

# **SO GESTALTEN SIE IHREN WEBAUFTTRITT GESETZESKONFORM**

**Minimieren Sie das Risiko für Ihren Webauftritt mit  
Checklisten, Tipps, Formulierungsvorschlägen und  
Auszügen aus den geltenden Gesetzen**

Diese Broschüre beinhaltet das Verbraucherrechte-Richtlinie-  
Umsetzungsgesetz - VRUG und  
das Alternative-Streitbeilegungs-Gesetz-AStG

Kubanek (Hg)

Beiträge von Bogendorfer/Gstättner/Handig/  
Kubanek/Peterschitz/Pöcherstorfer/Schönberger/Zach

5. aktualisierte Auflage, Mai 2019

Diese Broschüre ist in der Service GmbH der Wirtschaftskammer Österreich erhältlich:

T: 05 90 900 DW 5050

F: 05 90 900 DW 236

W: <http://webshop.wko.at>

E: [mservice@wko.at](mailto:mservice@wko.at)

Preis: EUR 20,- inkl Mwst.

### **Alle Rechte vorbehalten**

Nachdruck - auch auszugsweise - nur mit Quellenangabe gestattet. Jede Verwertung außerhalb des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Es ist ohne schriftliche Genehmigung nicht gestattet, Abbildungen dieses Buches zu scannen, in PCs bzw. auf CDs zu speichern oder in PCs/Computern zu verändern oder einzeln oder zusammen mit anderen Bildvorlagen zu manipulieren.

### **Haftungsausschluss**

Trotz sorgfältiger Prüfung sämtlicher Beiträge in dieser Broschüre sind Fehler nicht auszuschließen und die Richtigkeit des Inhalts ist daher ohne Gewähr. Eine Haftung des Verlages oder der Autoren ist ausgeschlossen. Die Ausführungen beziehen sich auf den Stand April 2019.

Neuerungen sind online unter <https://wko.at/wirtschaftsrecht> abrufbar.

### **Geschlechtsneutralität**

Wir weisen darauf hin, dass im Interesse der besseren Lesbarkeit auf die Schreibweise der weiblichen Form (zB Kundin) verzichtet wurde. Wir legen jedoch Wert auf die Feststellung, dass die Broschüre weiblichen und männlichen Benutzern gleichermaßen gerecht wird.

**Impressum:**

Medieninhaber, Verleger:

Service-GmbH der Wirtschaftskammer Österreich

Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien

Herausgeber: Dr. Peter Kubanek, WK Niederösterreich

ISBN: 978-3-903270-19-0

**Autoren:**

Mag. René Bogendorfer, WK Österreich

Mag. Nikolaus Gstättner, WK Kärnten

Dr. Christian Handig, WK Wien

Dr. Peter Kubanek, WK Niederösterreich

Mag. Julia Peterschitz, WK Kärnten

MMag. Dr. Winfried Pöcherstorfer LL.M., WK Österreich

Dr. Maria Schönberger, WK Oberösterreich

Dr. Wolfgang Zach, WK Steiermark

Herausgeber und Autoren sind Mitarbeiter des Kompetenz Center Wirtschaftsrecht der Wirtschaftskammern Österreichs.

Diese Broschüre ist ein Produkt der Zusammenarbeit aller Wirtschaftskammern - urheberrechtlich geschützt.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an die Wirtschaftskammer Ihres Bundeslandes:

Burgenland, T: 05 90907,

Kärnten, T: 05 90904,

Niederösterreich, T: (02742) 851-0,

Oberösterreich, T: 05 90909,

Salzburg, T: (0662) 8888-0,

Steiermark, T: (0316) 601-0,

Tirol, T: 05 90905-1111,

Vorarlberg, T: (05522) 305-0

Wien, T: (01) 51450-1615

**Hinweis!**

Diese Information finden Sie auch im Internet unter <https://wko.at/Broschurentipp>:

Ebenfalls in dieser Reihe erhältlich „AGB für den Warenvertrieb im Webshop B2C“ (Kubanek, Hg)

