

Handbuch Verbraucherrecht

- Grundlagen und Rechtsquellen
- Institutionen
- Allg. Vertragsrecht
- KSchG u. FAGG
- Reiserecht
- Versicherungen
- Finanzdienstleistungen
- Telekom
- E-Commerce
- Wohnen
- Produkthaftung u. -sicherheit
- Zivilverfahren
- Grenzüberschreitung

von

Univ.-Prof. Dr. Astrid Deixler-Hübner

Dr. Peter Kolba

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abkürzungsverzeichnis	XXV
Literaturverzeichnis	XXXV
Autorenverzeichnis	XLI
 I. Grundlagen und Rechtsquellen des Verbraucherschutzes (<i>Martin Schauer</i>)	1
A. Grundlagen	1
1. Historischer Überblick	1
2. Begriff und Systematik des Verbraucherschutzrechts	2
3. Instrumente des Verbraucherschutzes	3
4. Verbraucherpolitik und Verbraucherschutzrecht	4
B. Europäische Rechtsgrundlagen	7
1. Europäisches Primärrecht	7
2. Sekundärrecht	7
a. Systematische und methodische Aspekte	7
i. Grundlagen	7
ii. Richtlinien	8
iii. Verordnungen	10
b. Rechtsquellen im Überblick	11
i. Vertragsrecht	11
ii. Internationales Privatrecht	18
iii. Verfahrensrecht	19
iv. Alternative Streitbeilegung (Alternative dispute resolution)	19
v. Kollektiver Interessenschutz	20
3. Die Zukunft des europäischen Verbraucherschutzrechts	21
C. Innerstaatliche Rechtsgrundlagen	21
1. Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch	21
2. Spezifisches Verbraucherschutzrecht	22
a. Allgemeines	22
b. Konsumentenschutzgesetz	23
c. Verbraucherschutzrechtliche Sondergesetze	24
i. Abschlussbezogene Sondergesetze	24
ii. Vertragstypenbezogene oder sektorale Sondergesetze	24
iii. Verfahrensrecht	25
d. Gesetze zum Kundenschutz	25
D. Verträge	27
1. Grundlagen des Verbrauchergeschäfts	27
2. Unternehmer – Verbraucher	27
a. Unternehmer	27
i. Merkmale	27
ii. Unternehmensbezug des Geschäfts	30
b. Verbraucher	30
c. Besonderheiten	31
3. Vertragsauslegung	32
4. Allgemeine Geschäftsbedingungen	35

a. Grundlagen	35
b. Geltungskontrolle	36
i. Einbeziehungskontrolle	36
ii. Geltungskontrolle ieS	37
c. Inhaltskontrolle	40
5. Transparenzkontrolle	45
II. Institutionen des Verbraucherschutzes (Ulrike Docekal/Peter Kolba)	49
A. Europäische Union – International	49
1. Rechtsetzung auf EU-Ebene	49
a. Europäische Kommission – Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung	49
b. Europäische dezentrale Agenturen mit Verbraucherschutzkompetenz	50
i. Telekommunikation: Gremium Europäischer Regulierungsstellen für elektronische Kommunikation – GEREK	50
ii. Lebensmittel: Europäische Behörde für Lebensmittelsicherheit – EFSA	50
iii. Finanzmarkt: Europäische Wertpapier- und Marktaufsichtsbehörde – ESMA	50
iv. Finanzmarkt: Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung – EIOPA	51
v. Finanzmarkt: Europäische Bankenaufsichtsbehörde – EBA	51
c. Europäisches Parlament – Ausschüsse	51
d. Rat der Europäischen Union	52
2. Interessenvertretung auf EU-Ebene	52
a. BEUC – Bureau Européen des Unions de Consommateurs	52
b. ANEC – The consumer voice in standardization	52
c. COFACE – Confederation of Family Organisations in the European Union	53
d. ECCG – European Consumer Consultative Group	53
3. Rechtsdurchsetzung	53
a. ECC-Net – Netz der europäischen Verbraucherzentren	53
b. FIN-NET – Netz von Schiedsstellen für Finanzdienstleistungen	54
c. CPC – Netzwerk der Verbraucherbehörden	54
d. RAPEX – Rapid Exchange of Information System	54
4. Verbraucherschutz international	55
a. Consumers International (CI)	55
b. Transatlantic Consumer Dialogue (TACD)	55
c. International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)	56
d. ICRT – International Consumer Research and Testing Ltd.	56
B. Österreich	56
1. Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz	56
2. Arbeiterkammern	57
3. Verein für Konsumenteninformation (VKI)	57
4. Schlichtungsstellen	58
a. Schlichtung für Verbrauchergeschäfte	58
b. Spezielle Schlichtungsstellen für Branchen	58
i. Rundfunk- und Telekomregulierungs GmbH (RTR)	58
ii. Internet-Ombudsmann	59
iii. Zentrale Schlichtungsstelle für Passagiere von Bahn, Bus, Schiff und Flugzeug	59

