



**VERWALTUNGSGERICHT  
WIEN**

1190 Wien, Muthgasse 62  
Telefon: (+43 1) 4000 DW 38670  
Telefax: (+43 1) 4000 99 38670  
E-Mail: post@vgw.wien.gv.at  
ERV-Anschriftcode: Z011300  
ERsB: 9110019835300

GZ:

- 1) VGW-001/013/4350/2025-4
- A. B.
- 2) VGW-001/013/4352/2025
- C. D.

Wien, 2. Oktober 2025

Geschäftsabteilung: VGW-I

**IM NAMEN DER REPUBLIK**

Das Verwaltungsgericht Wien erkennt durch seinen Richter Mag. Friedwagner über die Beschwerden (1.) des A. B. gegen den Bescheid des Magistrates der Stadt Wien vom 16. Jänner 2025, Zl. MBA/..., sowie (2.) des C. D. gegen den Bescheid des Magistrates der Stadt Wien vom 16. Jänner 2025, MBA/..., jeweils betreffend Erteilung einer Ermahnung wegen Verwaltungsübertretungen nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG),

zu Recht:

I. Die Beschwerden werden als unbegründet abgewiesen.

II. Die Revision ist gemäß Art. 133 Abs. 4 B-VG zulässig.

**E n t s c h e i d u n g s g r ü n d e**

**I. Wesentlicher Verfahrensgang:**

I.1. Mit den angefochtenen Bescheiden wurden die Beschwerdeführer als handelsrechtliche Geschäftsführer der E. GmbH (im Folgenden kurz: die

Gesellschaft) mit Sitz in Wien mehrerer Übertretungen wegen Verletzungen der vorvertraglichen Informationspflichten nach dem Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG) für schuldig erkannt, weil die auf der Website der Gesellschaft abrufbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) falsche Angaben enthalten hätten.

So sei in den zumindest am 30. Mai 2023 abrufbaren AGB unter Punkt 6.9. angeführt worden, dass die Rücktrittsfrist bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz sieben Tage betrage, obwohl die Rücktrittsfrist gemäß § 11 FAGG 14 Tage betrage. Insofern liege ein Verstoß gemäß § 19 Abs. 1 Z 1 erster Fall iVm § 4 Abs. 1 Z 8 FAGG vor (Spruchpunkt 1.).

Zudem sei in den am 30. Mai 2023 abrufbaren AGB unter Punkt 6.9. angeführt worden, dass bei Kursen und Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von sieben Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen werden soll, ein Rücktritt nicht bzw. nur unter näher genannten Bedingungen möglich sei (Spruchpunkt 2.a.). Darüber hinaus sei in den am 2. Juli 2023 abrufbaren AGB unter Punkt 10. angeführt worden, dass bei Kursen oder Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von 14 Kalendertagen ab Vertragsabschluss begonnen werde, ein Rücktritt nicht bzw. nur nach näher genannten Bedingungen möglich sei (Spruchpunkt 2.b.). Nach § 10 und § 18 Abs. 1 Z 1 FAGG erlösche das Rücktrittsrecht jedoch erst bei vollständiger Erbringung der Dienstleistung unter den gesetzlich normierten Bedingungen. Insofern liege jeweils ein Verstoß gegen § 19 Abs. 1 Z 1 erster Fall iVm § 4 Abs. 1 Z 11 FAGG vor.

Die Behörde erteilte den Beschwerdeführern wegen dieser Übertretungen jeweils eine Ermahnung gemäß § 45 Abs. 1 letzter Satz VStG.

I.2. Dagegen erhoben die Beschwerdeführer jeweils rechtzeitig eine Beschwerde. Begründend brachten sie zusammengefasst vor, dass die von der Gesellschaft erbrachten Dienstleistungen vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommen seien bzw. dass für diese eine Ausnahme vom Rücktrittsrecht vorgesehen sei.

I.3. Die belangte Behörde traf keine Beschwerdevorentscheidung und legte dem Verwaltungsgericht Wien die Beschwerden samt Verwaltungsakten zur Entscheidung vor. Die belangte Behörde verzichtete auf die Durchführung einer Verhandlung sowie auf die Teilnahme an einer solchen.

I.4. Aufgrund des sachlichen und rechtlichen Zusammenhangs wurden die Beschwerdesachen zur gemeinsamen Verhandlung und Entscheidung verbunden.

