

Anna Mayer

# Webshop-Recht

Informationspflichten und  
Käuferrechte nach ECG und  
FAGG

Kommentar



# V. Informationspflichten vor und bei Vertragsabschluss

## 1. Pflichtangaben bei Vertragsangeboten

### 1.1 Informationen für Vertragabschlüsse nach § 9 ECG

**§ 9 ECG. (1) Ein Diensteanbieter hat einen Nutzer vor Abgabe seiner Vertragserklärung (Vertragsanbot oder -annahme) über folgende Belange 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 Sprachen, in denen der Vertrag abgeschlossen werden kann.**

**(2) Ein Diensteanbieter hat die freiwilligen Verhaltenskodizes, denen er sich unterwirft, und den elektronischen Zugang zu diesen Kodizes anzugeben.**

**(3) Die Informationspflichten nach den Abs. 1 und 2 können nicht zum Nachteil von Verbrauchern abbedungen werden. Sie gelten nicht für Verträge, die ausschließlich im Weg der elektronischen Post oder eines damit vergleichbaren individuellen Kommunikationsmittels abgeschlossen werden.**

**(4) Sonstige Informationspflichten des Diensteanbieters bleiben unberührt.**

**ErlRV zu § 9 ECG:**

1. Die Art. 9, 10 und 11 der Richtlinie behandeln – so die Überschrift zum Abschnitt 3 – den „**Abschluss von Verträgen auf elektronischem Weg**“. Die zivilrechtlichen Vorschriften der Mitgliedstaaten sollen der Verwendung der modernen Kommunikationsmedien nicht entgegenstehen, rechtliche Hindernisse für die Verwendung elektronisch geschlossener Verträge sollen beseitigt werden (siehe den Erwägungsgrund 37). Zugleich sieht die Richtlinie aber eine Reihe von Informations- und Aufklärungspflichten vor, die den

## V. Informationspflichten vor und bei Vertragsabschluss

---

spezifischen Gefahren und Risiken der Bestellung über eine Website entgegenwirken sollen.

Nach **Art. 9 Abs. 1** der Richtlinie müssen die Rechtssysteme der Mitgliedstaaten den Abschluss **elektronischer Verträge ermöglichen**. Die für den Vertragsabschluss geltenden Rechtsvorschriften dürfen weder Hindernisse für die Verwendung elektronischer Verträge bilden noch dazu führen, dass solche Verträge unwirksam oder ungültig sind. Die Mitgliedstaaten können aber nach Art. 9 Abs. 2 der Richtlinie von diesem Prinzip **bestimmte Vertragskategorien ausnehmen**, nämlich Verträge über Immobilien, Verträge, bei denen Gerichte, Behörden oder Angehörige von öffentliche Befugnisse ausübenden Berufe mitwirken müssen (einschließlich der Verträge, für die eine notarielle Beurkundung oder Beglaubigung vorgeschrieben ist – siehe den Erwägungsgrund 36 am Ende), Verträge über Bürgschaften und andere vergleichbare Sicherheiten sowie Verträge des Familien- und Erbrechts. Die Mitgliedstaaten haben der Kommission nach Art. 9 Abs. 3 der Richtlinie die von ihnen in Anspruch genommenen Ausnahmen mitzuteilen und „alle fünf Jahre“ einen Bericht über die Anwendung dieser Ausnahmen zu erstatten. In diesem Bericht sind die Gründe für die Aufrechterhaltung der Ausnahmen anzuführen.

**Art. 10** der Richtlinie statuiert für den Abschluss von Verträgen besondere **Informationspflichten** eines Online-Anbieters. Bei Verträgen, die nicht ausschließlich im Wege der elektronischen Post zustande kommen (also im Wesentlichen bei allen Verträgen, die über eine **Website** abgeschlossen werden), muss der Anbieter den Nutzer zur Bestellung hinführen und Mittel zur Vermeidung von Eingabefehlern bereitstellen. Zudem muss er ihn über die Speicherung des Vertragstextes und – was bei grenzüberschreitenden Transaktionen besonders wichtig sein kann – über die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehenden Sprachen unterrichten. Letztlich hat der Anbieter den Nutzer auch darüber zu informieren, welchen Verhaltenskodizes er sich unterwirft. Diese Bestimmungen sind im Verbrauchergeschäft zwingend. Sie gelten zusätzlich zu den im Gemeinschaftsrecht bereits maßgeblichen Informationspflichten, insbesondere den Informationspflichten nach den Art. 3 und 4 der Fernabsatz-Richtlinie.

