

Kurztitel

Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz

Kundmachungsorgan

BGBI. I Nr. 33/2014 zuletzt geändert durch BGBI. I Nr. 59/2026

Typ

BG

§/Artikel/Anlage

§ 4

Inkrafttretensdatum

01.10.2026

Abkürzung

FAGG

Index

20/06 Konsumentenschutz

Text**2. Abschnitt****Informationspflichten****Inhalt der Informationspflicht; Rechtsfolgen**

§ 4. (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, die Anschrift seiner Niederlassung sowie seine Telefonnummer und E-Mail-Adresse, unter denen der Verbraucher den Unternehmer schnell erreichen und ohne besonderen Aufwand mit ihm in Verbindung treten kann,
3. gegebenenfalls
 - a) andere vom Unternehmer bereitgestellte Online-Kommunikationsmittel, die gewährleisten, dass der Verbraucher etwaige schriftliche Korrespondenz mit dem Unternehmer, einschließlich des Datums und der Uhrzeit dieser Korrespondenz, auf einem dauerhaften Datenträger speichern kann, und mit 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 Voraus berechnet werden können, das allfällige Anfallen solcher zusätzlichen Kosten,
- 4a. gegebenenfalls den Hinweis, dass der Preis auf der Grundlage einer automatisierten Entscheidungsfindung personalisiert worden ist,
5. bei einem unbefristeten Vertrag oder einem Abonnementvertrag die für jeden Abrechnungszeitraum anfallenden Gesamtkosten, wenn für einen solchen Vertrag Festbeträge in Rechnung gestellt werden, die monatlichen Gesamtkosten, wenn aber die Gesamtkosten vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können, die Art der Preisberechnung,
6. die Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationsmittel, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden,
7. die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, einschließlich, sofern verfügbar, umweltfreundlicher Liefermöglichkeiten, den Zeitraum, innerhalb dessen nach der Zusage des Unternehmers die Ware geliefert oder die Dienstleistung erbracht wird, sowie ein allenfalls vorgesehenes Verfahren beim Umgang des Unternehmers mit Beschwerden,
8. bei Bestehen eines Rücktrittsrechts die Bedingungen, die Fristen und die Vorgangsweise für die Ausübung dieses Rechts, dies unter Zurverfügungstellung des Muster-Widerrufsformulars gemäß **Anhang I Teil B** und gegebenenfalls Informationen über das Bestehen und die Platzierung der Rücktrittsfunktion nach § 13a,
9. gegebenenfalls die den Verbraucher im Fall seines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 15 treffende 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,
10. gegebenenfalls die den Verbraucher im Fall seines Rücktritts vom Vertrag gemäß § 16 treffende Pflicht zur Zahlung eines anteiligen Betrags für die bereits erbrachten Leistungen,
11. gegebenenfalls über das Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts nach § 18 oder über die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert,
12. das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts für Waren und seine wichtigsten Elemente, einschließlich seiner Mindestdauer von zwei Jahren gemäß der Richtlinie (EU) 2019/771 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie 2009/22/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG, ABl. Nr. L 136 vom 22.05.2019 S. 28, in hervorgehobener Weise unter Verwendung der harmonisierten Mitteilung laut **Anhang II**,
- 12a. wenn der Hersteller dem Verbraucher eine gewerbliche Haltbarkeitsgarantie ohne zusätzliche Kosten für die gesamte Ware und mit einer Dauer von mehr als zwei Jahren gewährt und diese Informationen dem Unternehmer zur Verfügung stellt, die Information, dass für diese Ware eine solche Garantie gilt, deren Dauer und einen Hinweis auf das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts, in hervorgehobener Weise unter Verwendung der harmonisierten Kennzeichnung laut **Anhang III**,
