

Thorsten Behrens, Geschäftsführer Österreichisches E-Commerce-Gütezeichen & Watchlist Internet

Rechtliche Hürden im Online-Shop – beim Verkauf nach Österreich

Das Wichtigste in Kürze – Häufige Hürden in der Praxis:

Das österreichische E-Commerce-Recht hat einige Spezifika, die beachtet werden wollen. Im Folgenden erhalten Sie einen Überblick über die häufigsten Stolpersteine auf dem Weg in den E-Commerce am österreichischen Markt.

Besonders wichtig sind in diesem Zusammenhang Angaben auf der Check-Out-Seite:

- ✓ Erfahren Sie, wie die Pflichtinformationen, wesentlichen Produktmerkmale und weitere Informationen rechtskonform dargestellt werden können.

Auch nach dem Abschluss der Bestellung gibt es rechtliche Anforderungen, die eingehalten werden müssen:

- ✓ Erfahren Sie, welche Dokumente nach dem Kauf verpflichtend an den Kunden/die Kundin zu übermitteln sind.
- ✓ Lernen Sie, wie sie die Regelungen zum Rücktrittsrecht, zu Gewährleistung bzw. Garantie und die Geoblocking-Verordnung rechtskonform umsetzen können.
- ✓ Außerdem erfahren Sie, welche Regelungen es im Rahmen des Alternative-Streitbeilegungs-Gesetzes gibt.
- ✓ Nutzen Sie die Vorteile einer Zertifizierung über das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen!

1. Check-Out-Seite

- Beachten Sie die Pflichtinformationen laut Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG):
 - Aufzählung Produkte inkl. wesentlicher Merkmale
 - Gesamtpreis
 - (Bedingungen Abo/unbefristete Verträge)
 - Bestellbutton (Achtung: hier gibt es spezielle Anforderungen an die Formulierung!)
- Auf der Check-Out-Seite dürfen keine Eingaben mehr verlangt werden, die Möglichkeit, Daten zu ändern muss aber gegeben werden.

2. Rechtliche Anforderungen nach der Bestellung

- Empfangsbestätigung und Vertragsbestätigung müssen übermittelt werden.
- Kund:innen müssen über das Rücktrittsrecht informiert werden.
- Gewährleistung vs. Garantie: Es gelten zwei Jahre gesetzliche Gewährleistung, während eine Garantie freiwillig durch den Hersteller/die Herstellerin gegeben wird. Informieren Sie sich dazu ausführlich zum Beispiel: [Gewährleistung oder Garantie](#)
- Gemäß der Geoblocking-Verordnung dürfen Besucher:innen des Online-Shops nicht aufgrund ihrer IP-Adresse, die Auskunft über ihre Herkunft gibt, blockiert werden. Es müssen die gleichen Geschäftsbedingungen für alle Kund:innen im EWR gelten. Wie Sie als Unternehmer:in mit diesen Anforderungen umgehen, erfahren Sie zum Beispiel hier: [Was bedeutet die Geoblocking-Verordnung für Unternehmen?](#)
- Im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz ist geregelt, dass in den AGB über die Internet Ombudsstelle und die EU-Streitschlichtungsplattform informiert werden muss. Nähere Infos dazu finden Sie zum Beispiel hier: [Das Alternative-Streitbeilegung-Gesetz](#)

TIPP: Überlegen Sie, welche Vorteile Sie Kund:innen durch die Rechtsvorgaben bieten können: Nutzen Sie diese als Marketinginstrument!

Vorteile einer Zertifizierung durch das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen

- Mustertexte für AGB, Impressum, Datenschutz, Check-Out, uvm.
- Rechtliche Informationen ohne Mehrkosten
- Regelmäßige Überprüfung und Unterstützung bei neuen Gesetzen
- Beratung/Schlichtung bei Streitfragen mit Konsument:innen
- Steigerung des Vertrauens

Infos und Anmeldung: www.guetezeichen.at

Zertifizierungen durch das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen werden von der [Wirtschaftskammer Wien](#) und [KMU digital](#) gefördert.

Für den Inhalt dieses Dokuments ist allein der jeweilige Experte verantwortlich.

Bei Fragen und Anregungen wenden Sie sich bitte direkt an diesen.