Art. 10 Abs. 3 der E-Commerce-Richtlinie enthält eine Regelung zur Verwendung von Vertragsbestimmungen und **allgemeinen Geschäftsbedingungen**. Diese müssen dem Nutzer so zur Verfügung gestellt werden, dass er sie speichern und wiedergeben kann.

Art. 11 der Richtlinie legt einige Grundsätze für die „**Abgabe einer Bestellung**“ auf elektronischem Weg fest. Die Diensteanbieter werden verpflichtet, den Eingang einer Bestellung unverzüglich elektronisch zu bestätigen. Zudem wird festgelegt, dass eine Bestellung (und eine Empfangsbestätigung) mit der Abrufbarkeit als eingegangen gilt. Letztlich muss ein Anbieter dem Nutzer Mittel zum Erkennen und zur Korrektur von Eingabe-

fehlern zur Verfügung stellen. Auch diese Regelungen sind im Verbrauchergeschäft zwingend, sie gelten aber nicht für Verträge, die ausschließlich im Weg der elektronischen Post abgeschlossen werden.

2. Art. 9 der Richtlinie bedarf keiner weiteren Umsetzung in das österreichische Recht. Im österreichischen Zivilrecht herrscht der **Grundsatz der Formfreiheit** (vgl. *Rummel* in *Rummel*, ABGB<sup>3</sup> Rz 1 zu § 883 ABGB). Soweit nicht gesetzlich oder durch Vereinbarung etwas Anderes bestimmt wird, sind privatrechtliche Rechtsgeschäfte an keine besondere Form gebunden. Sie können auch elektronisch getätigt werden, sei es im Weg der elektronischen Post, sei es über die Website eines Anbieters, sei es sowohl über eine Website als auch per E-Mail, sei es elektronisch auf anderen Wegen (etwa in einem Chat-Forum). Die für den Vertragsabschluss maßgeblichen österreichischen Rechtsvorschriften bilden kein Hindernis für die Verwendung elektronischer Verträge. Auch führen sie nicht zur Unwirksamkeit oder Ungültigkeit elektronisch zustande gekommener Verträge. Das gilt auch für die so genannten „Realverträge“, bei denen für das Zustandekommen des Vertrags außer dem Konsens der Parteien noch eine tatsächliche Leistung gefordert wird. Dem Gebot der Richtlinie, Hindernisse für elektronische Verträge zu beseitigen, widersprechen diese Realverträge nicht, zumal der Konsens auch in solchen Fällen elektronisch zustande kommen kann und die Leistung gegebenenfalls auch elektronisch erbracht werden kann (etwa die Zuzahlung eines Darlehens). Praktische Hindernisse, die dadurch entstehen, dass in manchen Fällen elektronische Mittel nicht genutzt werden können, sind von der Richtlinie nicht erfasst (siehe den Erwägungsgrund 37). Der Forderung, die Realverträge in Konsensualverträge umzuwandeln (*Zankl*, Der Entwurf zum E-Commerce-Gesetz, NZ 2001, 326), soll daher noch nicht nachgekommen werden.

Den spezifischen Anforderungen an elektronische Rechtsgeschäfte trägt § 4 SigG über die **besonderen Rechtswirkungen** sicherer elektronischer Signaturen Rechnung. Nach Abs. 1 dieser Bestimmung erfüllt eine sichere elektronische Signatur (im Sinn des § 3 Z 3 SigG) das rechtliche Erfordernis einer eigenhändigen Unterschrift und insbesondere das Erfordernis der „Unterschriftlichkeit“ im Sinn des § 886 ABGB. § 4 Abs. 2 SigG nimmt die in Art. 9 Abs. 2 der Richtlinie genannten Vertragskategorien von diesem Grundsatz aus. Bei der Erstellung dieses Ausnahmekatalogs wurde bereits auf die E-Commerce-Richtlinie Bedacht genommen (siehe die Erläuterungen zur Regierungsvorlage für ein Signaturgesetz, 1999 BlgNR XX. GP 25). Die E-Commerce-Richtlinie lässt die Befugnisse der Mitgliedstaaten, Anforderungen für sichere elektronische Signaturen aufrecht zu erhalten, unberührt (vgl. wiederum den Erwägungsgrund 35). Aus diesen Gründen ist eine Umsetzung der Abs. 1 und 2 des Art. 9 der Richtlinie nicht geboten; der Abs. 3 dieser Bestimmung richtet sich unmittelbar an die Mitgliedstaaten, eine gesonderte Regelung ist deshalb ebenfalls entbehrlich. Allerdings

