



ÜBUNGS-NL 7. JUNI 2015 ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

Hintergrundinfo für die Lehrkräfte und die Klasse

Was sind Allgemeine Geschäftsbedingungen?

Verträge wurden früher einzeln ausgehandelt. Heute wird im Geschäftsleben eine Vielzahl von Verträgen abgeschlossen. Um sich den Abschluss von Verträgen zu erleichtern, verwenden die meisten großen Unternehmen, wie z.B. Banken, Versicherungen, Fitnesscenter, Elektrogeräte- und Möbelhandel, Versandhäuser, Reisebüros, Theater, Bahn und Fluggesellschaften, vorformulierte und typisierte Vertragsinhalte, also Allgemeine Geschäftsbedingungen, auch AGB genannt.

Wie werden AGB gültig vereinbart, d.h. wie werden sie Vertragsinhalt?

Alles was Vertragsinhalt werden soll, bedarf grundsätzlich der Zustimmung beider Vertragspartner. Das ist das sogenannte Konsensprinzip.

AGB werden nicht automatisch Vertragsbestandteil und brauchen grundsätzlich die Zustimmung der Konsumentinnen und Konsumenten. Wesentlich ist, ob das Unternehmen vor Vertragsabschluss mündlich oder schriftlich auf die beabsichtigte Geltung von AGB hingewiesen hat und man tatsächlich die Möglichkeit hatte, diese auch vor Vertragsabschluss einzusehen. Es genügt aber auch, z.B. beim Einkauf in einem Geschäft, dass die AGB dort deutlich sichtbar aushängen. Der Hinweis muss also während des Vertragsabschlusses erfolgen.

Allgemeine Geschäftsbedingungen sind z.B. somit dann nicht gültig vereinbart, wenn:

- diese erst auf einem Lieferschein ersichtlich sind, den man nach dem Zahlungsvorgang erhalten hat;
- sie laut einem Link auf einer Homepage vorhanden sein sollten, aber aus technischen Gründen nicht aufgemacht werden können.

Achtung! Ob Allgemeine Geschäftsbedingungen wirksam vereinbart sind, hängt nicht davon ab, ob man sie tatsächlich gelesen hat.

Was ist die Folge einer unzulässigen, also gesetzwidrigen, Klausel?

Wird eine Klausel nicht Vertragsbestandteil oder ist sie unwirksam, so ist deswegen nicht der ganze Vertrag unwirksam. Es gelten dann anstatt der beanstandeten Klausel die gesetzlichen Vorschriften. D.h. die Folge nicht wirksam vereinbarter Geschäftsbedingungen ist, dass sie nicht Teil des Vertrages werden und sich das Unternehmen nicht darauf berufen kann.

Wichtig!

Auch wenn es mühsam ist, AGB zu lesen und auch wenn man nicht alles versteht, über folgende Punkte sollte man sich VOR Vertragsabschluss im Klaren sein:

- Stimmt das Angebot (Leistung und Preis) mit dem Vereinbarten und/oder mit dem Unternehmen vorher Besprochenem überein?
- Wie lange bin ich an diesem Vertrag gebunden?
- Kann ich bzw. wie kann ich aussteigen?
- Wen bzw. welche Institution kann ich fragen, wenn ich Hilfe brauche?

Was wird typischerweise in den AGB vereinbart? Zum Beispiel:

- **Zahlungsbedingungen:**

Solche Klauseln legen fest, bis wann man zahlen muss. Sie können auch festlegen, welche Folgen es hat, wenn man nicht zahlt (Verzugszinsen, Mahnspesen, etc.) oder sie können ein Skonto (Abzug bei zeitnahe Zahlung) anbieten.

- **Kündigungsmöglichkeiten:**

Es gibt unbefristete und befristete Verträge. Während die befristeten Verträge durch Zeitablauf zu einem Ende kommen, regeln AGB bei unbefristeten Verträgen Kündigungsfristen und -modalitäten.