Herstellung: Mai 2019

# INHALTSVERZEICHNIS

|  |           |
|--|-----------|
| ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....  | 12        |
| VORBEMERKUNG ZUR VERWENDUNG DIESER BROSCHÜRE .....                                 | 14        |
| ZUM AUFBAU DER BROSCHÜRE .....   | 16        |
| TEIL I: ALLGEMEINE VORSCHRIFTEN FÜR ALLE BETREIBER<br>KOMMERZIELLER WEBSITES ..... | 17        |
| <b>1. Freier Zugang, DiskriminierungsVerbot .....</b>                              | <b>17</b> |
| 1.1 Barrierefreiheit .....   | 17        |
| 1.2 Geoblocking-Verbot .....   | 17        |
| 1.2.1 Anwendungsbereich .....  | 18        |
| 1.2.2 Ausnahmen .....  | 18        |
| 1.2.3 Länderspezifische Webseiten .....  | 18        |
| <b>2. Das Herkunftslandprinzip .....</b>   | <b>20</b> |
| 2.1 Ausnahmen vom Herkunftslandprinzip .....                                       | 20        |
| 2.2 Konsequenzen für die Praxis .....  | 21        |
| <b>3. Eingriffe in fremde Rechte durch Domains und<br/>        Meta-Tags .....</b> | <b>24</b> |
| 3.1 Domainrecht .....  | 24        |
| 3.1.1 Domain - Vergabe .....   | 24        |
| 3.1.2 Eingriffe in Rechte Dritter .....  | 24        |
| 3.2 Meta - Tags & Co .....   | 26        |
| 3.2.1 Was sind Meta-Tags? .....  | 26        |
| 3.2.2 Wann sind Meta-Tags unlauter? .....  | 26        |
| 3.3 Checkliste für Kennzeichenrechte .....   | 27        |
| <b>4. Eingriffe in Urheberrechte .....</b>   | <b>29</b> |
| 4.1 Urheberrechtlicher Schutz .....  | 29        |
| 4.2 Wettbewerbsrechtlicher Schutz .....  | 30        |
| 4.3 Werknutzungsvereinbarung .....   | 30        |
| 4.4 Checkliste Urheberrecht / Werknutzung .....                                    | 31        |
| <b>5. Haftung für Links auf fremde Seiten .....</b>                                | <b>33</b> |
| 5.1 Urheberrecht .....   | 33        |
| 5.2 Unzulässige Links .....  | 34        |
| 5.3 Haftungsbeschränkung bei Verlinkung auf rechtswidrige<br>Webpages .....        | 34        |
| 5.4 Verantwortlichkeit für Links auf Websites von<br>Tochtergesellschaften .....   | 35        |
| 5.5 Unterlassungsansprüche .....   | 36        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 5.6       | Keine Haftungsbeschränkung für Inline-Links .....   | 36        |
| 5.7       | Sind „Disclaimer“ notwendig?.....   | 36        |
| 5.8       | Checkliste für Links.....   | 37        |
| <b>6.</b> | <b>Datenschutz und Cookies .....</b>  | <b>39</b> |
| 6.1       | Datenverarbeitung allgemein (DSGVO, DSG, TKG).....  | 39        |
| 6.2       | Rechtmäßigkeit.....   | 40        |
| 6.3       | Einwilligung .....  | 41        |
| 6.4       | Informationspflichten (Art 13,14 DSGVO) .....   | 43        |
| 6.5       | Datensicherungsmaßnahmen, Datenübertragbarkeit....  | 44        |
| 6.6       | Dokumentationspflichten .....   | 45        |
| 6.7       | Bestellung eines Datenschutz-Beauftragten,<br>Auftragsverarbeitervertrag.....   | 45        |
| 6.8       | TO DO-Liste .....   | 46        |
| 6.9       | Sonderbestimmungen für Cookies nach dem<br>Telekommunikationsgesetz (TKG).....  | 47        |
| 6.9.1     | Informationspflicht.....  | 47        |
| 6.9.2     | Einwilligungserklärungen (Sonderbestimmungen nach<br>§ 96 Abs 3 TKG) .....  | 50        |
| <b>7.</b> | <b>Informationsverpflichtungen für alle kommerziellen<br/>Websites (ohne Webshop).....</b>                                    | <b>52</b> |
| 7.1       | Checkliste Infopflichten für alle kommerziellen Websites<br>ohne Webshop (ECG, UGB, GewO, MedG, DSGVO, UrhG,<br>DLG).....     | 53        |
| 7.2       | Allgemeine Informationspflichten gemäß E- Commerce-<br>Gesetz .....   | 59        |
| 7.3       | Zusätzliche Informationspflichten für nicht im<br>Firmenbuch eingetragene Unternehmen .....                                   | 62        |
| 7.4       | Zusätzliche Informationspflichten für ins Firmenbuch<br>eingetragene Unternehmen: .....                                       | 63        |
| 7.5       | Anwendungsbereich des Mediengesetzes (MedienG) ....   | 64        |
| 7.5.1     | Begriffe .....  | 64        |
| 7.5.2     | Offenlegungspflicht nach Mediengesetz .....   | 67        |
| 7.5.3     | Offenlegungspflicht für kleine Websites (§ 25 Abs 5<br>MedienG) .....   | 67        |
| 7.5.4     | Offenlegungspflicht für große Websites<br>(§ 25 Abs 2, 3 und 4 MedienG).....  | 68        |
| 7.5.5     | Checkliste für die Offenlegung bei großen Websites nach<br>dem Mediengesetz .....   | 69        |
| 7.5.6     | Checkliste für die Offenlegungspflichten bei großen<br>Websites nach dem MedienG - aufgeschlüsselt nach<br>Rechtsformen ..... | 71        |