## V. Informationspflichten vor und bei Vertragsabschluss

---

hat das Begutachtungsverfahren gezeigt, dass § 4 Abs. 2 Z 4 SigG mit Art. 9 Abs. 2 lit. c der E-Commerce-Richtlinie nicht voll übereinstimmt. Diese Widersprüche sollen durch eine Anpassung der genannten Bestimmung beseitigt werden. Im Einzelnen sei hierzu auf die Erläuterungen zu § 4 Abs. 2 SigG verwiesen.

Die Art. 10 und 11 der Richtlinie werden dagegen durch die §§ **9 bis 12 ECG** umgesetzt. Dabei regelt § 9 die von Diensteanbietern einzuhaltenden Informationspflichten, § 10 die bei Vertragsabschlüssen über eine Website maßgeblichen Schutzregelungen, § 11 die Verpflichtung zur Speicherbarkeit und Reproduzierbarkeit von allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie § 12 die Frage des Zugangs elektronischer Erklärungen.

3. § 9 entspricht Art. 10 der Richtlinie über die **Information des Nutzers vor Abgabe seiner Bestellung**. Aus der Verletzung dieser Informationspflichten können sich Schadenersatz- und andere zivilrechtliche Ansprüche des Nutzers ergeben (vgl. § 871 Abs. 2 ABGB). Die Bestimmungen dienen der Aufklärung der Nutzer und damit mittelbar auch der Erleichterung elektronischer Geschäftsabschlüsse. Sie sollen zu überlegten und informierten Vertragsentscheidungen beitragen. Auf Grund der Gestaltung der Angebote und bestimmter Vertriebsmethoden besteht vielfach die Gefahr, dass die Nutzer durch einen einfachen Mouse-Click rechtlich wirksame Erklärungen mit weitreichenden Folgen abgeben. Auch kann die mangelnde Versiertheit mancher Nutzer mit den Techniken und Gewohnheiten im Internet ein Hindernis für die Akzeptanz der elektronischen Dienste bilden. Diesen Problemen soll durch **spezifische Informationspflichten** begegnet werden. Die vorgesehenen Verpflichtungen sind im Verbrauchergeschäft zwingend, entgegenstehende Vereinbarungen der Parteien sind unwirksam. Sie gelten allerdings nur für den Vertragsabschluss über Websites und andere vergleichbare Kommunikationsmedien, nicht aber für Verträge, die ausschließlich im Weg der elektronischen Post oder eines damit vergleichbaren individuellen Kommunikationsmittels abgeschlossen werden.

§ 9 Abs. 1 verpflichtet den Anbieter dazu, den Nutzer **vor Abgabe seiner Vertragserklärung** zu informieren; nach Art. 10 Abs. 1 der Richtlinie muss der Nutzer dagegen vor Abgabe seiner Bestellung informiert werden. Der Entwurf trachtet danach, den dem österreichischen Vertragsrecht nicht geläufigen Ausdruck „Bestellung“ zu vermeiden. Stattdessen spricht er von der „Vertragserklärung“ des Nutzers (vgl. dazu auch § 5c Abs. 1 KSchG); durch einen Klammersausdruck wird präzisiert, dass damit ein Vertragsanbot oder eine Vertragsannahmeerklärung gemeint ist. Entscheidend ist, dass der Nutzer die ihm vom Anbieter zur Verfügung zu stellenden Informationen vor dem Eingehen einer vertragsrechtlichen **Bindung** erhält, sei es, dass er ein bindendes Anbot abgibt, sei es, dass er einen Vertragsantrag des Anbieters annimmt. Im Allgemeinen wird das „Angebot“ auf einer Website nach österreichischem Recht nur eine Aufforderung zur Anbotstellung („invitatio

ad offerendum“) sein. In einem solchen Fall muss bereits die Aufforderung die entsprechenden Informationen enthalten. Es sind aber auch Konstellationen praktisch und denkbar, in denen der Vertrag bereits mit der „Bestellung“ durch den Nutzer zustande kommt. Dann müssen die Informationen dem Nutzer vor der Abgabe seiner bindenden Vertragsannahmeerklärung zur Verfügung gestellt werden.