iv. E-Control	59
v. Branchenschlichtungen	59
III. Allgemeines Vertragsrecht (Wolfgang Kolmasch)	61
A. Vertragsabschluss	61
1. Anbot und Annahme	61
2. Aufdrängen von Leistungen	62
3. Punktation – Vorvertrag – Option – Gutschein	62
4. Kostenvoranschlag	63
5. Geschäftsfähigkeit	64
a. Einleitung	64
b. Geschäftsunfähigkeit	64
c. Beschränkte Geschäftsfähigkeit	65
6. Formerfordernisse	67
a. Gesetzliche Formgebote	67
b. Vertragliche Formgebote	67
c. Schriftform	68
7. Willensmängel	69
a. Anfechtung wegen List	69
i. Allgemeines	69
ii. Überlisten durch Schweigen	70
b. Anfechtung wegen Irrtums	71
i. Allgemeines	71
ii. Irrtumsarten	71
iii. Anfechtungsgründe	73
iv. Anfechtung	74
B. Grenzen der Vertragsfreiheit	74
1. Allgemeines	74
2. Äquivalenzstörungen	74
a. Allgemeines	74
b. Verkürzung über die Hälfte	75
i. Grundsätze	75
ii. Wertfeststellung	75
iii. Anwendungsbereich und Ausnahmen	75
iv. Anfechtung	76
c. Wucher	77
d. Entgeltgrenzen	77
C. Leistungsstörungen	78
1. Unmöglichkeit	78
a. Allgemeines	78
b. Anfängliche Unmöglichkeit	78
c. Nachträgliches Unmöglichwerden	78
2. Verzug	79
a. Allgemeines	79
b. Rücktrittsrecht	80
c. Nachfrist	81
d. Fixgeschäft	81
3. Besonderheiten bei Geldschulden	82
a. Zahlungsart	82

b. Bringschuld.....	82
c. Banküberweisung	83
d. Abweichende Vereinbarungen	84
e. Fremdwährungsschulden	84
4. Gewährleistung.....	85
a. Allgemeines	85
b. Mangel.....	85
c. Zeitpunkt der Mangelhaftigkeit.....	87
d. Rangordnung der Gewährleistungsbehelfe.....	88
e. Mängelbehebung	89
f. Sekundäre Behelfe.....	90
i. Voraussetzungen für den Umstieg	90
ii. Wahlrecht.....	92
iii. Preisminderung.....	93
iv. Wandlung.....	93
g. Gewährleistungsfrist.....	93
i. Allgemeines	93
ii. Beginn.....	94
iii. Dauer	94
h. Garantie	95
5. Schadenersatz	95
a. Allgemeines	95
b. Mangel- und Mangelfolgeschaden	96
D. Berechnung von Fristen	97
1. Allgemeines.....	97
2. Berechnungsregeln	97
3. Wochenend- und Feiertagsruhe	98
4. Fristwahrung.....	99
5. Rückwärtsberechnung	99
6. Zeiträume.....	100
IV. Konsumentenschutz- (KSchG) und Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) (Ulrike Docekal/Maria Ecker/Joachim Kogelmann/Peter Kolba).....	101
A. Verbrauchergeschäft.....	101
B. Informationspflichten	102
1. Allgemeine Informationspflichten nach KSchG	102
2. Besondere Informationspflichten nach FAGG	104
C. Rücktrittsrechte	109
1. Rücktritt gemäß FAGG.....	109
a. Zeitlicher Anwendungsbereich	109
b. Bereichsausnahmen Art 3 Abs 3 VR-RL/§ 1 Abs 2 FAGG	110
c. Ausschlüsse des Rücktrittsrechts gem § 18 FAGG	111
i. Sofort erbrachte Dienstleistungen (§ 18 Abs 1 Z 1 FAGG).....	113
ii. Digitale Inhalte (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG)	114
iii. Dringende Reparaturen auf Aufforderung des Verbrauchers (§ 18 Abs 2 FAGG).....	115
d. Das Rücktrittsrecht gem § 11 FAGG.....	115
i. Voraussetzungen des Rücktrittsrechts	116
ii. Auswärtsgeschäftevertrag (AGV) iSd § 3 Z 1 FAGG	116

iii. Fernabsatzvertrag iSd § 3 Z 2 FAGG	117
e. 14-tägige Rücktrittsfrist.....	118
f. Fristverlängerung bei Informationspflichtverletzung	118
g. Form der Rücktrittserklärung	118
i. Rücktritt via Webformular	119
h. Rechtsfolgen des Rücktritts.....	119
i. Versandkosten (Hinsendekosten).....	119
i. Zurückbehaltungsrecht des Unternehmers	120
j. Rücksendekosten	120
k. Gefahrtragung bei Rücksendung	120
l. Benützungsentgelt/Ersatz der Wertminderung	120
m. Anteiliges Entgelt für erbrachte Leistungen	121
n. Sonderfall Handwerkerverträge.....	122
o. Sonderfall Download von digitalen Gütern	123
p. Akzessorische Verträge (§ 17 FAGG).....	124
2. Rücktritt vom Haustürgeschäft gem § 3 KSchG	125
3. Rücktritt bei Verstoß gegen die GewO (§ 3 Abs 5 KSchG)	127
4. Rücktritt gemäß § 3a KSchG.....	127
a. Für die Einwilligung maßgebliche Umstände	128
b. Als wahrscheinlich darstellen.....	129
c. Eintritt in erheblich geringerem Ausmaß.....	129
d. Veranlassung durch den Verbraucher.....	130
e. Erkennbarkeit und Belehrung.....	130
f. Ausnahmen vom Rücktrittsrecht (Abs 4)	131
5. Rücktritt vom Vorauszahlungskauf gem § 27 KSchG	131
6. Relative Nichtigkeit iZm Buttonlösung des § 8 FAGG.....	132
7. Relative Nichtigkeit von Telefonverträgen gem § 5b KSchG	133
8. Relative Nichtigkeit von Telefonverträgen gem § 9 FAGG.....	133
9. Relative Nichtigkeit des Haustürgeschäfts gem § 62a KAKuG.....	134
10. Rücktritt vom Timesharing-Vertrag gem § 8 ff TNG	134
a. Fristverlängerung bei Informationspflichtverletzung	135
b. Fristverlängerung bei mangelhafter Rücktrittsbelehrung	135
c. Form.....	136
d. Keine Kosten für den Verbraucher.....	136
e. Anzahlungsverbot.....	136
f. Wirkung des Rücktritts auf akzessorische Verträge	136
11. Weitere Rücktrittsrechte	136
12. Prüfschema und Beispiele	137
D. Kostenvoranschläge.....	139
E. Irreführende Gewinnzusagen	139
F. Klauselkatalog (§ 6 KSchG)	140
1. Einzeltatbestände des § 6 Abs 1 KSchG	140
a. § 6 Abs 1 Z 1 KSchG: Bindungsfristen	140
b. § 6 Abs 1 Z 2 KSchG: Erklärungsfiktionen.....	142
c. § 6 Abs 1 Z 3 KSchG: Zugangsfiktionen.....	143
d. § 6 Abs 1 Z 4 KSchG: Form von Willenserklärungen und Zugangs- erfordernisse	144
e. § 6 Abs 1 Z 5 KSchG: Einseitige Entgelterhöhungen	145
f. § 6 Abs 1 Z 6 KSchG: Leistungsverweigerung	147

