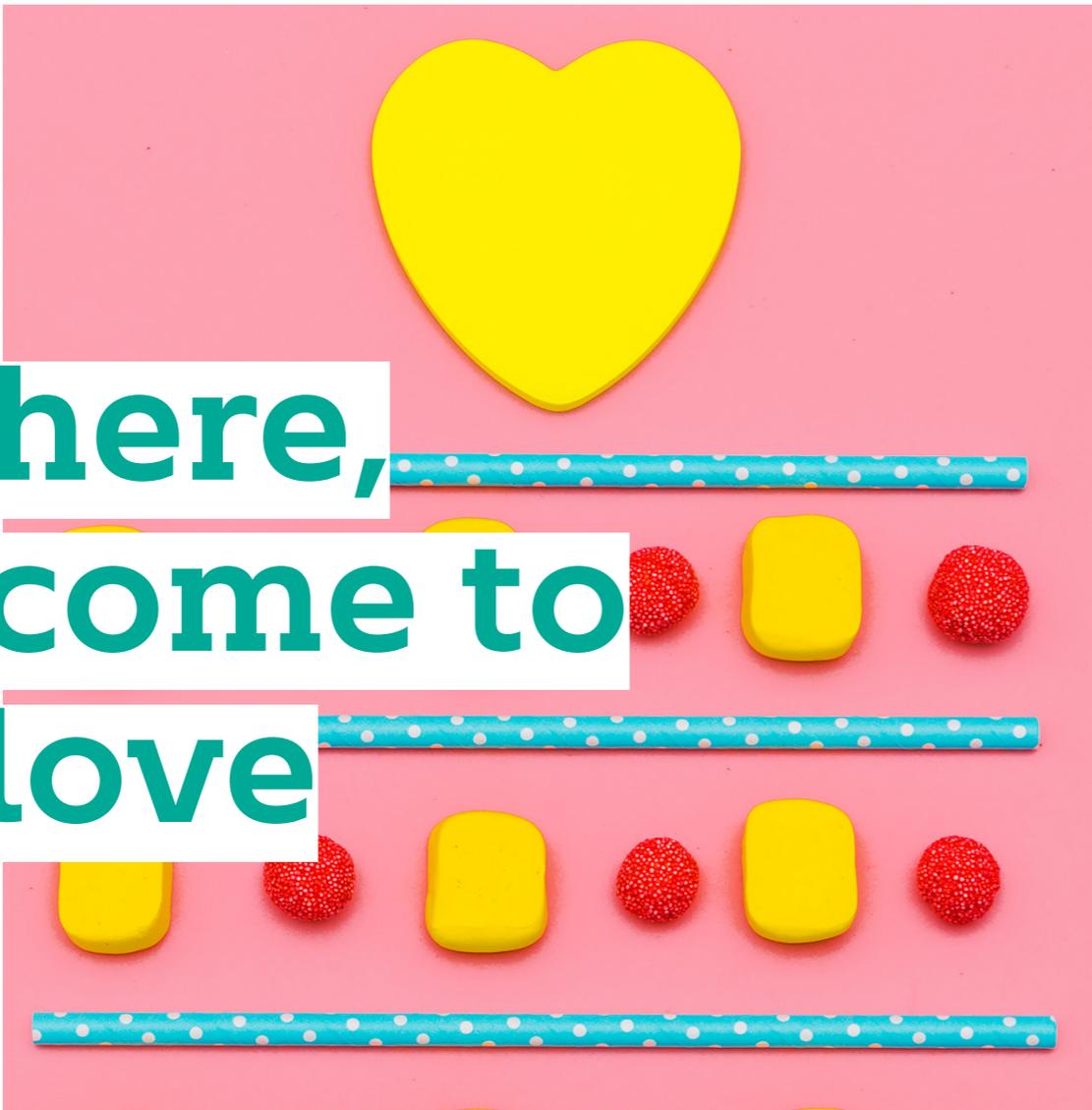




Vouchers & Gutscheine

Booklet



Hi there,
welcome to
#svlove

Vorwort

Egal ob zu Weihnachten, zum Geburtstag oder zum Jubiläum – Gutscheine erfreuen sich großer Beliebtheit. Dies ist durchaus verständlich, weil Gutscheine die Geschenkewahl dem Beschenkten selbst überlassen und so die eine oder andere unangenehme Situation für den Geschenkgeber verhindern. Zusätzlich erspart man sich als Geschenkgeber viel Kopfzerbrechen, da sich die Fragen, ob das Geschenk gefällt oder die richtige Größe und Farbe ausgewählt wurden, erübrigen.