Normalerweise kann man nur zu den vorgegebenen Bedingungen kündigen. In besonderen Fällen kann aber vorzeitig gekündigt werden. Treten z.B. Umstände ein, die die Erfüllung des Vertrages unmöglich machen (Krankheit, Umzug, etc.), dann kann man unter Umständen sofort vom Vertrag zurücktreten. In der Praxis lehnen Unternehmen das außerordentliche Kündigungsrecht oft ab. In einem Streitfall kann daher nur ein Gericht entscheiden, ob ein solcher außergewöhnlicher Umstand, der zu einer vorzeitigen Kündigung führt, vorliegt.

Achtung! In vielen Fällen möchten Unternehmen, dass man einen sogenannten Kündigungsverzicht unterschreibt. Sehr oft wird das bei Mobilfunk-Verträgen, wie auch bei Verträgen mit Fitnesscentern vereinbart. Bei einem Kündigungsverzicht verzichten Konsumentinnen und Konsumenten für eine vereinbarte Zeit auf die Möglichkeit zu normalen Bedingungen zu kündigen. Dafür, dass man verzichtet, bietet das Unternehmen in vielen Fällen einen finanziellen Vorteil in Form eines Rabatts oder einer vergünstigten Mitgliedschaft an.

Grundsätzlich ist die Vereinbarung eines Kündigungsverzichts zulässig.

Erst kürzlich aber beurteilte der OGH einen Kündigungsverzicht im Ausmaß von 24 oder 36 Monaten als zu lang und daher als unzulässig.

- **Gewährleistungsrechte**

Klauseln zur Gewährleistung geben vor, wie man sich im Reklamationsfall zu verhalten hat, also was man tun muss, wenn z.B. die vor kurzem erworbene Ware plötzlich defekt wird. Welche Rechte Konsumentinnen und Konsumenten im Rahmen der Gewährleistung haben, ist auf www.konsumentenfragen.at unter „Gewährleistung“ nachzulesen. Oft versuchen Unternehmen die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten zu beschränken. Das ist aber nicht zulässig, wie Gerichte schon mehrmals festgehalten haben: Das Unternehmen darf z.B. nicht verlangen, dass man die Ware gleich auf Mängel prüfen muss andernfalls man seine Rechte auf Gewährleistung verliert. Auch darf es die Frist weder verkürzen noch ausschließen oder die Gewährleistung an sonstige Bedingungen (z.B. nur wenn Originalverpackung vorhanden ist) knüpfen.

- **Schadenersatzansprüche**

Grundsätzlich müssen alle, die jemanden rechtswidrig und schuldhaft einen Schaden zufügen, dafür einstehen und den Schaden ersetzen.

Beim Grad des Verschuldens unterscheidet man:

leichte und grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz.

Leichte Fahrlässigkeit ist ein Versehen, das auch einem sorgfältigen Menschen gelegentlich passiert. Unter **grober Fahrlässigkeit** versteht man eine auffallende Sorglosigkeit, die einem sorgfältigen Menschen jedenfalls nicht passieren darf.

Grundsätzlich muss man bereits ab leichter Fahrlässigkeit für einen Schaden haften. Auch beim Schadenersatz versuchen Unternehmer häufig in den AGB die Haftung zu beschränken und damit die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten zu schmälern; siehe dazu auch Lösungsblatt zu Aufgabe 2 (**Quiz**).

- **Rücktrittsrechte**

Wer einen Vertrag abschließt, muss sich daran halten. In besonderen Fällen sieht das Gesetz aber die Möglichkeit zu einem Rücktritt vor. So haben Konsumentinnen und Konsumenten bei Internetkäufen oder bei Käufen außerhalb von Geschäftsräumlichkeiten ein 14-tägiges Rücktrittsrecht. Weitere Informationen unter www.konsumentenfragen.at.