|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 7.6        | Informationspflichten nach dem Dienstleistungsgesetz (DLG).....   | 72         |
| 7.7        | Editieren im Firmen A-Z .....   | 86         |
| 7.8        | Exkurs: Besonderheiten nach deutschem Recht .....   | 86         |
| <b>8.</b>  | <b>Kommerzielle Kommunikation (Werbung) nach E-Commerce-Gesetz und Mediengesetz .....</b>                               | <b>88</b>  |
| 8.1        | Werbe-Informationspflichten nach E-Commerce-Gesetz ..   | 88         |
| 8.2        | Weitere Kennzeichnungspflichten nach Mediengesetz..   | 89         |
| <b>9.</b>  | <b>Preisauszeichnung nach E-Commerce- Gesetz und Preisauszeichnungsgesetz .....</b>                                     | <b>91</b>  |
| 9.1        | E-Commerce-Gesetz im B2B- und B2C-Bereich.....  | 91         |
| 9.2        | Preisauszeichnungsgesetz im B2C-Bereich.....  | 91         |
| <b>10.</b> | <b>Gewerberecht und E-Commerce .....</b>  | <b>93</b>  |
| 10.1       | Anwendbarkeit der Gewerbeordnung.....   | 93         |
| 10.2       | EDV- Dienstleistungen.....  | 93         |
| 10.3       | Handelsgewerbe (Handel mit Waren aller Art).....  | 94         |
| 10.4       | Blogs und Video Blogs .....   | 94         |
| <b>11.</b> | <b>Exkurs: Mailversand nach E-Commerce-Gesetz und Telekommunikationsgesetz.....</b>                                     | <b>96</b>  |
| 11.1       | Das Werbeverbot des TKG (Opting In / Opting Out)  | 96         |
| 11.2       | ECG-Liste.....  | 97         |
| 11.3       | Konsequenzen für die Website .....  | 98         |
| 11.4       | Welche Rechtsfolgen knüpfen sich an Verstöße gegen diese Bestimmungen? .....  | 99         |
| 11.5       | Spam-Verbote nach deutschem Recht und EU- Recht..   | 99         |
| <b>12.</b> | <b>EXKURS: Besondere Informationspflichten nach dem Mediengesetz für Newsletter .....</b>                               | <b>100</b> |
| 12.1       | Impressum (§ 24 Abs 3 MedienG) .....  | 100        |
| 12.2       | Offenlegung (§ 25 MedienG).....   | 100        |
| 12.2.1     | Offenlegungspflicht für kleine Newsletter (§ 25 Abs 5 MedienG) .....  | 101        |
| 12.2.2     | Offenlegungspflicht für große Newsletter (§ 25 Abs 2, 3 und 4 MedienG).....   | 101        |
| <b>13.</b> | <b>Exkurs: Besondere Informationspflichten nach dem Unternehmensgesetzbuch und der Gewerbeordnung für E-Mails .....</b> | <b>104</b> |

