

Mag. Dr. Michael Pichlmair

Der Vertragsabschluss im Internet. Teil I – Die Gestaltung einer Website

Immer öfter bieten Unternehmen die Möglichkeit ihre Waren oder Dienstleistungen auch über das Internet zu beziehen. Insbesondere durch europarechtliche Vorgaben wurden in den letzten Jahren rechtliche Rahmenbedingungen für diese Vertragsabschlüsse im „Fernabsatz“ geschaffen. Nicht selten ist aber zu beobachten, dass Websites einerseits generell den rechtlichen Anforderungen nicht genügen oder aber andererseits bei der Gestaltung des Bestellvorganges bzw. der einzubeziehenden allgemeinen Geschäftsbedingungen auf die durch das Medium Internet im Speziellen zu berücksichtigenden Besonderheiten nicht bedacht genommen wird. Der nachstehende Beitrag versteht sich als Beginn einer Serie, mit welcher das Problembewusstsein des Unternehmers beim Vertragsabschluss im bzw. über das Internet aus rechtlicher Sicht geschaffen werden soll. Im ersten Beitrag werden die rechtlichen Anforderungen an eine Website aus der Sicht des Vertragsrechts dargestellt.

Allgemeine Informationspflichten

Unabhängig von der Möglichkeit eines Vertragsabschlusses über eine Website sind von Unternehmen (Diensteanbietern) bestimmte Informationspflichten einzuhalten. In Umsetzung europarechtlicher Vorgaben stellt das bereits am 1.1.2002 in Kraft getretene E-Commerce-Gesetz (ECG) neue Anforderungen an Websites. Dieses Gesetz enthält mehrere Regelungen, welche Unternehmer, die eine Website betreiben, zu beachten haben. Darüber hinaus werden aber auch weitergehende inhaltliche Anforderungen an kommerziell genutzte Websites normiert.

Das ECG regelt im Allgemeinen die Erbringung von „Diensten der Informationsgesellschaft“. Darunter fallen in der Regel gegen Entgelt elektronisch im Fernabsatz auf individuellem Abruf des Empfängers bereit gestellte Dienste, insbesondere der Online-Vertrieb von Waren und Dienstleistungen, Online-Informationsangebote, die Online-Werbung, elektronische Suchmaschinen und Datenabfragemöglichkeiten sowie Dienste, die Informationen über ein elektronisches Netz übermitteln, die den Zugang zu einem solchen vermitteln oder die Informationen eines Nutzers speichern. Das ECG und damit insbesondere die darin vorgeschriebenen Informationspflichten gelten auch für Unternehmen, die sich über ihre Website lediglich präsentieren, ohne dabei bestimmte Waren oder Dienstleistungen unmittelbar Online anzubieten oder die Möglichkeit zum Online-Vertragsabschluss zu schaffen.

Jeder Diensteanbieter hat mithin seinen Nutzern (potentiellen Kunden) ständig zumindest nachstehende Informationen leicht und unmittelbar zugänglich – in der Regel auf seiner Website – zur Verfügung zu stellen:

1. seinen Namen oder seine Firma;
2. die geografische Anschrift, unter der er niedergelassen ist;
3. Angaben, aufgrund deren die Nutzer rasch und unmittelbar in Verbindung treten können, einschließlich seiner elektronischen Postadresse;
4. sofern vorhanden die Firmenbuchnummer und das Firmenbuchgericht;

5. soweit die Tätigkeit einer behördlichen Aufsicht unterliegt, die für ihn zuständige Aufsichtsbehörde;
6. bei einem Diensteanbieter, der gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften unterliegt, die Kammer, den Berufsverband oder eine ähnliche Einrichtung, der er angehört, die Berufsbezeichnung und den Mitgliedsstaat, in dem dieser verliehen worden ist, sowie einen Hinweis auf die anwendbaren gewerbe- oder berufsrechtlichen Vorschriften und den Zugang zu diesen;
7. sofern vorhanden, die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer.

Kommerzielle Kommunikation, die Bestandteil eines angebotenen Dienstes ist oder einen solchen Dienst selbst darstellt, ist klar und eindeutig als solche darzustellen. Auftraggeber, Angebote zur Absatzförderung, wie etwa Zugaben und Geschenke, sind ebenso wie Preisausschreiben und Gewinnspiele als solche erkenntlich zu machen. Diesfalls muss die Website einen einfachen Zugang zu den Bedingungen für ihre Inanspruchnahme bzw. die Teilnahmebedingungen enthalten.