g. § 6 Abs 1 Z 7 KSchG: Zurückbehaltungsrechte	147
h. § 6 Abs 1 Z 8 KSchG: Aufrechnungsverbote	148
i. § 6 Abs 1 Z 9 KSchG: Haftungsfreizeichnungen	148
j. § 6 Abs 1 Z 10 KSchG: Leistungskontrolle.....	149
k. § 6 Abs 1 Z 11 KSchG: Beweislastverschiebungen	149
l. § 6 Abs 1 Z 12 KSchG: Verfallklauseln.....	150
m. § 6 Abs 1 Z 13 KSchG: Verzugszinsen.....	150
n. § 6 Abs 1 Z 14 KSchG: Irrtum, Geschäftsgrundlage.....	151
o. § 6 Abs 1 Z 15 KSchG: Betreibungskosten	151
2. Einzeltatbestände des § 6 Abs 2 KSchG	151
a. § 6 Abs 2 Z 1 KSchG: Unternehmerrücktritt.....	151
b. § 6 Abs 2 Z 2 KSchG: Überbindung des Vertrages	152
c. § 6 Abs 2 Z 3 KSchG: Einseitige Leistungsänderungen	153
d. § 6 Abs 2 Z 4 KSchG: Kurzfristige Entgeltänderungen	153
e. § 6 Abs 2 Z 5 KSchG: Zur Bearbeitung übernommene Sachen	154
f. § 6 Abs 2 Z 6 KSchG: Angeldansprüche	154
g. § 6 Abs 2 Z 7 KSchG: Schiedsvereinbarungen	154
3. Transparenzgebot des § 6 Abs 3 KSchG	155
G. Angeld und Reugeld.....	157
H. Gewährleistung bei Verbrauchergeschäften	157
I. Vollmacht und mündliche Zusagen.....	160
J. Verbot von Orderwechsel und Gehaltsabtretung.....	161
K. Verbrauchergerichtsstand	162
L. Besondere Vertragsarten.....	162
1. Verträge über wiederkehrende Leistungen (§ 15 KSchG).....	162
a. Normalfall.....	163
b. Unteilbare Leistungen des Unternehmers.....	163
c. Besondere Aufwendungen	163
2. Kreditgeschäfte von Ehegatten, von Verbrauchern, Warnpflicht und Mäßigungsrecht bei Interzessionen (§§ 25a–25d KSchG).....	164
3. Wohnungsverbesserungen (§ 26d KSchG).....	164
4. Vorauszahlungskäufe (§ 27 KSchG)	164
5. Werkvertrag (§ 27a KSchG).....	164
6. Maklervertrag (§§ 30a–31 KSchG).....	165
7. Pauschalreisevertrag (§§ 31b–31f KSchG)	165
M. Neue Bestimmungen durch das VRUG.....	165
1. Cold Calling (§ 5b KSchG).....	165
2. Kosten telefonischer Kontaktaufnahme nach Vertragsschluss (§ 6b KSchG).....	166
3. Zusätzliche Zahlungen (§ 6c KSchG)	168
4. Leistungsfrist (§ 7a KSchG).....	170
5. § 7b KSchG (Gefahrenübergang bei Übersendung der Ware)	172
N. Das Heimvertragsgesetz.....	173
1. Anwendungsbereich	173
2. Allgemeines zum Vertragsabschluss	173
3. Mindestinhalte des Heimvertrags	174
a. Räumlichkeiten	174
b. Allgemeine Verpflegung	174
c. Grundbetreuung	174
d. Entgelt.....	175

