



# WEBSHOP

Mit 13. Juni 2014 ist die Verbraucherrechte-Richtlinie 2014 - RL 2011/83/EU – in Kraft getreten und bringt wesentliche Änderungen für den Fernabsatz. Anzuwenden ist nun das Fernabsatz- und Auswärtsgeschäfte G (§ 3 FAGG).

## Wann handelt es sich um einen Fernabsatzvertrag? (§ 3 Z 2 FAGG)

Ein Fernabsatzvertrag ist ein Vertrag,

- der zwischen Unternehmern und Verbrauchern
- **ohne** gleichzeitige körperliche Anwesenheit des Unternehmers und des Verbrauchers
- im Rahmen eines **für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems** geschlossen wird,
- wobei bis einschließlich des Zustandekommens des Vertrags ausschließlich **Fernkommunikationsmittel** verwendet werden

Folglich ist das FAGG auf alle Verträge zwischen Unternehmern und Verbrauchern anzuwenden, die Produkte und Dienstleistungen **online, per E-Mail, Fax, Bestellkarte oder Telefon** anbieten. Darunter fallen klassische B2C-Onlineshops für physische Produkte, für Dienstleistungen und für digitale Produkte sowie auch Provider.

## Ein „für den Fernabsatz organisierten Vertriebs- oder Dienstleistungssystems“

Der Unternehmer muss zumindest in Teilbereichen ein derartiges Vertriebssystem eingerichtet haben

- etwa: automatisierte Annahme von Bestellungen, entsprechende Ausstattungen für MitarbeiterInnen, Bestellungen im Call Center, Bestellungen über Mehrwertnummern, Waren oder Dienstleistungen werden regelmäßig im Fernabsatz vertrieben
- **ABER:** keine Annahme eines derartigen Systems bei bloß ausnahmsweisen Bestellungen per Telefon in einem Ladenlokal, telefonischen Reservierungen bei Friseur, Verhandlungen in Geschäftsräumen mit anschließendem Vertragsabschluss im Fernabsatz Beweislast beim Unternehmen (dt. Judikatur)

## Wesentliche Änderungen auf einen Blick

- a. Umfassende vorvertragliche Informationspflichten von Unternehmen mit Sanktionen bei Nicht-Erfüllung
- b. Generelle Informationspflichten für Verträge mit Verbrauchern
- c. Neue Sonderbestimmungen für Verträge, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden
- d. "Button-Lösung" – „Zahlungspflichtig bestellen“
- e. Leistungsfrist bei Warenkäufen
- f. Regelung für Zusatzleistungen
- g. Neue Rücktrittsrechte - Verlängerung der Rücktrittsfristen
- h. Neuregelung des Gefahrenüberganges beim Versandungskauf zu Gunsten des Konsumenten
- i. Unzulässigkeit von Mehrwertnummern von Kundenhotlines



## Vorvertragliche Informationspflichten §§ 4, 5 FAGG

Der Verbraucher muss **vor** Vertragsabschluss über sämtliche vorvertraglichen Informationspflichten informiert werden. Zusätzliche Informationspflichten nach anderen Rechtsvorschriften (z. B. Gewerbeordnung, Mediengesetz, E-Commerce Gesetz, Unternehmensgesetzbuch) bleiben jedoch unberührt.

- Informationen müssen lesbar, klar und verständlich aufbereitet sein
- auf Papier oder (bei Zustimmung des Verbrauchers) auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt werden
- **Änderungen** sind nur dann wirksam, wenn sie von den Vertragsparteien **ausdrücklich vereinbart** wurden
- **nach Vertragsabschluss**, spätestens aber bei Auslieferung der Ware, muss der Verbraucher **nochmals** über sämtliche vorvertraglichen Informationspflichten informiert werden – eine Ausfertigung des unterzeichneten Vertragsdokuments oder der Bestätigung des geschlossenen Vertrags ist dem Verbraucher auf Papier oder (bei Zustimmung des Verbrauchers) auf einem dauerhaften Datenträger bereitzustellen
  - ➔ Werden über einen Webshop Downloads vertrieben, so führt die fehlende Bestätigung nach Vertragsabschluss dazu, dass der Verbraucher das Download nicht zu bezahlen hat.