Unabhängig von der Lösung dieser “Alltagsprobleme” stellen sich im Zusammenhang mit Gutscheinen interessante Rechtsfragen. Dieses Booklet soll einen kurzen Überblick über Fragen rund um das Thema “Gutscheinbedingungen” geben. Hierzu findest du neben allgemeinen Ausführungen auch relevante Gerichtsentscheidungen sowie die Spezifika, die es aufgrund der COVID-19-Pandemie zu beachten gilt.

Für weitere Informationen und rechtliche Beratung steht dir das Team von STADLER VÖLKEL Rechtsanwälte gerne mit seiner Expertise zur Verfügung!



Wie sind "Gutscheinbedingungen" rechtlich einzuordnen?

< Einlösungszeitraum >

Gutscheinwerb

Einlösen des Gutscheins

Vertragsabschluss

Vertragserfüllung

Dem Erwerb eines Gutscheins liegt meistens ein Kaufvertrag zugrunde: Man zahlt einen Kaufpreis und bekommt dafür das Recht, verbrieft durch den Gutschein, eine Sache oder Dienstleistung verlangen zu können.

Die (Gutschein-)Bedingungen, die zwischen dem Unternehmer und Kunde geschlossen werden, sind rechtlich als Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) zu qualifizieren. AGB werden nicht von selbst Vertragsinhalt,

sondern müssen ausdrücklich oder schlüssig mit dem Kunden vereinbart werden. Ausreichend ist, dass der Unternehmer vor dem Vertragsabschluss zumindest deutlich zu erkennen gibt, dass er nur unter Verwendung seiner AGB zum Vertragsabschluss bereit ist. Für die wirksame Vereinbarung von AGB muss der Kunde jedoch vor Vertragsabschluss die Möglichkeit haben, vom Inhalt der AGB Kenntnis zu nehmen.

Die Geltungskontrolle

Wir klären auf!

Die Verwendung von AGB birgt für Unternehmer nicht nur Vorteile, sondern auch Risiken. Da AGB typischerweise für den Kunden nachteilig sind, enthält das Gesetz spezielle Regelungen, um das ungleiche Kräfteverhältnis zwischen beiden Vertragsparteien auszugleichen. Allein die wirksame Vereinbarung der AGB sorgt noch nicht dafür, dass diese uneingeschränkt gelten. § 864a Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch (ABGB) setzt "versteckten Klauseln" mit ungewöhnlichem Inhalt Grenzen. Demnach sind Klauseln, die für den Kunden nachteilig sind und mit denen er den Umständen nach nicht zu

rechnen brauchte, unwirksam. Maßgebend ist vor allem das äußere Erscheinungsbild der AGB. Die Ungewöhnlichkeit kann daraus resultieren, dass der Klauselinhalt üblicherweise nicht in AGB getroffen wird oder nicht an der konkreten (korrekten) Stelle.

Beachte!

Dass eine ungewöhnliche Klausel im Geschäftsverkehr faktisch weit verbreitet ist, also von vielen anderen Unternehmern verwendet wird, ändert nichts an ihrer Ungewöhnlichkeit!



Das Transparenzgebot

Eine weitere Schranke für die Verwendung von AGB setzt das sogenannte Transparenzgebot des § 6 Abs 3 Konsumentenschutzgesetz (KSchG). Das Transparenzgebot zielt darauf ab, dass sich der Unternehmer gegenüber Verbrauchern keiner unklaren oder unverständlichen Klauseln bedient.

Das Transparenzgebot gilt grundsätzlich nur im B2C-Bereich, wobei eine Anwendung auf

den B2B-Bereich von einigen Seiten befürwortet wird. Es ist zu empfehlen, unabhängig davon, ob die AGB zwischen zwei Unternehmern oder zwischen einem Unternehmer und Verbraucher abgeschlossen werden, stets eindeutige und klar formulierte Klauseln zu verwenden.

Tipp!

Achte bei der Erstellung der Klauseln darauf, sie möglichst klar und verständlich zu formulieren! Anderenfalls könnte eine Klausel unwirksam sein.