e. Vorgehensweise bei Vertragsende (§ 27d Abs 1 Z 7 KSchG).....	175
f. Zusatzleistungen (§ 27d Abs 2 KSchG)	175
g. Besondere Pflegeleistungen.....	175
h. Kautions	176
i. Persönlichkeitsrechte des Bewohners (§ 27d Abs 3 KSchG)	176
4. Besonderes Transparenzgebot des § 27d Abs 4 KSchG.....	177
5. Vertrauensperson (§ 27e KSchG)	178
6. Entgeltminderung (§ 27f KSchG)	178
a. Abwesenheitsminderung	178
b. Minderung wegen Mängeln.....	179
7. Kautionsvereinbarungen (§ 27g Abs 1–4 KSchG).....	179
8. Leistung ohne Gegenleistung und Verfallsregelungen (§ 27g Abs 5 KSchG).....	180
a. Leistung ohne Gegenleistung	180
b. Verfallsregelungen	180
9. Kündigung durch Heimbewohner, Todesfall (§ 27h KSchG)	180
10. Kündigung durch Heimträger (§ 27i KSchG)	181
a. Einstellung des Heimbetriebs	181
b. Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Bewohners	181
c. Schwere Störung des Heimbetriebs.....	181
d. Zahlungsverzug	182
11. Typische Beispiele gesetzwidriger Klauseln in Heimverträgen.....	182
a. Preisgleitklauseln (§ 6 Abs 1 Z 5 KSchG).....	182
b. Gesetzwidrige Leistungsänderungen (§ 6 Abs 2 Z 3 KSchG)	183
c. Gesetzwidrige Gewährleistungseinschränkung (§ 9 KSchG).....	183
d. Verletzung der Persönlichkeitsrechte/Sittenwidrigkeit (§ 879 Abs 3 ABGB, § 27d Abs 3 KSchG)	183
e. Haftungsausschlüsse (§ 6 Abs 1 Z 9 KSchG).....	183
f. Unzulässig hohe Benützungsentgelte nach Tod des Bewohners (§§ 27f, g KSchG)	184
g. Kündigungsklauseln (§ 27i KSchG).....	184
V. Reiserecht (Wolfgang Kolmasch).....	185
A. Allgemeines Reiserecht.....	185
1. Einleitung	185
2. Reisevermittlung.....	185
3. Reiseveranstaltung.....	186
a. Allgemeines	186
b. Abgrenzung zur Vermittlung	186
c. Reiseveranstaltungs- und Pauschalreiseverträge	187
d. Insolvenzversicherung	189
4. Informationspflichten	190
5. Leistungs- und Preisänderungen	191
6. Zulässigkeit von Preisanpassungsklauseln.....	192
7. Wechsel des Reisenden.....	193
8. Stornierung der Reise	193
a. Durch den Anbieter.....	193
b. Durch den Reisenden.....	193
i. Kostenlose Stornierung.....	193
ii. Stornierung mit Kosten.....	194

9. Anspruch auf eine Ersatzreise	195
10. Gewährleistung für Reisemängel	196
a. Allgemeines	196
b. Reisemangel.....	196
c. Gewährleistungsbehelfe.....	198
d. Reisepreisminderung	199
e. Wandlung	201
f. Gewährleistungsfrist.....	201
g. Leistungsstörungen bei Reiseveranstaltungen.....	201
11. Schadenersatz für entgangene Urlaubsfreude	202
B. Beförderungsrecht	204
1. Allgemeines.....	204
2. Flug.....	204
a. Fluggäste-Verordnung	204
i. Anwendungsbereich	204
ii. Nichtbeförderung.....	205
iii. Annullierung.....	206
iv. Verspätung	207
v. Ausgleichszahlung.....	208
b. Montrealer Übereinkommen.....	209
i. Einleitung.....	209
ii. Haftungsregelungen	209
iii. Gerichtsstand	210
3. Eisenbahn	211
4. Bus.....	211
5. Schiff	211
6. Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte.....	212
C. Beherbergungsrecht.....	212
1. Allgemeines.....	212
2. Stornierung	213
3. Gastwirtehaftung	214
D. Time-Sharing	215
1. Einleitung	215
2. Anwendungsbereich	215
3. Vertragsdauer.....	216
4. Informationspflichten	216
5. Rücktrittsrecht	217
6. Internationales	218
VI. Versicherungen (Rainer Fasoli/Thomas Hirmke/Johann Kriegner)	219
A. Vertragsabschluss	219
1. Antrag und Annahme.....	219
2. Vorläufige Deckung.....	220
a. Vereinbarung einer vorläufigen Deckung	220
b. Vorläufige Deckung bei fehlendem Warnhinweis	221
c. Sonstiges.....	221
3. Vermittler	221
a. Versicherungsagent.....	222
b. Versicherungsmakler	223
c. Pseudomakler.....	224

4. Informationspflichten	224
a. Vorvertragliche Anzeigepflichten des VN	224
b. Informationspflichten des Versicherers.....	226
5. Elektronische Kommunikation	227
B. Rücktrittsrechte	228
1. Allgemeines Rücktrittsrecht nach § 5c VersVG	228
2. Allgemeines Rücktrittsrecht nach § 5b VersVG.....	229
3. Rücktrittsrecht in der Lebensversicherung nach § 165a VersVG.....	230
C. Vertragsinhalt	230
1. Polizze und Versicherungsbedingungen	230
2. Geltungs-, Inhalts- und Transparenzkontrolle	232
a. Geltungskontrolle nach § 864a ABGB	232
b. Inhaltskontrolle nach § 879 Abs 3 ABGB (§ 6 Abs 1 und 2 KSchG).....	233
c. Transparenzgebot nach § 6 Abs 3 KSchG	233
d. Verbandsklagen.....	234
e. Judikaturbeispiele	234
3. Versichertes Risiko	235
4. Ausschlüsse	237
a. Abgrenzung Risikoausschluss – verhüllte Obliegenheit	238
5. Unter-/Übersicherung	238
6. Doppelversicherung.....	239
D. Obliegenheiten	240
1. Gesetzliche Obliegenheiten.....	240
a. Obliegenheiten bei Gefahrerhöhung nach §§ 23 ff VersVG	240
b. Anzeige des Versicherungsfalles nach § 33 VersVG	242
c. Auskunftspflicht und Obliegenheit zur Beibringung von Belegen (§ 34 VersVG).....	243
d. Bekanntgabe des Wohnsitzwechsels nach § 10 VersVG	243
e. Sonstige Anzeigepflichten	244
2. Vertragliche Obliegenheiten	244
a. Obliegenheiten vor dem Versicherungsfall	245
b. Obliegenheiten nach dem Versicherungsfall	246
E. Pflichten im laufenden Versicherungsvertrag	247
1. Prämienzahlung	247
a. Allgemeines	247
b. Prämienhöhe und Nebengebühren.....	247
c. Fälligkeit der Prämie	248
d. Prämienverzug und seine Folgen	248
i. Allgemeines	248
ii. Verzug mit der Erstprämie	249
iii. Verzug mit der Folgeprämie	250
2. Versicherungsleistung.....	251
a. Versicherungsleistung vor dem Versicherungsfall	251
b. Versicherungsleistung nach dem Versicherungsfall	251
c. Art und Umfang der Versicherungsleistung	251
i. Versicherungsleistung bei der Summenversicherung	252
ii. Versicherungsleistung bei der Schadensversicherung	252
d. Fälligkeit der Versicherungsleistung	252
e. Sachverständigenverfahren (Ärztekommission) und Fälligkeit	253