### 19 Vorvertragliche Informationspflichten

1. **wesentliche Eigenschaften** der Ware oder Dienstleistung – in für das Kommunikationsmittel und die Ware oder Dienstleistung angemessenem Umfang
2. Namen oder Firma des **Unternehmers** sowie Anschrift seiner Niederlassung,
3. gegebenenfalls
  - a. Telefonnummer, Faxnummer und E-Mail-Adresse
  - b. die von der Niederlassung des Unternehmers abweichende Geschäftsanschrift (im Beschwerdefall)
  - c. Namen oder Firma und Anschrift der Niederlassung jener Person, in deren Auftrag der Unternehmer handelt, sowie die allenfalls abweichende Geschäftsanschrift dieser Person (im Beschwerdefall)
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 Voraus berechnet werden können, das allfällige Anfallen solcher zusätzlichen Kosten
5. bei einem unbefristeten Vertrag oder einem Abonnementvertrag: die pro Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten; bei Festbeträgen, die monatlichen Gesamtkosten, oder die Art der Preisberechnung
6. **Kosten** für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten **Fernkommunikationsmittel**, sofern nicht der Grundtarif zur Anwendung kommt
7. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, den Liefertermin oder den Termin der Dienstleistungserbringung, sowie über ein allenfalls bestehendes Beschwerdeverfahren
8. bei **Bestehen eines Rücktrittsrechts**: die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise
  - ➔ Muster-Widerrufsformular
9. § 15, im Fall des Rücktritts vom Vertrag: Information über Pflicht zur Tragung der Kosten für die Rücksendung der Ware sowie bei Fernabsatzverträgen über Waren, die wegen ihrer Beschaffenheit üblicherweise nicht auf dem Postweg versendet werden, die Höhe der Rücksendungskosten
  - ➔ Muster-Widerrufsformular
10. § 16, im Fall des Rücktritts vom Vertrag: Information über den Verbraucher treffende Pflicht zur Zahlung eines anteiligen Betrags für die bereits erbrachten Leistungen
  - ➔ Muster-Widerrufsformular
11. das Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts nach § 18 oder über die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert
12. Hinweis auf Bestehen eines gesetzlichen **Gewährleistungsrechts**, gegebenenfalls auf Bestehen und Bedingungen von Kundendienstleistungen, und auf Bestehen von gewerblichen Garantien
13. gegebenenfalls bestehende einschlägige **Verhaltenskodizes** und wie der Verbraucher eine Ausfertigung davon erhalten kann,
14. gegebenenfalls die **Vertragslaufzeit oder Kündigungsbedingungen** unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
15. gegebenenfalls die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht
16. gegebenenfalls das Recht des Unternehmers, vom Verbraucher die Stellung einer **Kautions** oder anderer finanzieller Sicherheiten zu verlangen, sowie deren Bedingungen,

17. gegebenenfalls die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer **technischer Schutzmaßnahmen** für solche Inhalte,
18. gegebenenfalls — soweit wesentlich — die **Interoperabilität** digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit diese dem Unternehmer bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein muss,
19. gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem **außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren**, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang

### Was ist ein dauerhafter Datenträger?

Ein dauerhafter Datenträger ist jedes Medium, das es dem Verbraucher oder dem Unternehmer gestattet, an ihn persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass er/sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht. Neben Papier kommen hier auch E-Mails, USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten und Computerfestplatten in Frage.

**Achtung:** Eine Website gilt nicht als dauerhafter Datenträger. Die Verlinkung in einem Bestätigungs-E-Mail auf die auf der Website enthaltenen vorvertraglichen Informationspflichten wäre daher unzulässig!