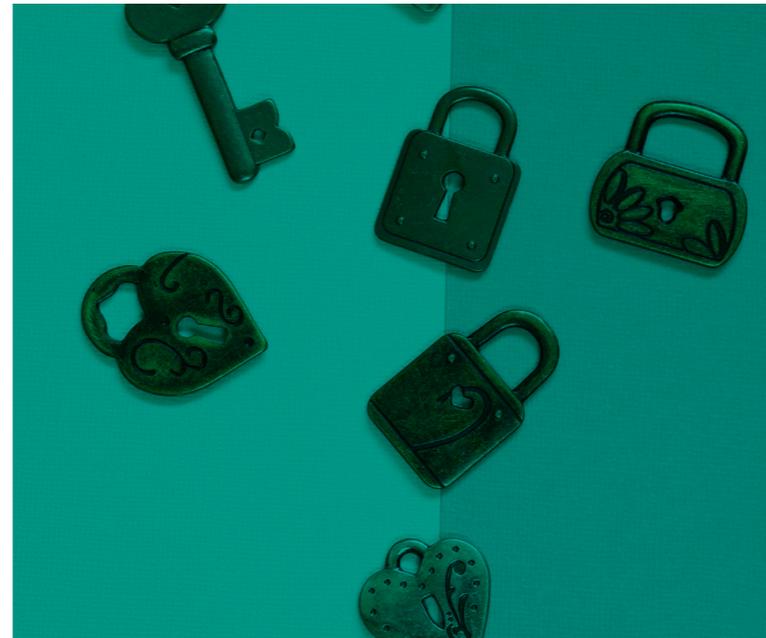
Die Inhaltskontrolle

Die Inhaltskontrolle nach § 879 Abs 3 ABGB zielt darauf ab, dass bestimmte inhaltlich verpönte Klauseln nicht Vertragsinhalt werden. Unzulässig und somit unwirksam sind Klauseln, die unter Berücksichtigung aller Umstände des konkreten Falles für den Kunden gröblich benachteiligend sind. Hierbei handelt es sich um eine strenge Kontrolle, weil der Kunde in der Regel in seiner Entscheidungsfreiheit durch die Marktmacht des Unternehmers beschränkt wird. Der Unternehmer wird nämlich zumeist den Kaufvertrag nur unter Verwendung seiner AGB abschließen.

Die Inhaltskontrolle ist nur anwendbar, wenn sich der Klauselinhalt auf vertragliche Nebenbestimmungen bezieht. Dies bedeutet aber nicht, dass die Vereinbarung über die Hauptleistungspflichten (idR Preis und Ware) der Vertragsparteien keiner inhaltlichen Kontrolle unterliegt! Im Zusammenhang mit den Hauptleistungspflichten gelten jedoch andere gesetzliche Regelungen.

Die Gültigkeitsdauer von Gutscheinen

Die Frage bezüglich der Gültigkeitsdauer von Gutscheinen hat vor allem im B2C-Bereich eine hohe praktische Relevanz. Der Oberste Gerichtshof (OGH) hat sich in der Vergangenheit in einer Vielzahl von Entscheidungen mit Verkürzungen der Gültigkeitsdauer von entgeltlichen Gutscheinen zwischen Unternehmern und Verbrauchern auseinandergesetzt. Die Beachtung der Rechtsprechung des OGH ist somit unerlässlich, um Gutscheinbedingungen rechtskonform auszugestalten und Streitigkeiten nach einem Vertragsabschluss zu vermeiden.



Beachte!

Im B2C-Bereich enthält das KSchG weitere Regelungen, die zu beachten sind! § 6 Abs 1 KSchG zählt beispielhaft Bestimmungen auf, die unwirksam sind, unabhängig davon, ob sie in AGB oder separat vereinbart wurden. § 6 Abs 2 KSchG hingegen erfasst Bestimmungen, die unwirksam sind, sofern sie nicht im Einzelnen ausgehandelt wurden.

Befristung von Gutscheinen

“Je kürzer die Verfallsfrist, desto triftiger muss der Rechtfertigungsgrund sein.”



Wie erwähnt, betreffen die Verfallsfristen hinsichtlich Gutscheinen keine vertragliche Hauptleistungspflicht. Es handelt sich daher um vertragliche Nebenleistungspflichten, die – im Falle der Vereinbarung in Gutscheinbedingungen bzw AGB – der Inhaltskontrolle unterliegen.

Das Recht des Kunden, mit einem Gutschein Waren oder Leistungen zu beziehen, verjährt prinzipiell erst nach 30 Jahren. Dies bedeutet aber nicht, dass eine Verkürzung der gesetzlichen Verjährungsfrist per se unzulässig ist.