F. Verjährung der Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag	254
G. Beendigung des Versicherungsvertrages	255
1. Wegfall des versicherten Interesses	255
2. Veräußerung	256
3. Tod	258
4. Kündigung	258
a. Ablaufkündigung	258
b. Verbraucherkündigung langfristiger Verträge	259
c. Ordentliche Kündigung von Verträgen auf unbestimmte Dauer	259
d. Schadensfallkündigung	260
e. Lebensversicherung	260
f. Kfz-Haftpflichtversicherung	261
g. Beispiele für weitere gesetzliche Kündigungsrechte	261
h. Vertragliche Kündigungsrechte	261
i. Wirksamkeit und Form der Kündigung	261
j. Zurückweisungspflicht des Versicherers	262
5. Dauerrabatt	263
H. Diskriminierung	264
VII. Finanzdienstleistungen (Beate Gelbmann/Peter Kolba/Petra Leupold)	265
A. Banken	265
1. Allgemeine Bankbedingungen (ABB)	265
2. Einlagengeschäfte	265
a. Spareinlagen	265
i. Sparbucharten	265
ii. Bindung der Spareinlage	265
iii. Verzinsung	266
iv. Verfügungen	267
v. Entgelte	267
vi. Aufrechnungsmöglichkeit der Bank	268
vii. Verlust der Sparurkunde	268
b. Onlinesparen und „Sparkarten“	269
c. Einlagensicherung	269
3. Verbraucherkredite	271
a. Kreditvertrag	271
b. Verbraucherkreditgesetz	271
i. Anwendungsbereich	271
ii. Informationspflichten des Kreditgebers	272
iii. Bonitätsprüfung und Warnung	272
iv. Kreditauszahlung	273
v. Rücktrittsrecht	273
vi. Zahlungspflicht des Kreditnehmers	274
vii. Verbundene Kreditverträge	275
viii. Kündigung	276
ix. Terminsverlust	277
x. Vorzeitige Rückzahlung	277
xi. Zahlungsaufschub	278
xii. Kontoüberziehung und Kontoüberschreitung	278
xiii. Leasing	278

c.	Fremdwährungskredite	279
i.	Beratungsfehler.....	280
ii.	Unzulässige Klauseln	283
d.	Interzession	285
i.	Kreditgeschäfte von Ehegatten	285
ii.	Informationspflicht über Säumigkeit des Hauptschuldners	285
iii.	Hinweisobliegenheit und Mäßigungsrecht	285
4.	Zahlungsdienste.....	287
a.	Das Girokonto.....	287
b.	Zahlungsdienstegesetz	287
i.	Anwendungsbereich und Begriffsbestimmungen	287
ii.	Vorvertragliche Informationspflichten.....	289
iii.	Entgelt und Aufwendersatz.....	290
iv.	Rahmenvertrag	293
v.	Der Zahlungsvorgang	295
vi.	Haftung	299
5.	Safe, Bankschließfach und Wertpapierdepot.....	301
a.	Safe	301
b.	Bankschließfach.....	301
c.	Wertpapierdepot.....	302
6.	Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz	302
7.	Aufsicht	303
a.	Österreichische Finanzmarktaufsicht	303
b.	Österreichische Nationalbank.....	304
B.	Kapitalmarkt.....	304
1.	Akteure am Markt	304
a.	Konzessionierte Dienstleistungserbringer	305
b.	Vermittler.....	306
i.	Vertraglich gebundene Vermittler	306
ii.	Wertpapiervermittler.....	306
c.	Versicherungsvermittler.....	307
i.	Versicherungsagent.....	307
ii.	Versicherungsmakler	308
iii.	Pseudomakler.....	308
iv.	Gelegenheitsmakler	309
v.	Pseudoagent.....	309
d.	Gewerblicher Vermögensberater.....	309
2.	Anlageberater	309
a.	Gesetzlicher Rahmen.....	309
b.	Persönlicher Anwendungsbereich.....	310
c.	Pflichten des Wertpapierdienstleisters	311
d.	Interessenwahrungspflicht	312
e.	Informations- und Beratungspflichten	312
f.	Zivilrechtliche Aufklärungs- und Beratungspflichten	313
g.	Berichts- und Dokumentationspflichten	314
h.	Sanktionen	314
i.	Interessenkonflikte.....	315
3.	Bank.....	315
a.	Bank als Anlageberater.....	315