**TEIL II: SPEZIELLE VORSCHRIFTEN FÜR WEBSHOPS..... 105**

**14. Ihr Webshop B2B und B2C: E-Commerce-Gesetz und allgemeines Vertragsrecht ..... 105**

14.1 Sie haben keinen Webshop? ..... 105

14.2 Sie haben einen Webshop! ..... 106

14.2.1 Checkliste: Zusätzliche Infopflichten für Webshops, die sich nicht an Konsumenten richten (B2B) ..... 107

14.2.2 Angebot und Annahme (bzw Bestellung und Auftragsbestätigung) im Internet ..... 110

14.2.3 Die Bestellhilfe (Informationen nach § 9 ECG) ..... 111

14.2.4 Der Bestellvorgang (§ 10 Abs 1 ECG) ..... 112

14.2.5 Die Empfangsbestätigung (§ 10 Abs 2 ECG) ..... 112

14.2.6 Bestätigungsmöglichkeiten: ..... 113

14.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) im Internet ..... 114

14.3.1 Was sind AGB? ..... 114

14.3.2 AGB und § 11 ECG ..... 115

14.3.3 Optische Gestaltung der AGB ..... 117

14.3.4 Nachteilige/ungewöhnliche/überraschende/unklare Klauseln ..... 117

14.3.5 Länge der AGB ..... 118

14.3.6 Sprache der AGB ..... 119

14.3.7 Muster - AGB ..... 119

14.4 Preisauszeichnung im Webshop B2B ..... 120

14.5 Geoblocking - Verbot ..... 120

14.6 Datenschutz- Auswirkungen auf Webshops ..... 124

**15. Ihr Webshop B2C: Konsumentenschutzgesetz (KSchG), Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG)..... 127**

15.1 Ihr Webshop richtet sich an Verbraucher? ..... 127

15.2 Preisauszeichnung im Webshop B2C ..... 127

15.3 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) ..... 128

15.3.1 Allgemeines ..... 128

15.3.2 Anwendungsbereich des FAGG - Fernabsatzvertrag ..... 128

15.3.3 Ausnahmen vom FAGG ..... 129

15.3.4 Allgemeine Informationspflichten vor Vertragsabschluss auf der Website bei Fernabsatzverträgen (§ 4 FAGG) .... 130

15.3.4.1 Sonderbestimmungen für M-Commerce (§ 7 Abs 2 FAGG) ..... 132

15.3.4.2 Zu den einzelnen Informationen ..... 133

15.3.4.3 Wo müssen die Informationen erteilt werden ..... 135

15.3.4.4 Informationspflichten beim Beginn des Bestellvorgangs (§ 8 Abs 3 FAGG) ..... 135

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| 15.3.4.5 | Informationspflichten unmittelbar vor der<br>Vertragsklärung (§ 8 Abs 1 FAGG).....        | 136 |
| 15.3.5   | Der Bestellbutton.....  | 137 |
| 15.3.6   | Empfangsbestätigung gem § 10 Abs 2 ECG .....  | 139 |
| 15.3.7   | Informationspflichten nach Vertragsabschluss<br>(§ 7 Abs 3 FAGG).....                     | 139 |
| 15.3.8   | Strafsanktionen (§ 19 FAGG).....  | 139 |
| 15.3.9   | Checkliste 1: Informationspflichten vor<br>Vertragsabschluss .....                        | 140 |
| 15.3.10  | Checkliste 2: Informationspflichten beim Beginn des<br>Bestellvorgangs .....              | 141 |
| 15.3.11  | Checkliste 3: Informationspflichten unmittelbar bei<br>Abschluss des Bestellvorgangs..... | 141 |
| 15.4     | Das Rücktrittsrecht im Internet B2C .....   | 146 |
| 15.4.1   | Allgemeines .....   | 146 |
| 15.4.2   | Begriffe Rücktritt - Widerruf .....   | 146 |
| 15.4.3   | Belehrung über das Rücktrittsrecht (§§ 4 und 7 FAGG)...                                   | 146 |
| 15.4.4   | Die Rücktrittsfrist (§ 11 Abs 1 FAGG).....  | 147 |
| 15.4.4.1 | Beginn der Rücktrittsfrist.....   | 148 |
| 15.4.4.2 | Verlängerung der Rücktrittsfrist (§ 12 FAGG) .....  | 148 |
| 15.4.5   | Erklärung des Rücktritts durch den Verbraucher<br>(§ 13 FAGG).....                        | 148 |
| 15.4.6   | Rechtzeitigkeit des Rücktritts.....   | 149 |
| 15.5     | Besonderheiten des Rücktrittsrechts beim<br>Warenkauf .....                               | 149 |
| 15.5.1   | Beginn der Rücktrittsfrist .....  | 149 |
| 15.5.2   | Belehrung über das Rücktrittsrecht .....  | 150 |
| 15.5.3   | Ausnahmen vom Rücktrittsrecht beim Warenkauf B2C<br>(§ 18 FAGG).....                      | 150 |
| 15.5.4   | Erklärung des Rücktritts durch den Verbraucher<br>(§ 13 FAGG).....                        | 152 |
| 15.5.5   | Pflichten des Unternehmers im Rücktrittsfall<br>(§ 14 FAGG).....                          | 152 |
| 15.5.6   | Pflichten des Verbrauchers im Rücktrittsfall (§ 15 FAGG)                                  | 153 |
| 15.5.7   | Wertminderung für den Gebrauch der Ware<br>(§ 15 Abs 4 FAGG) .....                        | 153 |
| 15.5.8   | Auswirkungen auf mit dem Kaufvertrag verbundene<br>Verträge (§ 17 FAGG) .....             | 153 |
| 15.5.9   | Muster-Widerrufsbelehrungen Kaufvertrag (Quelle:<br>Anhang I A FAGG).....                 | 154 |
| 15.5.10  | Muster-Widerrufsformular (Quelle: Anhang I B zum<br>FAGG) .....                           | 164 |
| 15.5.11  | Muster für einen möglichen Ablauf einer Bestellung im<br>Webshop .....                    | 165 |