Uneingeschränkt zulässig ist eine Fristverkürzung, wenn sie zwischen zwei zumindest

annähernd gleich starken Vertragspartnern individuell ausgehandelt wurde. Relevant ist dieser Grundsatz für den B2B-Bereich.

Im B2C-Bereich sind Verfallsfristen hingegen unzulässig, wenn sie die Geltendmachung von Ansprüchen ohne sachlichen Grund übermäßig erschweren. Eine Fristverkürzung bedarf eines triftigen Rechtfertigungsgrundes. Es ist eine Interessenabwägung zwischen den Interessen des Kunden und jenen des Unternehmers vorzunehmen. Als Grundsatz gilt: “Je kürzer die Verfallsfrist, desto triftiger muss der Rechtfertigungsgrund sein”.



Gerichtsurteile zu Gutscheinbedingungen

Die Rechtslage in Österreich.

An dieser Stelle möchten wir dir relevante Gerichtsentscheidungen näherbringen, die für eine rechtskonforme Ausgestaltung der Gutscheinbedingungen von Bedeutung sind. Dazu sei angemerkt, dass diese nur verkürzt dargestellt werden können. Die Entscheidungen sind nicht verallgemeinerungsfähig, weil die Zulässigkeit von Befristungen von den Rechtfertigungsgründen im Einzelfall abhängt. Sie sollen dir damit "nur" als Orientierungshilfe dienen und einen Überblick über das Thema geben.

Kürzer geht (n)immer? (OGH 2 Ob 50 | 05z)

Nach Ansicht des OGH war eine zwischen Unternehmern in AGB vereinbarte Verfallsfrist von 2 Monaten nach Ablauf der Gültigkeit des Gutscheins unzulässig. Das Argument der Beklagten, die Verkürzung sei aus Bilanzierungsgründen notwendig, überzeugte nicht.

Beachte!

Im konkreten Fall handelte es sich zwar um ein B2B-Geschäft und somit um fast gleich starke Vertragspartner, die Fristverkürzung wurde jedoch in den Gutscheinbedingungen getroffen und nicht individuell ausgehandelt!

Einmal hin und zurück ... Aber nur binnen 5 Jahren (OGH 7 Ob 75 | 11x)

Die Gutscheine der Beklagten waren ab Kaufdatum 1 Jahr gültig und konnten nach Ablauf binnen 3 Jahren umgetauscht oder erstattet werden. Umgetauschte Gutscheine waren wiederum 1 Jahr gültig, sodass die Verbraucher letztlich 5 Jahre lang ihre Gutscheine einlösen bzw 4 Jahre lang eine Erstattung fordern konnten. Der OGH entschied, dass Verbraucher durch die Gutscheinbedingungen nicht gröblich benachteiligt wurden.

Beachte!

Maßgeblich für die Zulässigkeit der Verkürzung war, dass es sich im konkreten Fall um ein Reiseunternehmen handelte. Dass eine solche Gestaltung in anderen Bereichen (zB Handelsbranche) zulässig ist, kann daraus nicht abgeleitet werden!





Wellness, aber bitte zeitig (OGH 7 Ob 22 | 12d)

Das beklagte Unternehmen vertrieb über seine Website "Thermengutscheine", die bei Dritten eingelöst werden konnten. Gemäß den AGB waren die Gutscheine ab Ausstellungsdatum 2 Jahre gültig. Das Argument, die limitierte Gültigkeit sei aus Beweis Zwecken nötig, fand vor Gericht keinen Anklang. Genauso wenig überzeugte die Tatsache, dass die Beklagte mit den Partnerunternehmen nur einjährige Verträge abschloss und ihr die Möglichkeit offenstehen müsse, den Betrieb jederzeit einzustellen. Letzterem hielt der OGH entgegen, dass eine Rückerstattungsmöglichkeit Benachteiligungen des Gutscheininhabers verhindern würde.

Beachte!

Es ist maßgeblich, dass der Gutscheininhaber eine angemessene Gegenleistung erhält! Entweder die vereinbarte Leistung selbst oder alternativ die Rückzahlung des Kaufpreises.