b. Bank als Finanzierer	316
4. Emittenten	316
a. Prospektpflicht nach KMG	317
i. Nachtrag zum Prospekt.....	317
ii. Basisprospekt.....	318
iii. Wertpapiere und Veranlagungen	318
iv. Ausnahmen	318
b. Rücktrittsrecht bei Verletzung der Prospektpflicht	318
c. Prospekthaftung nach KMG	320
d. Allgemein-zivilrechtliche Prospekthaftung	321
e. Investmentfonds.....	322
f. Ad-hoc-Publizität und Marktmanipulation.....	323
g. Insolvenz des Emittenten.....	323
h. Exkurs: Organaußenhaftung	324
5. Anlegerentschädigung.....	325
VIII. Telekommunikation (Gregor Goldbacher/Susanne Forizs)	327
A. Rechtlicher Rahmen	327
B. Der Telekommunikationsdienstvertrag	328
C. Allgemeine Geschäftsbedingungen	330
1. Anzeige- und Kundmachungspflicht	330
2. Einseitige Änderung von Vertragsbedingungen durch einen Kommunikations- dienstbetreiber	331
D. Kontrahierungszwang und Universaldienst.....	332
1. Der Universaldienst	332
2. Der Kontrahierungszwang.....	333
E. Vertragstypen und Leistungsinhalt	333
1. Prepaid und Postpaid	333
2. Verfall und Auszahlung von Guthaben (Prepaid-Tarife)	334
3. Leistungsinhalt: Netzabdeckung bei Mobilfunkverträgen	334
4. Leistungsinhalt: „Bandbreite“ bei Internetzugängen	335
F. Rechnung und Einzelentgeltnachweis.....	336
1. Anspruch auf kostenlose Papierrechnung (§ 100 TKG 2003).....	336
2. Einzelentgeltnachweis und die Einzelentgeltnachweisverordnung	336
G. Grenzen der Verrechnung und Schutznormen.....	337
1. Anspruch auf kostenlose Sperre von Mehrwert- und Datendiensten	337
2. Informations- und Sperrverpflichtungen nach der Kostenbeschränkungs- verordnung.....	337
a. Anwendungsbereich der KostbeV	337
b. Warn- und Sperrverpflichtungen nach der KostbeV	338
3. Die Schranken der Verrechnung von Entgelten nach Kommunikationsparameter-, Entgelte- und Mehrwertdiensteverordnung 2009 (KEM-V 2009) und Contentdienste	338
a. Ziel- und Quellnetztarifizierung	338
b. Regulierung Mehrwertdienste	339
c. Unterschied Contentdienste – Mehrwertdienste.....	339
4. Haftung für durch Dritte oder Schadsoftware verursachte Entgelte sowie Besonderheiten des Mehrwert- und Contentdienstevertrages	341
5. Nebenvertragliche Schutz- und Sorgfaltspflichten	342

6. Verrechnung von Auslandsgesprächen und Roaming – Roaming III-VO.....	342
a. Die Roaming III-VO.....	343
i. Entgeltobergrenze	343
ii. Informationsverpflichtungen	344
iii. Kostenbegrenzungsfunktion	344
7. Höhe der Entgelte – Verkürzung über die Hälfte?.....	344
H. Beendigung des Vertragsverhältnisses und Betreiberwechsel.....	345
1. Mindestvertragsdauer (§ 25d TKG 2003) und die Verrechnung von Restentgelten...	345
a. Mindestvertragsdauer	345
b. Verrechnung von Restentgelten bei vorzeitiger Kündigung	345
2. Rufnummernportierung (§ 23 TKG 2003) und die Nummernübertragungs-	
verordnung 2012.....	346
a. Nummernübertragungsverordnung 2012.....	346
i. Fristen	347
ii. Kosten beim abgebenden Betreiber	347
iii. Netzansage.....	348
I. Rechnungseinspruch und Schlichtungsverfahren.....	348
1. Recht auf Überprüfung der Entgelte – Anerkenntnis der Rechnung.....	348
2. Schlichtungsverfahren nach § 122 TKG 2003	348
a. Verfahrensvoraussetzungen	349
3. Aufschieb der Fälligkeit nach § 71 Abs 2 TKG 2003	350
IX. E-Commerce (Joachim Kogelmann)	351
A. E-Commerce Gesetz	351
X. Wohnen (Nadja Shah)	361
A. Immobilienmakler.....	361
1. Rechtliche Grundlagen	361
2. Rücktrittsrechte	361
a. nach dem Konsumentenschutzgesetz	362
i. § 3 KSchG	362
ii. § 30a KSchG.....	362
iii. Rücktritt nach dem FAGG/VRUG	363
3. Aufklärungspflichten	364
4. Höchstdauer für Alleinvermittlungsaufträge	365
5. Schriftlichkeit von Vereinbarungen	365
B. Bauträgervertragsgesetz	366
1. Rechtliche Grundlagen	366
2. Rücktrittsrechte	366
a. wegen Schuldnerverzugs (§ 918 ABGB).....	366
b. wegen §§ 5 und 6 BTVG	367
XI. Produkthaftung und Produktsicherheit (Willibald Posch/Ulfried Terlitza)	369
A. Der rechtliche Rahmen eines allgemeinen Produktqualitätsrechts	369
B. Das Recht der Produkthaftung	370
1. Der europarechtliche Hintergrund.....	370
2. Die Umsetzung der Produkthaftungsrichtlinie in Österreich	371
3. Die Haftung nach dem PHG.....	373
a. Vom Verschulden unabhängige, außervertragliche Haftung.....	373

