

Seminar: Verbraucherrechte – Was Händler wissen müssen.

Termin: 24. Feb 2016, 13.00 – 17.00 Uhr
Ort: Handelsverband, Alser Straße. 45, 1080 Wien

Bitte füllen Sie zur Anmeldung das [Formular](#) aus und senden es per E-Mail an office@handelsverband.at oder per Fax an +43 (1) 408 64 81.

Zum Thema:

Die Umsetzung der Novelle 2015 des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) und das bereits 2014 in Kraft getretene Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) zur EU-Verbraucherrechte-Richtlinie werden den Handel auch 2016 beschäftigen. Der korrekte Umgang im gesamten Bestellprozess und die richtige Handhabung im Falle von Kundenreklamationen sind unumgänglich. Dies gilt sowohl für den Online- als auch für den stationären Handel.

Welche Informationspflichten gelten im Einzelhandel? Wie müssen Online-Shops gestaltet werden, wie wird der Bestellvorgang richtig abgewickelt? Wie werden Verbraucherverträge im Fernabsatzgeschäft und Direktvertrieb ordnungsgemäß abgeschlossen? Und welche Vorgehensweise ist bei Kundenreklamationen zu beachten, was gilt beim Rücktrittsrecht?

Das Seminar soll Marketing- und Vertriebsmitarbeitern sowie Geschäftsführern von stationären und im E-Commerce tätigen Handelsunternehmen Rechtssicherheit verschaffen und mit Praxisfällen die Umsetzung notwendiger gesetzlicher Vorgaben im eigenen Unternehmen fördern.

Referenten:

- **Mag.^a Beate Pirker-Hörmann**, Sektion Konsumentenpolitik, Leiterin der Abt. III/4, BMASK
- **Mag. Christian Jahn**, Jurist, selbständiger Unternehmensberater, Königswiesen
- **Dr. Arthur Stadler**, Stadler Goed Rechtsanwälte GmbH, Wien

Frau Mag.^a Pirker-Hörmann, die auf nationaler und EU-Ebene die Verbraucherrechte-Richtlinie und die Umsetzung im KSchG und FAGG verhandelt hat, wird einleiten und auch auf die Möglichkeiten der Streitbeilegung eingehen und das Seminar inhaltlich begleiten.

Seminar-Inhalte:

- Fernabsatzvertrag (Versandhandel) und Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen (Direktvertrieb)
 - Kriterien für das Vorliegen dieser Vertragsarten und Ausnahmebestimmungen
 - Spezielle vorvertragliche Informationspflichten nach dem KSchG und dem FAGG
 - Formvorschriften für die Informationserteilung im Versand und Direktvertrieb
 - Bestellbutton und Pflichtinformationen im Warenkorb – die häufigsten Fehler!
 - Besonderheiten beim Zustandekommen des Vertrages
 - Rechtsfolgen bei unterlassener oder unrichtiger Informationserteilung
 - Rücktrittsrecht des Kunden – Rechte und Pflichten des Kunden und des Unternehmers
 - Ausschluss des Rücktrittsrechtes
- Gewährleistung
 - Mangelhaftigkeit einer Leistung und Beweislastverteilung
 - Rechte und Pflichten von Kunde und Unternehmer
 - Ausschlussmöglichkeiten bei Verbraucherverträgen
- Garantie
 - Garantievertrag – Garantiausschluss
 - Unterschiede zu Gewährleistung
 - Inhalts- und Formvorschriften
- Schadenersatz
 - Voraussetzung der Schadenersatzpflicht
 - Unterschied zu Gewährleistung
 - Ausschlussmöglichkeiten bei Verbraucherverträgen