- 12b. das Bestehen des gesetzlichen Gewährleistungsrechts für digitale Leistungen,
- 12c. gegebenenfalls das Bestehen und die Bedingungen von Kundendienstleistungen und von gewerblichen Garantien,
- 12d. für Waren mit digitalen Elementen und für digitale Leistungen den Mindestzeitraum, ausgedrückt als Zeitraum oder durch Angabe eines Datums, in dem der Hersteller oder der Anbieter Softwareaktualisierungen bereitstellt, sofern der Hersteller oder der Anbieter dem Unternehmer die Informationen zur Verfügung stellt,
13. gegebenenfalls bestehende einschlägige Verhaltenskodizes gemäß § 1 Abs. 4 Z 4 UWG und darüber, wie der Verbraucher eine Ausfertigung davon erhalten kann,
14. gegebenenfalls die Laufzeit des Vertrags oder die Bedingungen für die Kündigung 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 Funktionalität von Waren mit digitalen Elementen (§ 2 Z 4 VGG) und von digitalen Leistungen einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen,
 18. gegebenenfalls – soweit wesentlich – die Kompatibilität und Interoperabilität von Waren mit digitalen Elementen und von digitalen Leistungen, soweit sie dem Unternehmer bekannt sind oder vernünftigerweise bekannt sein müssen,
 19. gegebenenfalls die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren, dem der Unternehmer unterworfen ist, und die Voraussetzungen für diesen Zugang,
 20. gegebenenfalls den Reparierbarkeitswert der Waren,
 21. wenn die Z 20 nicht anwendbar ist und sofern der Hersteller dem Unternehmer die Informationen zur Verfügung stellt, Informationen über die Verfügbarkeit, die geschätzten Kosten und das Verfahren für die Bestellung von Ersatzteilen, die für den Erhalt der Vertragsmäßigkeit der Waren erforderlich sind, über die Verfügbarkeit von Reparatur- und Wartungsanleitungen sowie über Reparatüreinschränkungen.
- (2) Im Fall einer öffentlichen Versteigerung können anstelle der in Abs. 1 Z 2 und 3 genannten Informationen die entsprechenden Angaben des Versteigerers übermittelt werden.
- (3) Die Informationen nach Abs. 1 Z 8, 9 und 10 können mittels der Muster-Widerrufsbelehrung gemäß **Anhang I Teil A** erteilt werden. Mit dieser formularmäßigen Informationserteilung gelten die genannten Informationspflichten des Unternehmers als erfüllt, sofern der Unternehmer dem Verbraucher das Formular zutreffend ausgefüllt übermittelt hat.
- (4) Die dem Verbraucher nach Abs. 1 erteilten Informationen sind Vertragsbestandteil. Änderungen sind nur dann wirksam, wenn sie von den Vertragsparteien ausdrücklich vereinbart wurden.
- (5) Hat der Unternehmer seine Pflicht zur Information über zusätzliche und sonstige Kosten nach Abs. 1 Z 4 oder über die Kosten für die Rücksendung der Ware nach Abs. 1 Z 9 nicht erfüllt, so hat der Verbraucher die zusätzlichen und sonstigen Kosten nicht zu tragen.
- (6) Die Informationspflichten nach Abs. 1 gelten unbeschadet anderer Informationspflichten nach gesetzlichen Vorschriften, die auf der Richtlinie 2006/123/EG über Dienstleistungen im Binnenmarkt, ABl. Nr. L 376 vom 27.12.2006 S. 36, oder auf der Richtlinie 2000/31/EG über bestimmte rechtliche Aspekte der Dienste der Informationsgesellschaft, insbesondere des elektronischen Geschäftsverkehrs, im Binnenmarkt, ABl. Nr. L 178 vom 17.7.2000 S. 1, beruhen.

Anmerkung

EG/EU: Art. 4, BGBl. I Nr. 109/2022; Art. 7, BGBl. I Nr. 59/2026

Schlagworte

Frachtkosten, Lieferkosten, Versandkosten, Zahlungsbedingung, Lieferbedingung, Hardware, Beschwerdeverfahren

Zuletzt aktualisiert am

29.07.2026

Gesetzesnummer

20008847

Dokumentnummer

NOR40279253