Der Anbieter kann bei der Gestaltung seiner Informationen im Allgemeinen **nicht voraussetzen**, dass der Nutzer ein technisches Vorverständnis und eine entsprechende Vorbildung hat. Er hat sich an den Informationsbedürfnissen eines verständigen Durchschnittsverbrauchers zu orientieren. Die Informationen müssen freilich nicht zwingend verbal zur Verfügung gestellt werden. Der Anbieter entspricht dem Gesetz auch, wenn er den Nutzer durch Symbole, deren räumliche Anordnung und die Abfolge einzelner Schritte klar und verständlich aufklärt.

§ 9 Abs. 1 **Z 1** setzt Art. 10 Abs. 1 lit. a der Richtlinie um. Der Anbieter muss dem Nutzer die **einzelnen Schritte** zur Vertragserklärung bzw. zum Vertragsabschluss erklären. Der Dienst der Informationsgesellschaft muss so gestaltet sein, dass selbst ein Laie problemlos erkennen kann, dass und wie er seine Erklärung abgibt. Die nähere Ausgestaltung dieser Informationspflicht bleibt dem Anbieter überlassen. Es muss aber „klar, verständlich und eindeutig“ sein, auf welche Art und Weise der Nutzer seine Vertragserklärung abgibt.

Abs. 1 **Z 2** entspricht Art. 10 Abs. 1 lit. b der Richtlinie. Für den Nutzer kann eine Information über die **Speicherung des Vertragstexts** nach Abschluss des Vertrags und über den **Zugang** zu einem solchen Text wichtig sein. Er kann dann darüber entscheiden, ob er die Details des Vertragsabschlusses selbst dokumentiert oder auf die vom Anbieter angegebenen Informationen zurückgreift.

Abs. 1 **Z 3** übernimmt Art. 10 Abs. 1 lit. c der Richtlinie. Die Informationspflicht soll zusammen mit § 10 Abs. 1 ECG dazu beitragen, dass Eingabefehler rechtzeitig **erkannt und korrigiert** werden können. **Eingabefehler** können auf Grund der Besonderheiten bei der Abgabe einer Vertragserklärung (insbesondere bei der Verwendung einer Tastatur) selbst einem aufmerksamen Nutzer unterlaufen. Sie können vor allem dann, wenn sie dem Vertragspartner des Nutzers nicht offenbar auffallen müssen und nicht rechtzeitig aufgeklärt werden, gravierende Folgen haben (etwa bei der Bestellung von 1000 statt – wie an sich gewollt – von 100 Aktien). Solchen Erklärungsirrtümern soll von vornherein durch entsprechende Informationspflichten des Anbieters und durch dessen Verpflichtung zur Bereithaltung von Korrekturmöglichkeiten vorgebeugt werden.

Abs. 1 **Z 4** setzt Art. 10 Abs. 1 lit. d der Richtlinie um. Der Anbieter hat den Nutzer vorweg darüber zu informieren, in welchen Sprachen der Ver-

## V. Informationspflichten vor und bei Vertragsabschluss

---

trag abgeschlossen werden kann. Diese Information kann für einen Nutzer insbesondere bei grenzüberschreitenden Transaktionen wichtig sein.

3.<sup>34)</sup> § 9 Abs. 2 ECG entspricht Art. 10 Abs. 2 der Richtlinie. Die Richtlinie ist bestrebt, **freiwillige Verhaltenskodizes** der Handels-, Berufs- und Verbraucherverbände zu fördern (siehe etwa Art. 16). Diese Instrumente sollen zur „sachgemäßen Anwendung der Artikel 5 bis 15“ beitragen; bei der Ausarbeitung solcher Kodizes sollen Verbraucherverbände beteiligt werden. Damit greift die Richtlinie die im Internet häufigen Bestrebungen auf, missbräuchliche und unfaire Verhaltensweisen durch freiwillige Selbstbeschränkungen der Teilnehmer und Nutzer zu unterbinden. Vielfach sehen solche „Codes of Conduct“ auch Mechanismen vor, die einzelne Nutzer zur Schlichtung aufgetretener Probleme in Anspruch nehmen können. Als ein Beispiel für derartige Verhaltensregeln seien die Bedingungen für das vom Institut für angewandte Telekommunikation sowie von den Sozialpartnern, dem Verein für Konsumenteninformation und dem Bundesministerium für Justiz initiierte österreichische „**e-commerce-Gütezeichen**“ genannt. Unternehmen, denen dieses Gütezeichen verliehen wird, haben sich vertraglich zur Einhaltung strenger Qualitätskriterien und zur Anerkennung eines Streitschlichtungsverfahrens verpflichtet. Auch der Österreichische Handelsverband ist dabei, entsprechende Regeln für Interessenten aufzustellen.