### Folgen der Verletzung der Informationspflicht

- Erfolg eine Verletzung der Informationspflicht über **zusätzliche und sonstige Kosten** (Gesamtkosten, Rücksendung), so hat der Verbraucher die zusätzlichen und sonstigen Kosten nicht zu tragen. (§ 4 Abs 5 FAGG)
- Die **Rücktrittsfrist** vom Vertrag verlängert sich um 12 Monate auf 12 Monate und 14 Tage. (§ 12 Abs 1 FAGG)
- Eine anteilige Zahlungspflicht des Verbrauchers bei Dienstleistungen (ebenso für Lieferungen von Gas, Wasser, Strom, Fernwärme) bei ausdrücklicher Zustimmung des **Leistungsbeginns während der Rücktrittsfrist** unterbleibt. (§ 16 Abs 2 FAGG)
- Der Verbraucher haftet nicht für den **Wertverlust** der Ware.
- Es drohen wettbewerbsrechtliche Folgen, wie etwa **Unterlassung, Schadenersatz**; Verwaltungsstrafe: Geldstrafe bis EUR 1.450,--. (§ 19 FAGG)

### Button-Lösung

Unmittelbar vor Abgabe der Vertragserklärung des Verbrauchers ist klar und hervorgehoben hinzuweisen auf:

- wesentliche Merkmale/Eigenschaften der Ware bzw. der Dienstleistung
- den Gesamtpreis (inkl. Steuern) + gegebenenfalls auf Lieferkosten
- gegebenenfalls auf Laufzeit des Vertrages oder Bedingungen der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich verlängernder Verträge
- gegebenenfalls auf die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher eingeht

Der Verbraucher muss weiters **ausdrücklich bestätigen**, dass die **Bestellung mit einer Zahlungspflicht verbunden** ist. Hier ist die Beschriftung des Buttons von zentraler Bedeutung. Die Formerfordernisse werden erfüllt durch die Beschriftung: „**zahlungspflichtig bestellen**“ (ungültig wäre etwa: „Anmeldung“, „weiter“, „bestellen“, „Bestellung abgeben“)

**Achtung:** Bei nicht ordnungsgemäßer Information, ist der Verbraucher nicht an den Vertrag gebunden!

### Information nach Vertragsabschluss

Nach Vertragsabschluss, spätestens aber bei Auslieferung der Ware, muss der Verbraucher nochmals über **sämtliche vorvertraglichen Informationspflichten** informiert werden. Eine Ausfertigung des unterzeichneten Vertragsdokuments oder der Bestätigung des geschlossenen Vertrags ist dem Verbraucher auf Papier oder (bei Zustimmung des Verbrauchers) auf einem **dauerhaften Datenträger bereitzustellen**.

➔ Werden über einen Webshop Downloads vertrieben, so führt die fehlende Bestätigung nach Vertragsabschluss dazu, dass der Verbraucher den Download nicht zu bezahlen hat.

## Rücktrittsrecht § 11 FAGG

Der Verbraucher kann

- ohne Angabe von Gründen
- binnen **14 Kalendertagen ab**
  - Vertragsabschluss
    - bei **Dienstleistungsverträgen**
    - bei **digitalen Inhalten (Downloads)**, die nicht auf einem festen Datenträger gespeichert sind
    - bei Lieferungen von **Wasser, Gas, Strom und Fernwärme**, die nicht in begrenztem Volumen oder begrenzter Menge bestehen
  - Übergabe der Ware
    - **Kaufverträge** – physischer Besitz durch den Verbraucher oder einem ihm bekannten Dritten (nicht der Beförderer)
    - Teilsendungen oder mehrere Sendungen im Rahmen einer Bestellung – Übergabe der letzten Ware
    - Sukzessivlieferungsverträge – Übergabe der ersten Ware

vom Vertrag zurücktreten. Kommt der Unternehmer der **vorvertraglichen Informationspflicht über das Rücktrittsrecht** nicht ordnungsgemäß nach, so