Nah und doch so fern: Einlösebedingungen in "fremden" AGB (OGH 10 Ob 106 | 18p)

Die Beklagte vertrieb über eine Website Gutscheine von Kooperationspartnern. Die AGB der Anbieterin verwies auf die AGB ihrer Kooperationspartner. Kurzgefasst: Die Verweisung führte dazu, dass den Gutscheininhabern oftmals nur eine Einlösemöglichkeit von wenigen Monaten offenstand. Insbesondere da keine Erstattungsmöglichkeit bestand, sah der OGH dies als gröbliche Benachteiligung von Verbrauchern an. Das Argument der Beklagten, dass die hohe Rabattierung der Gutscheine die verkürzte Einlösemöglichkeit rechtfertige, ging ins Leere.

Beachte!

Bauen Klauseln inhaltlich aufeinander auf, kann die Unwirksamkeit einer Klausel die Unwirksamkeit anderer Klauseln nach sich ziehen. Dies gilt selbst dann, wenn sich die unzulässige Klausel außerhalb der eigenen AGB findet.



Rücktrittsrecht? Nicht für dich! (OGH 6 Ob 169 | 15v)

Eine AGB-Klausel eines Online-Gutscheinanbieters, die einen Rücktritt nach dem Gutscheinkauf und die Erstattung des Kaufpreises allgemein ausschließt, verstößt gegen das gesetzliche Rücktrittsrecht des § 11 Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG).

Beachte!

Das Rücktrittsrecht im Fernabsatz kann nur unter gewissen, im FAGG normierten Umständen ausgeschlossen werden.



Gültigkeit "bis zu ..." (OLG Linz 1 R 179 | 18a)

Die AGB eines Lebensmittelhändlers sah vor, dass Gutscheine "bis zu drei Jahre" ab Kaufdatum gültig und ein späteres Einlösen sowie Barablöse ausgeschlossen seien. Dies war so auch auf der Rückseite der verwendeten Gutscheinkarte aufgedruckt. Das Oberlandesgericht Linz sah in der dreijährigen Befristung eine gröbliche Benachteiligung der Kunden und erklärte diese für unwirksam. Die Verfallsfrist führe nämlich faktisch dazu, dass nicht alle Kunden abgelaufene Gutscheinkarten verlängern, sondern davon ausgehen, dass der Gutschein nicht mehr eingelöst werden kann.





Gutscheine in der Pandemie



Die Ausbreitung von COVID-19 und die damit verbundenen Absagen von Kunst-, Kultur- und Sportveranstaltungen haben zu rechtlichen Neuerungen geführt. Das Kunst-, Kultur- und Sportsicherungsgesetz (KuKuSpoSiG) sieht vor, dass Veranstalter von Kunst-, Kultur- und Sportereignissen, die aufgrund der COVID-19-Pandemie im Jahr 2020 oder 2021 nicht stattfinden konnten, sowie Betreiber von Kunst- und Kultureinrichtungen, die wegen der COVID-19-Pandemie geschlossen wurden, anstelle der Entgeltrückzahlung Gutscheine ausstellen können. Die Regelungen gelten sowohl für den B2B- und B2C-Bereich als

auch dann, wenn der Vertrag zwischen Kunde und Veranstalter bzw. Betreiber über einen Vermittler abgeschlossen wurde.

Die Möglichkeit, die Rückzahlungspflicht durch eine Gutscheinausgabe hinauszuzögern, ist betraglich gedeckelt. Beträgt das zu erstattende Entgelt für die versprochene Leistung zwischen EUR 70 und EUR 250, kann ein Gutschein in Höhe von maximal EUR 70 ausgegeben werden. Beträgt das zu erstattende Entgelt für die versprochene Leistung über EUR 250, besteht eine Rückzahlungspflicht in Höhe von EUR 180.

Der übersteigende Betrag kann mittels Gutschein erstattet werden.

Es ist jedoch auch möglich, über die Betragsgrenzen hinaus Gutscheine anstelle einer Rückzahlung auszugeben. Dabei ist es zwingend erforderlich, dass der Verbraucher vor Entgegennahme des Gutscheins darüber informiert wird, dass der Veranstalter grundsätzlich zur Zurückzahlung verpflichtet ist und die Entgegennahme freiwillig erfolgt. Auf Grundlage des KuKuSpoSiG ausgegebene Gutscheine sind auf jede natürliche Person übertragbar. Im Falle einer Gutscheinausgabe

ist der Gutscheininhaber berechtigt, diesen für ein anderes Kunst-, Kultur- oder Sportereignis des Veranstalters oder für einen Besuch der Kunst- oder Kultureinrichtung nach deren Wiedereröffnung einzulösen. Sofern der Gutscheininhaber den Gutschein nicht bis zum Ablauf des 31.12.2022 einlöst, ist der Gutscheinwert auf Aufforderung unverzüglich auszusahlen. Die Gutscheinausgabe führt somit nicht dazu, dass der Veranstalter bzw. Betreiber im Falle der Nichteinlösung von seiner Rückzahlungspflicht befreit wird.