|            |   |            |
|------------|---|------------|
| 15.6       | Besonderheiten des Rücktrittsrechts bei Dienstleistungen .....  | 169        |
| 15.6.1     | Beginn der Rücktrittsfrist .....  | 169        |
| 15.6.2     | Belehrung über das Rücktrittsrecht .....  | 169        |
| 15.6.3     | Ausnahmen vom Rücktrittsrecht bei Dienstleistungsverträgen (§ 18 FAGG).....   | 170        |
| 15.6.4     | Pflichten des Unternehmers im Rücktrittsfall .....  | 170        |
| 15.6.5     | Pflichten des Verbrauchers im Rücktrittsfall .....  | 171        |
| 15.6.6     | Muster-Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen (Quelle: Anhang I A zum FAGG) .....  | 173        |
| 15.6.7     | Muster-Widerrufsformular (Quelle: Anhang I B zum FAGG) .....  | 174        |
| 15.7       | Rücktrittsrecht bei Downloads.....  | 176        |
| 15.7.1     | Begriff digitaler Inhalt.....   | 177        |
| 15.7.2     | Rücktrittsrecht (Widerrufsrecht) .....  | 177        |
| 15.7.3     | Erklärung des Rücktritts (§ 13 FAGG)? .....   | 177        |
| 15.7.4     | Ausnahmen vom Rücktrittsrecht für digitale Inhalte (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG) .....   | 178        |
| 15.7.4.1   | Vorvertragliche Informationspflichten (§ 4 Abs 1 FAGG) .....  | 178        |
| 15.7.4.2   | Ausdrückliche Zustimmung zur sofortigen Vertragserfüllung (§ 18 Abs 1 Z 11 FAGG) .....  | 179        |
| 15.7.5     | Bestätigung des Vertragsabschlusses (§ 7 Abs 3 FAGG)...   | 180        |
| 15.7.6     | Musterwiderrufsbelehrung und Musterwiderruf .....   | 182        |
| 15.7.6.1   | Muster-Widerrufsbelehrung digitale Inhalte (Quelle: Anhang I A zum FAGG).....   | 183        |
| 15.7.6.2   | Formulierungsvorschlag zur Ausnahme bzw zum Entfall des Rücktrittsrechts .....  | 184        |
| 15.7.6.3   | Muster-Widerrufsformular (Quelle: Anhang I B zum FAGG) .....  | 185        |
| 15.7.7     | Muster für den Ablauf eines Downloads.....  | 186        |
|            | Anhang 1: Musterwiderrufsbelehrung.....   | 191        |
|            | Anhang 2: Musterwiderrufsformular .....   | 195        |
| <b>16.</b> | <b>Alternative Streitbeilegung.....</b>   | <b>196</b> |
| 16.1       | Schlichtungsstellen und Verfahren .....   | 196        |
| 16.2       | Allgemeine Informationspflichten (§ 19 AStG) .....  | 197        |
| 16.3       | Zusätzliche Informationspflichten für den Online-Vertrieb (Art 14 Abs 1 ODR-VO):.....   | 199        |
| 16.4       | Zusätzliche Informationspflichten für den Online-Vertrieb bei freiwilliger (oder gesetzlich verpflichtender) Unterwerfung unter eine AS- Stelle (Art 14 Abs 2 ODR-VO) ..... | 200        |
| 16.5       | Funktion der OS-Plattform, Verfahren .....  | 200        |

|                                       |   |            |
|---------------------------------------|---|------------|
| 16.6                                  | Konsequenzen bei Verstößen .....  | 201        |
| 16.7                                  | Checkliste zur Umsetzung .....  | 201        |
| 16.8                                  | Muster Information gem § 19 Abs 3 AStG<br>(Alternative-Streitbeilegung-Gesetz   Online-<br>Geschäfte) ..... | 202        |
| <b>Stichwortverzeichnis . . . . .</b> |   | <b>204</b> |