Wenn sich ein Anbieter einem solchen freiwilligen **Verhaltenskodex** unterwirft, soll er den Nutzer darüber und über den Zugang zu diesem informieren. Auch damit tragen die Richtlinie und der Entwurf zur Transparenz im elektronischen Geschäftsverkehr bei.

4. Nach dem **ersten Satz** des § 9 **Abs. 3** können die Informationspflichten nach den Abs. 1 und 2 im Verbrauchergeschäft zum Nachteil von Verbrauchern nicht abbedungen werden, sie sind insoweit also **zwingend** und können durch eine Vereinbarung weder ausgeschlossen noch beschränkt werden. Der Begriff „Verbraucher“ ist im Sinn des § 3 Z 5 ECG zu verstehen und umfasst damit nur natürliche Personen. Im geschäftlichen Verkehr können die Vertragsparteien abweichende Vereinbarungen treffen und die Informationspflichten ganz oder auch nur teilweise ausschließen. Dabei wird auch die Aufnahme einer Klausel in die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Online-Anbieters genügen.

5. Mit § 9 Abs. 3 **zweiter Satz** wird Art. 10 Abs. 4 der Richtlinie umgesetzt. Die Informationspflichten gelten **nicht** für Verträge und Vertragserklärungen, die **allein** im Weg der **elektronischen Post** oder mit Hilfe vergleichbarer individueller Kommunikationsmittel zustande kommen bzw. abgegeben werden. Sie sind jedoch anzuwenden, wenn ein Vertrag nicht ausschließlich auf diesem Weg abgeschlossen wird, etwa wenn ein Nutzer einem Online-Anbieter auf Grund einer Aufforderung zur Anbotstellung auf einer Web-

---

34) Die unrichtige Nummerierung der ErlRV wird beibehalten.

site eine Vertragserklärung per E-Mail übermittelt. Auch sind die Informationspflichten zu beachten, wenn mit der elektronischen Post durch entsprechende Abläufe, Formulare und Verweise ein Online-Shop nachgebildet wird. Die Ausnahme des 2. Satzes kann sich also nur auf eine elektronische Post beziehen, die reinen Text und keine weiteren Funktionalitäten enthält.

Nach der Richtlinie ist offen, welche **individuellen Kommunikationsmittel** mit der elektronischen Post **vergleichbar** sind. Dabei wird es – wie im Begutachtungsverfahren aufgezeigt worden ist – darauf ankommen, ob ein bestimmtes Kommunikationsmittel für die Kommunikation mit einem oder mehreren bestimmten Empfängern oder für eine Kommunikation mit der Allgemeinheit (also mit einem unbestimmten Personenkreis) verwendet wird. Ein solches, der elektronischen Post vergleichbares individuelles Kommunikationsmittel wird beispielsweise ein SMS sein.

**6. § 9 Abs. 4** dient ebenfalls der Klarstellung. Die Informationspflichten der Abs. 1 und 2 legen einen Mindeststandard fest, der allgemein bei Diensten der Informationsgesellschaft, die zu einem Vertragsabschluss führen können, einzuhalten ist. **Besondere Informationspflichten** werden dadurch nicht berührt, sie sind also **zusätzlich** einzuhalten. Für Vertragsabschlüsse im Fernabsatz ist hier vor allem an die Verpflichtungen der §§ 5c und 5d KSchG zu denken. Die Informationspflichten des ECG gelten auch dann, wenn das „Grundgeschäft“ nicht den Fernabsatz-Regeln des Konsumentenschutzgesetzes unterliegt oder von deren Informationspflichten ausgenommen ist (vgl. die §§ 5b, 5c Abs. 4 und 5d Abs. 3 KSchG).

### **Kommentar:**

**1.** Immer wenn ein **Vertrag über eine Website abgeschlossen** wird – zB über ein Bestellformular oder direkt über einen Webshop –, gelten die Bestimmungen der §§ 9 bis 12 ECG. Zwingend anzuwenden sind die Bestimmungen bei Verbraucher-Verträgen, während § 9, § 10 und § 12 ECG gegenüber Unternehmern (B2B) abbedungen werden können.