Beachte!

Das KuKuSpoSiG ist auf Rückzahlungspflichten für nach dem 13.03.2020 entfallene Kunst-, Kultur- oder Sportereignisse oder für nach dem 13.03.2020 durchgeführte Schließungen von Kunst- oder Kultureinrichtungen anzuwenden.



Geltendmachung von unzulässigen Klauseln

Zu guter Letzt stellt sich die Frage, wer zur Geltendmachung von unzulässigen AGB-Klauseln bzw. Klauseln in Gutscheinbedingungen berechtigt ist.

Unabhängig davon, ob ein B2B- oder B2C-Geschäft vorliegt, kann natürlich der Vertragspartner gegen benachteiligende Klauseln gerichtlich vorgehen.

Im Verbraucherrecht sieht das KSchG die sogenannte Verbandsklage vor. Die Verbandsklage ermöglicht es diversen Institutionen (zB dem VKI oder der WKO) eine Unterlassungsklage zu erheben, wenn

verwendete AGB oder Gutscheinbedingungen gegen gesetzliche Verbote oder die guten Sitten verstoßen. Eine erfolgreiche Unterlassungsklage hat zur Folge, dass die entsprechenden Klauseln nicht mehr verwendet werden dürfen. Außerdem kann sich der AGB-Verwender nicht mehr auf Klauseln berufen, die für unwirksam erklärt wurden.

Der praktisch wichtigste Fall ist die Erhebung einer Unterlassungsklage durch den VKI. Der Großteil der in diesem Booklet dargestellten Gerichtsentscheidungen wurde durch eine Verbandsklage des VKI initiiert.



Unsere Crew

Wir beantworten dir gerne deine Fragen!



Arthur Stadler



Andreas Pfeil



Jacqueline Bichler



Tamino Chochola



Veronika Krickl



Lukas Pachschwöll



Christopher Falke



Lukas Ragl



Felix Bauer

Unsere Checkliste für Gutschein- bedingungen

1. **Lasse klar und deutlich erkennen, dass deine Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) dem Vertrag zugrunde liegen.**
2. **In den AGB dürfen keine Regelungen "versteckt" werden, die Kunden benachteiligen und mit denen diese den Umständen nach nicht zu rechnen haben.**
3. **Verwende keine unklaren oder unverständlichen Regelungen oder Formulierungen.**
4. **Der Kunde darf durch eine Regelung nicht gröblich benachteiligt werden. Ob eine Klausel gröblich benachteiligend ist, hängt vom daraus entstehenden Ungleichgewicht zwischen den Parteien ab und ist im Einzelfall zu beurteilen.**
5. **Beachte gesetzliche Verbraucherbestimmungen.**
6. **Eine Befristung der Einlösbarkeit von Gutscheinen bedarf einer sachlichen Rechtfertigung. Ohne triftigen Grund kann eine Befristung von Gutscheinen unwirksam sein.**
7. **Bei Gutscheinbefristungen sind die Interessen des Kunden zu beachten.**
8. **Es ist sicherzustellen, dass der Kunde für den Gutschein eine angemessene Gegenleistung erhält.**
9. **Vergewissere dich, dass du das Thema Datenschutz nicht außer Acht lässt.**
10. **Beachte Änderungs- und Beendigungsvorbehalte. Eine einseitige Änderung von AGB ist nicht zulässig.**
11. **Bleibe auf dem Laufenden! Behalte zeitlich befristete gesetzliche COVID-19 Sonderregelungen (zB KuKuSpoSiG) und neue Gerichtsentscheidungen im Blick.**

STADLER VÖLKE

RECHTSANWÄLTE - ATTORNEYS AT LAW

IMPRESSUM

Stadler Völkel Rechtsanwälte GmbH
Seilerstätte 24, 1010 Wien

+43 1 997 1025

office@sv.law
www.sv.law

Bildnachweise

envato Elements (S. 1 bis S. 23)

Druckhersteller

online Druck GmbH
Brown-Boveri-Straße 8
2351 Wr. Neudorf