- **verlängert sich die Rücktrittsfrist** um 12 Monate auf 12 Monate und 14 Tage
- besteht **keine Zahlungspflicht** des Verbrauchers für während der Rücktrittsfrist erbrachte Dienstleistungen oder Lieferungen von Gas, Wasser, Strom, Fernwärme
- **keine Haftung** des Verbrauchers für den **Wertverlust** bei Waren im Rücktrittsfall

Die Belehrung über das **Muster-Widerrufsformular** erfolgt am besten auf einem dauerhaften Datenträger – nach den Erläuterungen reicht ein Hinweis auf Hyperlink oder telefonisch nicht aus. Wird die Belehrung später nachgeholt, so endet die Rücktrittsfrist 14 Tage nach Erhalt der Information.

## Ausdrückliches Verlangen einer „vorzeitigen Erbringung“ (§ 10 FAGG)

Wenn der Verbraucher wünscht, dass die Dienstleistung oder die Lieferung von Gas, Wasser, Strom, Fernwärme oder digitalen Inhalten **vor Ablauf der Rücktrittsfrist** beginnt, dann ist die **Erklärung eines „ausdrücklichen Verlangens“ des Verbrauchers** notwendig.

Auch bei dem Vorliegen eines ausdrücklichen Verlangens der vorzeitigen Erbringung besteht grundsätzlich ein Rücktrittsrecht des Verbrauchers, der Unternehmer kann allerdings die anteiligen Kosten für die bis zum Zeitpunkt der Ausübung des Rücktrittsrechts erbrachten Leistungen vom Verbraucher verlangen.

**Achtung:** Über diese Kostentragungspflicht ist vorvertraglich zu informieren!

Kommt der Unternehmer der **vorvertraglichen Informationspflicht** über das **Rücktrittsrecht** oder die **Kostentragungspflicht** nicht ordnungsgemäß nach oder gibt der Verbraucher keine **Erklärung eines „ausdrücklichen Verlangens“** für die **vorzeitige Erbringung der Leistung** während der Rücktrittsfrist ab, so besteht **keine Zahlungspflicht** des Verbrauchers für während der Rücktrittsfrist erbrachte Dienstleistungen oder Lieferungen von Gas, Wasser, Strom, Fernwärme!

## Rücktritt bei digitalen Inhalten – Downloads (§§ 16 Abs 3, 18 Abs 2 Z 11 FAGG)

Digitale Inhalte sind Daten, die in digitaler Form hergestellt oder bereitgestellt werden.

Der **Rücktritt entfällt** bei digitalen Inhalten/Downloads, wenn der Unternehmer

- vorvertraglich über das Rücktrittsrecht informiert
- der Verbraucher ausdrücklich erklärt, dass
  - er der Erbringung der Leistung/des Downloads während der Rücktrittsfrist zustimmt und
  - zur Kenntnis nimmt, dass dadurch der Verlust des Rücktrittsrechts eintritt und
- dem Verbraucher die dementsprechende Vertragsbestätigung vor der Leistung zur Verfügung gestellt wird.

**Achtung:** Liegen alle diese Voraussetzungen nicht vor, so trifft den Verbraucher im Rücktrittsfall keine Zahlungspflicht für bereits erbrachte Leistungen.

### Ausübung des Rücktrittsrechts

- Grundsätzlich keine Formerfordernisse
- **ABER** Vermutung der richtigen Aufklärung durch Verwendung des Muster-Widerrufsformular (beispielsweise auf der Website des Unternehmers zur Verfügung gestellt)
- Bestätigung über den Eingang der Rücktrittserklärung auf dauerhaften Datenträger
- Absendung innerhalb der gesetzlichen Frist gilt als rechtzeitig