Nicht anwendbar sind die Bestimmungen, wenn es nur zu einem E-Mail-Schriftverkehr zwischen Unternehmer und Kunden kommt.

**2.** Dient eine Website nur der Werbung, ohne dass Verträge auf elektronischem Weg abgeschlossen werden können, ist für die Anwendung der §§ 9 ff ECG kein Raum. Den Betreiber einer Homepage trifft daher die in § 11 ECG normierte Verpflichtung nicht, Vertragsbestimmungen und (allfällige) allgemeine Geschäftsbedingungen auf der Website zugänglich zu machen.<sup>35)</sup>

---

35) OGH 24.06.2014, 4 Ob 59/14a; 29.04.2003, 4 Ob 80/03y, RIS-Justiz RS0117611.



## V. Informationspflichten vor und bei Vertragsabschluss

---

3. Die Informationen nach § 9 ECG hat der Unternehmer bereits **vor der Vertragserklärung durch den Nutzer** zu erteilen. Das Einstellen einer Ware oder Dienstleistung auf der Website des Unternehmers stellt noch kein Angebot im rechtlichen Sinn dar. Die Bestellung ist als Angebot des Nutzers an den Unternehmer zu sehen, einen Vertrag mit ihm einzugehen. Der Vertrag kommt erst mit der Lieferung durch den Unternehmer oder durch eine Vertragsbestätigung zustande.

4. Der Nutzer ist nach § 9 Abs 1 Z 1 ECG darüber zu informieren, wie der **Bestellvorgang** vor sich geht. Das ist ihm in einfacher Weise darzustellen. Damit wird der Kunde davor geschützt, durch einen unbedachten Klick einen Vertrag mit einem Unternehmer einzugehen.

5. Für die Erfüllung der dem Online-Händler vom Gesetz auferlegten Informationspflichten reicht es nicht aus, wenn dieser auf Informationen in den von eBay verwendeten AGB verweist. Wird bei den Angeboten nicht über die technischen Schritte zum Vertragsschluss, die Speicherung des Vertragstextes und die verfügbaren Vertragssprachen informiert, sondern nur auf die AGB von eBay hingewiesen, liegt eine Lauterkeitswidrigkeit vor.<sup>36)</sup>

6. Speichert der Unternehmer den **Vertragstext** nach Vertragsabschluss – was üblich sein wird –, muss gemäß § 9 Abs 1 Z 2 ECG auch der Nutzer die Möglichkeit haben, seinen Vertrag mit dem Unternehmer dokumentieren zu können. Dem Kunden ist daher der Vertragsinhalt zur Verfügung zu stellen.

Den Unternehmer trifft gegenüber Verbrauchern ohnehin auch nach § 7 FAGG die Pflicht, eine Bestätigung des geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen.

7. Nach § 9 Abs 1 Z 3 ECG ist dem Nutzer vor der Vertragserklärung die technische Möglichkeit zu geben, **Eingabefehler zu erkennen und zu berichtigen**. Die beinahe idente Vorschrift findet sich nochmals in § 10 Abs 1 ECG.

IdR wird der Bestimmung durch eine Zusammenfassung der eingegebenen Daten des Nutzers entsprochen, die er vor dem Absenden der zahlungspflichtigen Bestellung nochmals prüfen und gegebenenfalls ändern oder löschen kann.

Überschneidend ist der Verbraucher nach § 8 FAGG unmittelbar vor dem Anklicken des Buttons „zahlungspflichtig bestellen“ über die wesentlichen Vertragsinhalte zu informieren. Dazu zählen die wesentlichen

---

36) OLG Hamm 11.03.2014, 4 U 127/13.

Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung, der Namen bzw die Firma und die Anschrift des Unternehmens, der Gesamtpreis einschließlich aller zusätzlichen Kosten sowie gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrages und die dazugehörigen Kündigungsmöglichkeiten.