b.	Haftung für die Fehlerhaftigkeit eines Produkts.....	373
i.	Produkt.....	373
ii.	Fehlerhaftigkeit (des Produkts).....	375
c.	Haftpflichtige nach dem PHG.....	378
i.	Der Kreis der möglichen Haftpflichtigen	378
ii.	Der Hersteller als Haftungsadressat (§ 1 Abs 1 Z 1 PHG)	378
iii.	Der Importeur in den Europäischen Wirtschaftsraum als Haftungsadressat (§ 1 Abs 1 Z 2 PHG).....	379
iv.	Der Händler als Haftungsadressat (§ 1 Abs 2 PHG)	380
d.	Inverkehrbringen.....	381
e.	Zu ersetzende Schäden	382
i.	Personenschäden	382
ii.	Sachschäden.....	382
iii.	Reine Vermögensschäden?	383
f.	Beweislast und Einschränkungen der Haftung	383
i.	Verteilung der Beweislast nach PHG	383
ii.	Entlastung wegen zwingender staatlicher Vorschrift	385
iii.	Entlastung durch Entwicklungsrisikoeinwand	385
iv.	Entlastung des Zulieferers von Grundstoffen und Teilprodukten.....	385
v.	Keine klauselmäßige Beschränkung der Haftung.....	386
g.	Haftung mehrerer Schädiger und Mitverschulden des Geschädigten	386
i.	Haftung mehrerer Schädiger.....	386
ii.	Mitverschulden des Geschädigten	387
h.	Zu beachtende Fristen: Verjährung und „Erlöschung“	388
C.	Das Recht der „allgemeinen Produktsicherheit“.....	388
1.	Der europarechtliche Hintergrund.....	388
2.	Produktsicherheitsrecht in Österreich	390
a.	Die österreichische Produktsicherheitsgesetzgebung 1983–2005	390
b.	Das Produktsicherheitsgesetz 2004 im Überblick	391
XII.	Zivilverfahren (Astrid Deixler-Hübner).....	395
A.	Wesen des Zivilverfahrens – Prozessgrundsätze.....	395
B.	Verfahrensgarantien.....	396
C.	Gerichtsbarkeit	396
1.	Allgemeines.....	396
2.	Einzelgerichtsbarkeit – Senatsgerichtsbarkeit.....	396
3.	Instanzenzug	397
D.	Gerichtspersonen	397
E.	Rechtsanwälte	398
1.	Organisation – Vertretungsmonopol.....	398
2.	Anwaltpflicht	398
F.	Prozessvoraussetzungen.....	399
1.	Allgemeines.....	399
2.	Parteifähigkeit, Prozessfähigkeit und Vertretungsmacht des Einschreiters.....	400
3.	Bevollmächtigung.....	400
4.	Zuständigkeit	400
a.	Allgemeines.....	400
b.	Sachliche Zuständigkeit.....	401
c.	Örtliche Zuständigkeit	401

i.	Verbrauchergerichtsstand.....	402
ii.	Schiedsklauseln	405
G.	Exkurs: Verbraucherrechtliche Sonderklagen (<i>Peter Kolba</i>).....	406
1.	Verbandsklage	406
2.	Verbandsmusterklage.....	408
3.	Sammelklage	408
4.	Grenzüberschreitende Massenschäden – Verfahren im Ausland.....	410
a.	Sammelklage nach österreichischem Recht	410
b.	Deutschland: Kapitalanleger-Musterverfahrensgesetz (KapMuG)	410
c.	Niederlande: Gesetz zur kollektiven Abwicklung von Massenschäden	411
H.	Verfahren erster Instanz.....	411
1.	Mahnverfahren.....	411
a.	Allgemeines	411
b.	Zahlungsbefehl	412
c.	Einspruch.....	412
d.	Europäisches Mahnverfahren	413
2.	Überblick über den (streitigen) Verfahrensablauf erster Instanz	413
3.	Exkurs: Zustellung – elektronischer Rechtsverkehr.....	414
a.	Zustellung	414
b.	Elektronischer Rechtsverkehr.....	415
4.	Prüfung der Zulässigkeit, Zuständigkeit und Schlüssigkeit der Klage.....	415
5.	Streitanhängigkeit.....	416
6.	Auftrag zur Klagebeantwortung – Anberaumung einer vorbereitenden Tagsatzung	416
7.	Beweisaufnahme.....	418
a.	Allgemeines	418
b.	Beweismittel	418
i.	Urkundenbeweis	418
ii.	Zeugen	419
iii.	Sachverständigenbeweis	420
iv.	Augenscheinbeweis	420
v.	Parteienvernehmung	420
8.	Beweiserörterung.....	420
9.	Beweiswürdigung.....	421
10.	Beweislast.....	421
11.	Exkurs: Verfahrenskosten und Verfahrenshilfe.....	421
a.	Allgemeines	421
b.	Bestreitung der Kosten – Kostenersatzpflicht – Tragung der Kosten	422
c.	Verfahrenshilfe.....	423
d.	Prozessfinanzierer	424
12.	Schluss der mündlichen Streitverhandlung erster Instanz.....	425
13.	Urteilsfällung.....	425
14.	Urteilsarten	426
15.	Urteilsinhalt	426
16.	Urteilsaufbau	426
17.	Urteilstwirkungen	427
I.	Rechtsmittelverfahren	430
1.	Allgemeines.....	430
2.	Wirkungen der Rechtsmittel.....	430
3.	Voraussetzungen für Rechtsmittel	430

a. Statthaftigkeit des Rechtsmittels	430
b. Rechtsmittellegitimation.....	431
c. Rechtzeitigkeit	431
d. Inhaltsbestandteile	431
e. Beschwer	431
4. Beschränkung der Rechtsmittel.....	432
a. Neuerungsverbot.....	432
b. Verschlechterungsverbot (Verbot der reformatio in peius).....	432
5. Berufung.....	432
a. Berufungsverfahren	433
6. Revision.....	433
a. Statthaftigkeit der Revision	433
b. Revisionsverfahren	434
J. Überblick über das Exekutionsverfahren	435
1. Allgemeines.....	435
2. Ablauf des Exekutionsverfahrens.....	436
a. Exekutionstypen	436
b. Bewilligungsverfahren.....	437
i. Allgemeines	437
ii. Materielle Bewilligungserfordernisse.....	438
iii. Erteilung der Exekutionsbewilligung	439
iv. Vereinfachtes Bewilligungsverfahren	439
K. Überblick über das Insolvenzverfahren.....	440
1. Unternehmerinsolvenz.....	440
a. Sanierungsverfahren	440
b. Verfahrensablauf	441
2. Privatinsolvenz	445
a. Schuldenregulierungsverfahren	445
b. Abschöpfungsverfahren.....	446
L. Alternative Streitbeilegung (<i>Alexander Meisinger</i>)	448
1. Allgemeines.....	448
2. Abgrenzung	449
a. Mediation.....	449
b. Schlichtung	450
c. Schiedsgerichtsbarkeit.....	450
d. Andere Formen der ADR.....	451
3. Mediation in Österreich.....	451
a. ZivMediatG.....	451
b. EU-MediatG	454
c. Vollstreckbarkeit	456
4. Schlichtung in Österreich	456
a. ADR-RL	457
b. Schlichtungsnetzwerke	459
c. Europäische OS-Plattform	459