I.5. Am 5. September 2025 wurde in Anwesenheit der Beschwerdeführer eine Verhandlung durchgeführt. Da das Erkenntnis nicht sogleich nach Schluss der mündlichen Verhandlung gefasst werden konnte, entfiel die Verkündung. Die Beschwerdeführer erklärten sich damit ausdrücklich einverstanden und verzichteten auf eine mündliche Verkündung.

## II. Das Verwaltungsgericht Wien stellt folgenden Sachverhalt fest:

II.1. Die Beschwerdeführer waren zum Tatzeitpunkt handelsrechtliche Gesellschafter der E. GmbH (kurz: der Gesellschaft).

II.2. Die Gesellschaft bietet verschiedene Kurse zur Aus- und Weiterbildung für Angehörige von Gesundheitsberufen sowie auch für die Allgemeinheit (insbesondere diverse Erste-Hilfe-Kurse) an. Ein Großteil der Kurse kann über ein Onlineformular auf der Website der Gesellschaft gebucht werden. Von der Gesellschaft werden folgende Kurse angeboten:

„[wörtliche Wiedergabe des Kursangebots laut Website der Gesellschaft]“

II.3. Die auf der Website der Gesellschaft veröffentlichten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) werden sämtlichen Verträgen betreffend einen von der Gesellschaft angebotenen Kurs zugrunde gelegt.

Die AGB lauteten in ihrer am 30. Mai 2023 abrufbaren Fassung auszugsweise wie folgt:

*„6. Rücktritt und Stornokosten*

[...]

*6.9. Bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz kann der Verbraucher oder die Verbraucherin vom Vertrag innerhalb von 7 Werktagen zurücktreten, wobei Samstage nicht als Werkstage zählen. Die Frist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Es genügt, die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist abzusenden. Bei Kursen oder Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von 7 Werktagen ab Vertragsabschluss begonnen wird, ist ein Rücktritt nicht bzw. nur nach den oben angeführten Bedingungen möglich.“*

Die AGB lauteten in ihrer am 2. Juli 2023 abrufbaren Fassung auszugsweise wie folgt:

*„Rücktritt und Stornokosten*

[...]

*10. Bei Vertragsabschlüssen im Fernabsatz kann der/die Verbraucher:in vom Vertrag innerhalb von 14 Kalendertagen zurücktreten. Die Frist beginnt mit dem Tag des Vertragsabschlusses. Es genügt, die Rücktrittserklärung innerhalb dieser Frist abzusenden. Bei Kursen oder Dienstleistungen, mit deren Ausführung vereinbarungsgemäß innerhalb von 14 Kalendertagen ab Vertragsabschluss begonnen wird, ist ein Rücktritt nicht bzw. nur nach den in den AGBs angeführten Bedingungen möglich.“*

**III. Die Feststellungen beruhen auf folgender Beweiswürdigung:**

III.1. Beweis wurde aufgenommen durch Einsichtnahme in die Verwaltungsakten und Durchführung einer Verhandlung.

III.2. Dass die Beschwerdeführer zum Tatzeitpunkt handelsrechtliche Geschäftsführer der Gesellschaft waren, war ebenso unbestritten wie der Umstand, dass die Kurse zu einem Großteil auch über das Onlineformular auf der Website der Gesellschaft gebucht werden können (vgl. diesbezüglich auch die aktenkundigen Auszüge der AGB).

III.3. Die Feststellungen zum Kursangebot stützten sich auf den in der Verhandlung erörterten Auszug von der Website der Gesellschaft (vgl. Beilage ./A zum Verhandlungsprotokoll).

III.4. Die Feststellungen zum Inhalt der auf der Website der Gesellschaft zu den angeführten Zeitpunkten abrufbaren AGB gründeten sich auf die aktenkundigen, mit Abrufdatum versehenen Auszüge der AGB. Die AGB wurden unbestritten allen Verträgen betreffend die Teilnahme an einem der Kurse der Gesellschaft zugrunde gelegt (vgl. Verhandlungsprotokoll, S. 2).

III.5. Die getroffenen Feststellungen wurden von den Beschwerdeführern nicht bestritten. Der Sachverhalt ergab sich daher aus dem unstrittigen Akteninhalt.