**8.** Der Unternehmer muss in dem von ihm angebotenen Informationsdienst technische Mittel integrieren, die eine **Korrektur** ermöglichen. Über diese Möglichkeit hat er den Verbraucher sodann zu informieren. Diese Informationspflicht ist nicht überflüssig und stellt keinen bloßen Formalismus oder einen Hinweis auf Selbstverständlichkeiten dar, denn der Unternehmer darf sich nicht auf die entsprechenden Computerkenntnisse und die Eigeninitiative des Verbrauchers verlassen, sondern er hat er ihn klar und verständlich auf die technischen Mittel hinzuweisen. Kommt der Unternehmer dieser Verpflichtung nicht nach, handelt er nicht nur entgegen den Vorgaben der EC-RL, sondern auch lauterkeitswidrig iSd UWG.<sup>37)</sup>

**9.** Nachdem das Internet die Türen für einen weltweiten Handel geöffnet hat, ist der Nutzer nach § 9 Abs 1 Z 4 ECG darüber zu informieren, in welchen **Sprachen** der Vertrag abgeschlossen werden kann.

Kann der Vertrag neben deutscher zB in englischer Sprache abgeschlossen werden, sind auch die Vertragsbestimmungen und AGB in dieser Sprache zu übermitteln.

Die Auswahlmöglichkeit für eine Sprache, in der dann die gesamte Website dargestellt wird, kann dem Verbraucher als Hinweis dienen, in welchen Sprachen kontrahiert werden kann.

**10.** Der Unternehmer kann sich grundsätzlich auf eine Vertragssprache beschränken. Ein entsprechender Wille kann sich konkludent aus der Fassung des Angebotes ergeben. Werden **mehrere Sprachen** angeboten, müssen alle Informationen in diesen Sprachen zur Verfügung stehen, und der Kunde muss durch eine sichere Navigation zu der ihm vertrauten Sprache hingeführt werden. Aus dem Angebot eines „weltweiten“ Versands lässt sich kein Rückschluss darauf ziehen, dass neben der deutschen Sprache noch eine andere Sprache für den Vertragsschluss zur Verfügung stehen könnte.<sup>38)</sup>

Unzulässig sind AGB in englischer Sprache auf einer deutschsprachigen Internet-Seite.<sup>39)</sup>

---

37) OLG Hamburg 14.05.2010, 3 W 44/10.

38) OLG Hamm 11.03.2014, 4 U 127/13.

39) LG Berlin, 09.05.2014, 15 O 44/13.

## V. Informationspflichten vor und bei Vertragsabschluss

---

**11.** Unterwirft sich der Unternehmer **freiwilligen Verhaltenskodizes**, hat er den Nutzer darüber gemäß § 9 Abs 2 ECG zu informieren und ihm einen elektronischen Zugang dazu anzugeben. So gibt es in Österreich zB das für den Online-Handel wichtige E-Commerce-Güteschilder.

**12.** Den Vorgaben in § 9 ECG ist zusätzlich zu den sonstigen Informationspflichten, wie sie sich ua aus dem FAGG ergeben, zu entsprechen.

**13.** Die in § 9 ECG geforderten Informationen unterliegen im Falle eines Verstoßes den Strafsanktionen des § 26 ECG, wonach der Unternehmer eine **Verwaltungsübertretung** begeht, die mit Geldstrafe bis zu EUR 3.000,00 zu bestrafen ist.

### 1.2 Allgemeine Informationspflichten nach § 4 FAGG

**§ 4 FAGG. (1) Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag oder seine Vertragserklärung gebunden ist, muss ihn der Unternehmer in klarer und verständlicher Weise über Folgendes informieren:**

- 1. die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung in dem für das Kommunikationsmittel und die Ware oder Dienstleistung angemessenen Umfang,**
- 2. den Namen oder die Firma des Unternehmers sowie die Anschrift seiner Niederlassung,**
- 3. gegebenenfalls**
  - a) die Telefonnummer, die Faxnummer und die E-Mail-Adresse, unter denen der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung treten kann,**
  - b) die von der Niederlassung des Unternehmers abweichende Geschäftsanschrift, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann, und**
  - c) den Namen oder die Firma und die Anschrift der Niederlassung jener Person, in deren Auftrag der Unternehmer handelt, sowie die allenfalls abweichende Geschäftsanschrift dieser Person, an die sich der Verbraucher mit jeder Beschwerde wenden kann,**
- 4. den Gesamtpreis der Ware oder Dienstleistung einschließlich aller Steuern und Abgaben, wenn aber der Preis aufgrund der Beschaffenheit der Ware oder Dienstleistung vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden kann, die Art der Preisberechnung und gegebenenfalls alle zusätzlichen Fracht-, Liefer-, Versand- oder sonstigen Kosten oder, wenn diese Kosten vernünftigerweise nicht im Vo-**