Unabhängig von den neuen Möglichkeiten der Werbung bzw. kommerziellen Kommunikation im Internet sind die berufsrechtlichen Vorschriften zu beachten, insbesondere zur Wahrung der Unabhängigkeit, Würde und Ehre des Berufs, zur Sicherung des Berufsgeheimnisses und zur Einhaltung eines lautereren Verhaltens gegenüber Kunden und anderen Berufsangehörigen. Eigene Normen für Websites gibt es hiezu nicht.

Vertragsabschlüsse über Websites

Hat ein Nutzer die Möglichkeit online ein Vertragsangebot zu stellen oder einen Vertrag anzunehmen, spricht eine Vertragserklärung abzugeben bzw. zu übersenden, hat ein Diensteanbieter – zusätzlich zu allgemeinen zivilrechtlichen Bestimmungen – den Nutzer noch vor Abgabe seiner Vertragserklärung über Folgendes klar, verständlich und eindeutig zu informieren:

1. die einzelnen technischen Schritte, die zu seiner Vertragserklärung und zum Vertragsabschluss führen;
2. den Umstand, ob der Vertragstext nach Vertragsabschluss vom Diensteanbieter gespeichert wird, sowie gegebenenfalls den Zugang zu einem solchen Vertragstext;
3. die technischen Mittel zur Erkennung und Berichtigung von Eingabefehlern vor Abgabe der Vertragserklärung sowie
4. die Sprache, in denen der Vertrag abgeschlossen werden kann.

Der Diensteanbieter hat darüber hinaus die freiwilligen Verhaltenskodizes denen er sich unterwirft, und den elektronischen Zugang zu diesen Kodizes anzugeben.

Diese Informationspflichten können nicht zum Nachteil von Verbrauchern abbedungen werden. Sie gelten insbesondere nicht für Verträge, die ausschließlich via E-Mail abgeschlossen werden.

Alle Vertragsbestimmungen oder allgemeine Geschäftsbedingungen, die Teil der Verträge mit Kunden werden sollen, müssen den Kunden (etwa durch einen klar erkennbaren Link) zugänglich gemacht werden. Dabei ist sicherzustellen, dass die Kunden diese vertraglichen Bestimmungen vor Abschluss des Vertrages oder Abgabe des Angebotes einsehen können. Hierbei reicht die Kenntnisnahmemöglichkeit grundsätzlich aus. Es ist aber anzuraten, den technischen Ablauf eines

Bestellvorganges und mithin den Vertragsabschluss zwingend an die Bestätigung mittels „Mausklick“ oder ähnliches zu knüpfen.

Unabhängig von diesen speziellen Informationspflichten des Diensteanbieters bleiben grundsätzlich allgemeine Informationspflichten, wie sie sich insbesondere auch aus dem Preisauszeichnungsgesetz (PrAG) ergeben unberührt. So sind Preise eines online angebotenen Dienstes klar und eindeutig auszuweisen und ist offenzulegen, ob in diesen Preisen Steuer, Versandkosten oder allfällige sonstige Abgaben oder Zuschläge enthalten sind. Weiters besteht die Verpflichtung des Diensteanbieters, Werbung klar und eindeutig als solche erkennbar zu machen.

Bei Abgabe einer Online-Vertragserklärung sind dem Nutzer angemessene wirksame und zugängliche technische Mittel zur Verfügung zu stellen, mit denen dieser Eingabefehler vor der Abgabe seiner Vertragserklärung erkennen und berichtigen kann. Dies kann einfach mittels Link auf der Website, der auf weitere Informationen verweist, oder in Form einer Schleife zum Zurückgehen in der Eingabemaske erfolgen. Ein Diensteanbieter hat dem Nutzer den Zugang einer elektronischen Vertragserklärung unverzüglich elektronisch zu bestätigen.

Im Falle der Möglichkeit eines Online-Vertragsabschlusses hat der Diensteanbieter die Vertragsbestimmungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Nutzer so zur Verfügung zu stellen, dass er sie speichern und wiedergeben kann (zB mittels online zur Verfügung gestellter PDF-Datei). Diese Verpflichtung kann nicht zum Nachteil des Nutzers abgedungen werden.

