diese Mängel als Gewährleistungsansprüche vom Verbraucher geltend gemacht werden. Einschränkungen, wonach diese Produktbeschreibungen bloße Eigenschaftsbeschreibungen und keine Zusicherungen sind, schränken die Gewährleistungsrechte des Verbrauchers ein und sind daher unzulässig im Sinne des § 9 KSchG.

- **Eine dem Verbraucher auferlegte Rügepflicht ist unzulässig (§ 9 KSchG)**

Beispiel:

„Bei mangelhafter Ware sind Sie verpflichtet, das Unternehmen umgehend davon in Kenntnis zu setzen“.

Eine Pflicht des Verbrauchers, Mängel einer Ware dem Unternehmer mitzuteilen, sieht das Gesetz nicht vor. Die Gewährleistungsrechte des Verbrauchers bestehen unabhängig von einer Prüfung der Ware auf allfällige Mängel. Eine dem Verbraucher auferlegte Rügepflicht stellt eine unzulässige Einschränkung seiner Gewährleistungsrechte dar und ist daher unzulässig.

- **Weitergabe von persönlichen Daten des Verbrauchers ist unzulässig, wenn die Datenarten sowie die Datenempfänger unbekannt sind (§ 4 Z 14 DSGVO)**

Beispiel:

„Wir behalten uns vor, die Daten auch an andere namhafte Unternehmen und Institutionen zu Werbezwecken weiterzuleiten“.

Den datenschutzrechtlichen Bestimmungen entsprechende muss der Verbraucher für eine gültige Weitergabe seiner Daten genau informiert werden, welche seiner Daten an welche Unternehmen weitergegeben werden. Eine pauschale Formulierung der Empfänger der Daten wie *„an andere namhafte Unternehmen bzw Institutionen“* ist unzulässig.

- **Formlose Erklärungen sind wirksam (§ 10 Abs 3 KSchG)**

Beispiel:

„Anderslautende Bedingungen bei Bestellungen des Käufers gelten nur, wenn sie ausdrücklich schriftlich anerkannt sind“.

Auch mündliche und somit formlose Erklärungen sind wirksam. Die Verpflichtung, diese Erklärungen schriftlich festzuhalten, ist unzulässig.

Übersicht der wichtigsten Verstöße

Geprüfte Unternehmen	= 7
Geprüfte Klauseln	= 185
Rechtswidrige Klauseln*	= 60

(*Eine Klausel kann mehrfache Gesetzesverstöße beinhalten)

	Anzahl	Schlagwort	Kommentar
KSChG			Konsumentenschutzgesetz
§ 5 e	3	Rücktrittsrecht	Einschränkung des Rücktrittsrechts nur in gesetzlich vorgesehenen Fällen
§ 5 f	3	Ausschluss des Rücktrittsrechts	Ausdehnung des Ausschlusses des Rücktrittsrechts unzulässig
§ 5 i	1	Lieferfristen	Unternehmer muss grundsätzlich Bestellung des Verbrauchers spätestens 30 Tage nach Übermittlung der Bestellung ausführen
§ 6 Abs 1 Z1	4	Bindungsfristen	Unangemessen lange bzw nicht hinreichend bestimmte Bindungsfristen sind unwirksam
§ 6 Abs 1 Z 2	1	Stillschweigen	Stillschweigen gilt nur ausnahmsweise als Vertragserklärung
§ 6 Abs 1 Z 7	1	Zurückbehaltungsrecht	Zurückbehaltungsrecht des Verbrauchers kann weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden
§ 6 Abs 1 Z 8	2	Aufrechnungsverbot	Vertragliche Aufrechnungsverbote sind nur in den gesetzliche geregelten Fällen untersagt
§ 6 Abs 1 Z 9	3	Haftungsausschluss	Haftung des Unternehmers darf generell weder ausgeschlossen noch eingeschränkt werden
§ 6 Abs 2 Z 3	3	Leistungsänderung	Vertragliche Änderungen können nur mit ausdrücklicher Vereinbarung geändert werden; Ausnahme: Änderung ist dem Verbraucher zumutbar (Änderung ist geringfügig und sachlich gerechtfertigt)
§ 6 Abs 3	39	Transparenzgebot	Richtig- und Vollständigkeitsgebot (unklare Regelungen sind unwirksam)
§ 9 KSChG	6	Gewährleistung	gesetzliche Gewährleistungsrechte des Verbrauchers dürfen weder eingeschränkt noch ausgeschlossen werden
§ 10 Abs 3	6	Mündliche Zusagen	mündliche Nebenabreden sind gültig
§ 13	1	Terminsverlust	Bei vereinbarter Ratenzahlung vorzeitige Fälligkeitstellung der gesamten Forderung nur unter bestimmten Voraussetzungen
§ 14	2	Gerichtsstand	Zulässig ist nur Wohnort oder Arbeitsplatz des Verbrauchers
ABGB			Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch
§ 879 Abs 3	19	Gröbliche Benachteiligung	bestehende gesetzlichen Regelungen dürfen nicht zum Nachteil der Kunden aufgehoben werden, wechselseitige Pflichten nicht ungleich verteilt sein oder zwischen Leistung und Gegenleistung darf kein grobes Missverhältnis bestehen
DSG			Datenschutzgesetz
§ 4 Z 14 iVm § 8 Abs 1 Z 2 DSG	13	Datenverarbeitung	Datenweitergabe nur mit Widerrufsbelehrung und genauer Angabe an wen und zu welchem Zweck
EVÜ			Übereinkommen über das auf vertragliche Schuldverhältnisse anzuwendende Recht
Artikel 5	3	Geltung österreichischen Rechts	Grundsätzlich ist das Recht des Staates anzuwenden, in dem der Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat

Anhang

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind aus dem Geschäftsleben nicht mehr wegzudenken. Geschäfte, bei denen keine AGB Bestandteil des Vertrages sind, sind die Ausnahme. Solange das Geschäft problemlos abgewickelt wird, spielt der Inhalt des Kleingedruckten, das oft genug aufgrund der Größe der Schrift bzw der drucktechnischen Gestaltung kaum lesbar ist, keine Rolle. Spätestens wenn es Probleme bei der Geschäftsabwicklung gibt oder die Ware bzw Leistung mangelhaft ist, dann zeigt sich die große Bedeutung der AGB. Denn die Unternehmer sorgen in den AGB für solche „Problemfälle“ vor, und versuchen die Rechtslage in den AGB zu ihren Gunsten zu verbessern. Dies geschieht beispielsweise durch umfassende Haftungsausschlüsse, Beweislastverschiebungen, automatische Vertragsverlängerungen, einseitige Leistungsänderungsvorbehalte und viele andere Bestimmungen.

Auch wenn die Wirksamkeit von AGB zwischen Unternehmen und Konsument vereinbart werden muss so bleibt dem Konsument meist nichts anderes übrig als diese zu akzeptieren oder auf den Geschäftsabschluss zu verzichten. Auch ein Geschäftsabschluss mit einem Mitbewerber ist in der Regel keine Alternative, da die AGB meist ähnlich gestaltet sind, sodass es kaum Ausweichmöglichkeiten gibt.

Der Gesetzgeber hat daher, um eine negative Verschiebung der Rechtslage zu Lasten der Konsumenten zu verhindern, vorgesorgt: Zum einen erklärt das Konsumentenschutzgesetz eine Reihe von typischen Klauseln für generell unwirksam (§ 6 Abs 1 KSchG, Beispiel: Haftungsausschluss für Personenschaden), bzw für unwirksam, wenn sie nicht im einzelnen zwischen Unternehmen und Verbraucher ausgehandelt wurden (§ 6 Abs 2 KSchG, Beispiel: Preisänderungen innerhalb von 2 Monaten ab Vertragsabschluss). Zusätzlich können Klauseln noch unwirksam sein, wenn sie ungewöhnlich und überraschend sind (§ 864a ABGB) bzw wenn sie den Konsumenten gröblich benachteiligen (§ 879 Abs 3 ABGB).

B. Abmahnung und Verbandsklage

Die Rechtswidrigkeit von Klauseln in AGB ist Verbrauchern häufig nicht erkennbar. Was geschrieben ist wird - wohl oder übel - akzeptiert. Zusätzlich scheuen viele Konsumenten vor einer gerichtlichen Durchsetzung ihrer Rechte zurück. Das Kostenrisiko und der nicht immer kalkulierbare Prozessausgang verhindern die Rechtsdurchsetzung.

Um das Risiko, dass unzulässige Vertragsbestimmungen Anwendung finden, zu vermindern, hat der Gesetzgeber die Möglichkeit der **Verbandsklage** geschaffen (§§ 28 und 28a KSchG). Danach sind bestimmte Institutionen (Wirtschaftskammer Österreich, Bundesarbeitskammer, VKI, ua) im Sinne des § 29 KSchG zur Geltendmachung eines gerichtlichen Unterlassungsanspruches berechtigt. Um den Gang zu Gericht zu vermeiden, kann und wird im Regelfall das Unternehmen zuvor mittels einer schriftlichen **Abmahnung** im Sinne des § 28 Abs 2 KSchG aufgefordert, binnen angemessener Frist eine Unterlassungserklärung abzugeben. Darin erklärt das Unternehmen, auf die Anwendung der gerügten Klauseln auch bei bereits bestehenden Verträgen zu verzichten und sie zukünftig nicht mehr zu verwenden. Verstößt das Unternehmen gegen die Vereinbarung, wird eine in der Unterlassungserklärung vereinbarte Vertragsstrafe fällig.

Abmahnung und **Verbandsklage** bieten damit die über den Einzelfall hinausgehende Möglichkeit, die Anwendung rechtswidriger Klauseln zu verhindern und – wenn nötig – eine gerichtliche Klärung herbeizuführen. Zusätzlich bietet das Verfahren auch die Möglichkeit bestehende Informationspflichten (Belehrung über das Rücktrittsrecht beim Haustürgeschäft) durchzusetzen.