Manche Unternehmen räumen auch freiwillig ein Umtausch- oder Rückgaberecht ein (oft auf dem Kassazettel ausgewiesen).

- **Storno**

Unter „Storno“ bzw. „Stornierung“ wird in der Regel das Rückgängigmachen eines Vertrages verstanden, ohne dass ein gesetzliches Rücktrittsrecht besteht. Grundsätzlich kann ein

Unternehmen auf die Einhaltung eines abgeschlossenen Vertrages bestehen und muss die Stornierung eines Vertrags nicht akzeptieren. Oft ist aber der Vertragsausstieg gegen Zahlung einer „Stornogebühr“ möglich. Stornogebühren sind also eine Art Strafzahlung, wenn der Vertrag nicht eingehalten wird. Sind sie jedoch zu hoch, gelten sie nicht als wirksam vereinbart.

Zulässige und unzulässige Klauseln

Einer der Grundsätze des österreichischen Zivilrechts ist die sogenannte Privatautonomie. Darunter versteht man im Allgemeinen die Möglichkeit jeder Person, ihre rechtlichen Beziehungen nach eigenem Willen frei zu gestalten. Das heißt konkret, dass jede bzw. jeder selbst entscheiden kann, ob, mit wem und was vereinbart wird.

Das gilt natürlich nicht immer uneingeschränkt. In vielen Fällen ist nämlich einer der beiden Vertragspartner in einer typischerweise schwächeren Position. Das sind bei Verbrauchergeschäften naturgemäß die Konsumentinnen und Konsumenten. Daher hat der Gesetzgeber für Verträge zwischen VerbraucherInnen und Unternehmen klar geregelt, was vereinbart werden darf und was nicht. Es handelt sich dabei um zwingende Bestimmungen, d.h. in diesen Fällen darf das Unternehmen nicht vom Gesetz abweichen.

Hält sich das Unternehmen nicht daran und verpackt gesetzwidrige Klauseln in seine AGB, dann können die VerbraucherInnen im Streitfall nur klagen! Das löst das Problem nur im jeweiligen Einzelfall. Es verhindert aber nicht, dass andere Konsumentinnen und Konsumenten ebenfalls einen Schaden durch diese gesetzwidrigen AGB erleiden.

Daher gibt es die sogenannten Unterlassungs- bzw. Verbandsklagen zum Schutz allgemeiner Interessen von Konsumentinnen und Konsumenten. Verbände wie etwa der Verein für Konsumenteninformation oder die Bundesarbeitskammer können gerichtlich gegen Unternehmen vorgehen, die gesetzwidrige Geschäftsbedingungen verwenden. Unternehmen müssen entweder mit einer Unterlassungserklärung versprechen, die gesetzwidrigen AGB nicht mehr zu verwenden oder sich in ein Gerichtsverfahren einlassen. Dabei werden dann die AGB geprüft. Sind sie tatsächlich gesetzwidrig, fallen sie einfach weg.

Beispiele aus der Rechtsprechung

Diese Klauseln haben Gerichte beispielsweise als unzulässig eingestuft:

- "Der Monatsbeitrag ist auch dann bis zum Ablauf des Vertrages zahlbar, wenn die Leistungen des Studios nicht in Anspruch genommen werden."

Damit wird das Recht auf außerordentliche Kündigung ausgeschlossen, siehe auch Lösungsblatt.

- „Für die ersten 24 oder 36 Monate wird auf die Kündigungsmöglichkeit verzichtet, wodurch sich der Mitgliedsbeitrag auf den vereinbarten Preis verringert.“
Hier ist der Kündigungsverzicht zu lang, siehe auch Lösungsblatt!
- „Für sonstige Schäden (wie zum Beispiel Diebstahl oder Sachschäden an persönlichen Gegenständen) haftet XX lediglich, wenn der Schaden von XX vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet wurde.
Das ist ein zu unklarer Haftungsausschluss; außerdem wird auf Personenschaden nicht eingegangen!