XIII. Grenzüberschreitende Verbraucherstreitigkeiten

(*Alexander Klauser/Caroline Weerkamp/Sonja Barnreiter*) 461

A. Einleitung.....	461
1. Allgemeines.....	461

2. Welche Rechtsfragen stellen sich bei grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten?.....	462
3. Terminologisches.....	462
4. Fallkonstellationen je nach dem Wohnsitz, Sitz bzw Niederlassung der beklagten Partei.....	462
5. Die wichtigsten in Österreich anzuwendenden Rechtsvorschriften	463
B. Internationale Zuständigkeit.....	464
1. Fallkonstellation 1: Der Beklagte hat seinen Wohnsitz, seinen Sitz oder seine Niederlassung in einem Mitgliedstaat der EU.....	464
a. Maßgebliche Rechtsquelle: die EuGVVO 2012.....	464
b. Anwendungsbereich und Zuständigkeitsregeln der EuGVVO 2012 im Überblick	465
c. Die Regeln der EuGVVO 2012 für Verbrauchersachen	466
i. Der Verbraucherbegriff der EuGVVO 2012	466
ii. Der Begriff des Vertrages iSd Art 17 ff EuGVVO 2012.....	467
iii. Die von Art 17 ff EuGVVO 2012 erfassten Vertragstypen.....	467
iv. Die Zuständigkeitsregeln der EuGVVO 2012 für Verbrauchersachen im Einzelnen	468
v. Zuständigkeitsbegründung durch rügelose Einlassung und Belehrungspflicht des Gerichts gegenüber Verbrauchern	469
vi. Schutzvorschriften für Verbraucher in weiteren Rechtsinstrumenten des Europäischen Zivilprozessrechts.....	470
2. Fallkonstellation 2: Der Beklagte hat seinen Wohnsitz, seinen Sitz oder seine Niederlassung in einem „Nur-Lugano“-Staat (Island, Norwegen, Schweiz)	470
a. Maßgebliche Rechtsquelle: das Lugano-Übereinkommen 2007 (LGVÜ 2007) ..	470
b. Anwendungsbereich und Zuständigkeitsregeln des LGVÜ 2007 im Allgemeinen und in Verbrauchersachen	471
i. Unterschiedliche Artikel-Nummerierung	471
ii. Keine Anwendung des Aktivgerichtsstandes für Verbraucherklagen auf beklagte Unternehmen mit Sitz in Drittstaaten im LGVÜ 2007	471
iii. Keine Belehrungspflicht des Gerichts gegenüber Verbrauchern.....	472
iv. Auslegung und Vorabentscheidungsverfahren.....	472
3. Fallkonstellation 3: Der Beklagte hat seinen Wohnsitz, seinen Sitz oder seine Niederlassung in einem Drittstaat	472
C. Anzuwendendes Recht	472
1. Die maßgeblichen Rechtsquellen: die Rom I-VO und das Sonderkollisionsrecht der EU-Verbraucherschutzrichtlinien und der österreichischen Umsetzungsgesetze	472
2. Rom I-Verordnung.....	473
a. Die Rom I-VO im Überblick	473
i. Sachlicher und zeitlicher Anwendungsbereich.....	473
ii. Hauptanknüpfungskriterium	474
iii. Keine Rück- oder Weiterverweisung	474
iv. Ordre public-Vorbehalt	474
v. Die Grundregeln der Rom I-VO für Verträge im Allgemeinen	474
vi. Die Regeln der Rom I-VO für spezielle Arten von Verträgen	475
vii. Das Konzept der Eingriffsnormen	475
b. Die Regeln der Rom I-VO für Verbraucherverträge (Art 6 Rom I-VO)	476
i. Anwendungsbereich des Art 6 Rom I-VO	476

ii. Die Grundregeln des Art 6 Rom I-VO im Überblick.....	477
iii. Objektive Anknüpfung mangels Rechtswahl	478
iv. Anzuwendendes Recht bei Vorliegen einer Rechtswahl	478
3. Sonderkollisionsnormen des Unionsrechts und deren österreichische Umsetzungsbestimmungen	479
a. Überblick	479
b. Begriff „Eingriffsnorm“	480
c. Die Regelung des § 13a Konsumentenschutzgesetz (KSchG) im Einzelnen	480
d. Die Regelung des § 17 Teilzeitnutzungsgesetz 2011 (TNG 2011) im Einzelnen	482
D. Anerkennung und Vollstreckung ausländischer Gerichtsentscheidungen.....	482
1. Sowohl der Ursprungsstaat als auch der Vollstreckungsstaat sind EU-MS: Anerkennung und Vollstreckung nach der EuGVVO 2012.....	482
a. Grundsätzliches	482
b. Besonderheiten in Verbrauchersachen	483
2. Entweder der Ursprungsstaat oder der Vollstreckungsstaat ist ein Nur-Lugano-Staat: Anerkennung und Vollstreckung nach dem LGVÜ 2007	483
a. Grundsätzliches	483
b. Besonderheiten in Verbrauchersachen	483
3. Anerkennung und Vollstreckung im Verhältnis zu Drittstaaten.....	484
a. Anerkennung und Vollstreckung ausländischer Entscheidungen in Österreich ...	484
b. Anerkennung und Vollstreckung österreichischer Entscheidungen in Drittstaaten.....	484
Stichwortverzeichnis.....	485