### Pflichten des Unternehmers bei Rücktritt

- Zahlungen einschließlich Lieferkosten (in jedem Fall nur Lieferkosten für den günstigsten Standardversand) sind ab Erhalt der Rücktrittserklärung **unverzüglich**, spätestens jedoch binnen 14 Tagen zu tätigen und
- **„mit den selben Zahlungsmitteln“** zu ersetzen
- Bei Kaufverträgen kann der Unternehmer die Rückzahlung verweigern, bis er entweder
  - die Ware zurückerhalten hat **oder**
  - der Verbraucher den Nachweis über die Rücksendung erbracht hat
  - **außer:** Unternehmer hat angeboten, die Ware abzuholen

### Pflichten des Verbrauchers bei Rücktritt

- die Ware ist unverzüglich, spätestens jedoch binnen 14 Kalendertagen zurückzustellen
- die Frist beginnt mit Abgabe der Rücktrittserklärung und nicht ab Einlagen beim Unternehmer
- es reicht die Absendung binnen dieser Frist
- die unmittelbaren Kosten der Rücksendung sind vom Verbraucher zu tragen – dies gilt nur dann, wenn das Unternehmen über diese Kostentragungspflicht ordnungsgemäß informiert hat
- bei ordnungsgemäßer vorvertraglicher Information: Haftung des Verbrauchers für den allfälligen Wertverlust (wenn dieser nicht auf den notwendigen Umgang zur Prüfung der Ware zurückzuführen ist) bzw. anteilige Kostentragungspflicht für Dienstleistungen

### Wertentschädigung

Bei Rücktritt hat der Verbraucher eine „**Minderung des Verkehrswertes**“ zu zahlen, wenn der Wertverlust auf einen „zur Prüfung der Ware nicht notwendigen Umgang mit der selben zurückzuführen ist“. Keine Entschädigung erfolgt bei bloßem Öffnen der Verpackung und Prüfen der Funktionsfähigkeit.

→ **Keine Haftung** für den Wertverlust der Ware, wenn der Verbraucher nicht ordnungsgemäß über das Rücktrittsrecht informiert wurde!

### Ausnahmen § 18 FAGG

#### Der Verbraucher hat kein Rücktrittsrecht bei

1. **Dienstleistungen**, wenn
  - a. es ein **ausdrückliches Verlangen zur sofortigen Vertragserfüllung** durch den Verbraucher gab (z.B. dringende Reparaturarbeiten)
  - b. der Vertrag **bereits vollständig erfüllt** wurde
2. Waren oder Dienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Rücktrittsfrist auftreten können
3. Waren, die nach **Kundenspezifikationen** angefertigt werden oder eindeutig auf die **persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten** sind
4. Waren, die **schnell verderbliche Waren** sind
5. Waren, die versiegelt geliefert werden und aus Gründen des **Gesundheitsschutzes** oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde

6. Waren, die nach ihrer Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern **vermischt** wurden
7. alkoholische Getränke, deren Preis bei Vertragsabschluss vereinbart wurde
8. **Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware**, die in einer **versiegelten** Packung geliefert werden, sofern deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
9. Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierte mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen
10. Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Vermietung von Kraftfahrzeugen sowie Lieferung von Speisen und Getränken und Dienstleistungen, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden
11. die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger gespeicherten **digitalen Inhalten** (z.B. Download), wenn der Unternehmer – mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers, verbunden mit dessen **Kenntnisnahme vom Verlust des Rücktrittsrechts** bei vorzeitigem Beginn mit der Vertragserfüllung, und nach **Zurverfügungstellung einer Ausfertigung oder Bestätigung** nach § 5 Abs. 2 oder § 7 Abs. 3 – noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 mit der Lieferung begonnen hat (Unterbleibt eine ordnungsgemäße Aufklärung über das Rücktrittsrecht, so trifft den Verbraucher für die bereits erbrachte Leistung keine Zahlungsverpflichtung)