Bei einem Verweis auf eine fremde Seite mittels Link, sind jedenfalls die Rechte des jeweiligen Betreibers dieser Website zu beachten. Die vielfältigen damit verbundenen Probleme der Linkhaftung werden in einem eigenen Beitrag in einer der nächsten Ausgaben durchleuchtet.

Ein Verstoß gegen die beschriebenen Bestimmungen des ECG führt nicht zur zivilrechtlichen Unwirksamkeit des abgeschlossenen Vertrages, sondern wird mit einer Verwaltungsstrafe bis zu € 3.000,- bestraft. Darüberhinaus können allenfalls unter wettbewerbsrechtlichen Aspekten (zB Preisauszeichnungsvorschriften, Verpflichtung Werbung als solche eindeutig zu kennzeichnen, Informationspflichten, etc) auch Unterlassungs- und Schadenersatzansprüche von Wettbewerben nach dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) in Betracht kommen.

Weitergehende Informationspflichten bei Online-Verträgen mit Verbrauchern

Die genannten Regelungen und Pflichten für Diensteanbieter sind gegenüber Verbraucher zwingend vorgesehen und können daher durch Vereinbarung mit Verbrauchern im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes auch nicht abgedungen werden. Generell sind die weitergehenden Verpflichtungen bei Vertragsabschlüssen mit Verbrauchern nach dem KSchG zu beachten. Verbrauchern sind zusätzlich vor Abgabe der Vertragserklärung folgenden Informationen zur Verfügung zu stellen:

- die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung;
- die Einzelheiten der Zahlung und der Lieferung oder Erfüllung;
- das Bestehen eines Rücktrittsrechts soweit ein solches nach § 5 f KSchG nicht ausgeschlossen ist;
- die Gültigkeitsdauer des Angebotes oder des Preises sowie

- die Mindestlaufzeit des Vertrages, wenn dieser eine dauernde oder wiederkehrende Leistung zum Inhalt hat.

Generell müssen dem Verbraucher die Informationen klar und verständlich erteilt werden. Ihr geschäftlicher Zweck muss unzweideutig erkennbar sein. Diese weitergehenden Informationspflichten für Verbraucher sind aber nicht anzuwenden auf Verträge

- über die Lieferung von Lebensmitteln, Getränken oder sonstigen Haushaltsgegenständen des täglichen Bedarfs, die am Wohnsitz, am Aufenthaltsort oder am Arbeitsplatz des Verbrauchers von Unternehmern im Rahmen häufiger und regelmäßiger Fahrten geliefert werden (Hauslieferungen), sowie
- über Dienstleistungen in den Bereichen Unterbringung, Beförderung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie Freizeitgestaltung, wenn sich der Unternehmer bei Vertragsabschluss verpflichtet, die Dienstleistungen zu einem bestimmten Zeitpunkt oder innerhalb eines genau angegebenen Zeitraums zu erbringen (Freizeit-Dienstleistungen).

Ein Verbraucher muss darüber hinaus eine schriftliche Bestätigung aller genannten Informationen, soweit ihm diese nicht bereits vor Vertragsabschluss schriftlich erteilt wurden, spätestens mit der Lieferung erhalten. Der schriftlichen Bestätigung (Informationserteilung) steht eine solche auf einem für den Verbraucher verfügbaren dauerhaften Datenträger (Diskette, CD-ROM aber auch E-Mail!) gleich. Diese Informationen haben bei Verbrauchern insbesondere auch das Rücktrittsrecht, die geografische Anschrift der Niederlassung des Unternehmens, bei der der Verbraucher allfällige Beanstandungen vorbringen kann, Informationen über den Kundendienst und die geltenden Garantiebestimmungen sowie bei unbestimmter oder mehr als einjähriger Vertragsdauer die Kündigungsbedingungen zu enthalten.

Welche Verträge sie überhaupt über das Internet abschließen können, was nun inhaltlich bei Vertragsabschlüssen über das bzw. im Internet zu beachten ist, und inwieweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen dahingehend anzupassen sind, lesen sie in einer der nächsten Ausgaben von derunternehmer.at.

Weiterführende Literatur: *Pichlmair*, Vertragsrecht im Internet (Linde 2002)