## Leistungsfrist bei Verträgen über Waren (§ 7a KSchG)

Die Leistungsfrist bei Verträgen über Waren bezieht sich sowohl

- auf die Abholung durch den Verbraucher (dann „Bereitstellung“)
- als auch auf die vereinbarte Übersendung durch den Unternehmer (dann Ablieferung beim Verbraucher maßgeblich).
- Die Leistung muss ohne unnötigen Aufschub erfolgen, idR Absendung innerhalb einiger weniger Tage zu erwarten. Anders ist es, wenn die Ware zB erst nach Kundenwunsch hergestellt werden muss
- Absolut Höchstgrenze sind 30 Tage ( → dies darf nicht jedenfalls ausgenutzt werden, weil Unverzögerlichkeitsgebot zu meist frühere Leistung verlangt)
- Außer es ist **vertraglich eine längere Leistungsfrist** als voraussichtlich 30 Tage vereinbaren worden.

## Gefahrenübergang beim Versandungskauf (§ 7b KSchG)

- Die Gefahr für den Verlust oder die Beschädigung der Ware geht erst mit Ablieferung an den Verbraucher (oder an Empfangsbevollmächtigten) auf diesen über.
- **Ausnahme:** der Verbraucher hat selbst den Beförderungsvertrag abgeschlossen, ohne die vom Unternehmer vorgeschlagenen „Auswahlmöglichkeit“ zu nützen → der Gefahrenübergang erfolgt bereits mit Aushändigung der Ware an den Transporteur
- Mit dem Risikoübergang erwirbt der Verbraucher auch das Eigentum an der Ware → sofern nicht eine andere Vereinbarung besteht (z.B. bei Eigentumsvorbehalt)

## Kosten telefonischer Kontaktaufnahme nach Vertragsabschluss (§ 6b KSchG)

- Wird vom Unternehmer ein Telefonanschluss eingerichtet, damit der Verbraucher im Zusammenhang mit Verträgen mit ihm in Kontakt treten kann, wie etwa ein Servicetelefon, eine Kunden-Hotline und Ähnliches, so darf der Unternehmer dem Verbraucher für Anrufe kein Entgelt anlasten
- Der Telekommunikationsdienstleister darf für den Anruf Entgelt verrechnen, aber nur das Entgelt für die „eigentliche Kommunikationsdienstleistung“
  - also Verbindungsentgelt (z.B. den „Grundtarif“)
  - aber keine darüber hinausgehenden Entgelte (für Mehrwertnummern)
    - demnach „zulässig“: Festnetznummern, Nummern mit „05“, Nummern mit „0800“
    - nicht aber Rufnummern mit „09“
- gilt für alle Unternehmer-Verbraucher-Verträge

## Telefonisch abgeschlossene Verträge (§ 9 FAGG)

- **Ruft der Unternehmer** den Verbraucher im Hinblick auf den Abschluss eines Fernabsatzvertrages **an**, so hat er zu **Beginn des Gesprächs** seine Identität und gegebenenfalls die Identität der Person, in deren Auftrag er anruft, sowie den geschäftlichen Zweck des Anrufs offenzulegen.
- Bei einem telefonisch abgeschlossenen Fernabsatzvertrag über eine Dienstleistung **ist der Verbraucher erst gebunden**, wenn der Unternehmer eine **Bestätigung seines Vertragsangebots** auf **dauerhaftem Datenträger** zur Verfügung gestellt und der Verbraucher hierauf eine **schriftliche Erklärung über die Annahme dieses Angebots** auf einem **dauerhaften Datenträger** übermittelt hat.

### Exkurs – Cold Calling

Unerbetene Telefonwerbung („Cold Calling“; dazu gehört auch das Unterbreiten eines Vertragsangebots) verstößt **ohne vorherige Zustimmung** des Angerufenen idR gegen § 107 Telekommunikationsgesetz (TKG). § 9 FAGG macht einen verbotenen Telefonkontakt nicht legal, sondern gilt unabhängig davon, ob der Telefonkontakt iSd § 107 TKG erlaubt oder verboten ist. Daher um auch im Falle eine vorher erteilten Zustimmung eine schriftliche Erklärung über die Annahme des Angebots vom Verbraucher eingeholt werden.