#### IV. Das Verwaltungsgericht Wien hat rechtlich erwogen:

##### IV.1. Rechtslage:

IV.1.1. Die maßgeblichen Bestimmungen des Fern- und Auswärtsgeschäfte-Gesetz (FAGG), BGBI. I Nr. 33/2014 idF BGBI. I Nr. 109/2022, lauten (auszugsweise):

###### *, 1. Abschnitt*

###### *Allgemeines*

###### *Geltungsbereich*

*§ 1. (1) Dieses Bundesgesetz gilt für Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge (Fern- und Auswärtsgeschäfte) zwischen Unternehmern und Verbrauchern (§ 1 KSchG),*

*1. nach denen der Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet ist oder*

*[...]*

*(2) Dieses Bundesgesetz gilt – soweit in § 8 Abs. 4 nicht anderes bestimmt ist – nicht für Verträge,*

*[...]*

*2. über soziale Dienstleistungen einschließlich der Bereitstellung und Vermietung von Sozialwohnungen, der Kinderbetreuung oder der Unterstützung von dauerhaft oder vorübergehend hilfsbedürftigen Familien oder Personen einschließlich Langzeitpflege,*

*3. über Gesundheitsdienstleistungen gemäß Artikel 3 Buchstabe a der Richtlinie 2011/24/EU über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung, ABI. Nr. L 88 vom 4.4.2011 S. 45, unabhängig davon, ob sie von einer Einrichtung des Gesundheitswesens erbracht werden, dies mit Ausnahme des Vertriebs von Arzneimitteln und Medizinprodukten im Fernabsatz,*

*[...]*

###### *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:

[...]

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,

[...]

11. gegebenenfalls über das Nichtbestehen eines Rücktrittsrechts nach § 18 oder über die Umstände, unter denen der Verbraucher sein Rücktrittsrecht verliert,

[...]

## *Beginn der Vertragserfüllung vor Ablauf der Rücktrittsfrist*

§ 10. Wenn ein Fernabsatzvertrag oder ein außerhalb von Geschäftsräumen geschlossener Vertrag den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet und entweder eine Dienstleistung oder die nicht in einem begrenzten Volumen oder in einer bestimmten Menge angebotene Lieferung von Wasser, Gas oder Strom oder die Lieferung von Fernwärme zum Gegenstand hat und wenn der Verbraucher wünscht, dass der Unternehmer noch vor Ablauf der Rücktrittsfrist nach § 11 mit der Vertragserfüllung beginnt, muss der Unternehmer den Verbraucher dazu auffordern, ihm ein ausdrücklich auf diese vorzeitige Vertragserfüllung gerichtetes Verlangen – im Fall eines außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrags auf einem dauerhaften Datenträger – zu erklären, und vom Verbraucher die Bestätigung verlangen, dass dieser den bei vollständiger Vertragserfüllung eintretenden Verlust seines Rücktrittsrechts zur Kenntnis genommen hat.

## *3. Abschnitt*

### *Rücktritt vom Vertrag*

#### *Rücktrittsrecht und Rücktrittsfrist*

§ 11. (1) Der Verbraucher kann von einem Fernabsatzvertrag oder einem außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen zurücktreten.

#### *(2) Die Frist zum Rücktritt beginnt*

1. bei Dienstleistungsverträgen mit dem Tag des Vertragsabschlusses,

[...]

#### *Ausnahmen vom Rücktrittsrecht*

§ 18. (1) Der Verbraucher hat kein Rücktrittsrecht bei Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über

1. Dienstleistungen, wenn der Unternehmer die Dienstleistung vollständig erbracht hat, wobei in jenen Fällen, in denen der Verbraucher nach dem Vertrag zu einer Zahlung verpflichtet ist, das Rücktrittsrecht nur entfällt, wenn überdies der Unternehmer mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers mit der Vertragserfüllung begonnen hat und wenn der Verbraucher

a) entweder vor Beginn der Dienstleistungserbringung bestätigt hat, zur Kenntnis genommen zu haben, dass er sein Rücktrittsrecht mit vollständiger Vertragserfüllung verliert,

b) oder den Unternehmer ausdrücklich zu einem Besuch aufgefordert hat, um Reparaturarbeiten vornehmen zu lassen,

[...]

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, sofern jeweils für die Vertragserfüllung durch den Unternehmer ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist,

[...]

#### 4. Abschnitt

##### *Strafbestimmungen*

§ 19. (1) Sofern die Tat nicht den Tatbestand einer gerichtlich strafbaren Handlung bildet oder nach anderen Verwaltungsstrafbestimmungen mit strengerer Strafe bedroht ist, begeht ein Unternehmer eine Verwaltungsübertretung und ist mit einer Geldstrafe bis zu 1 450 Euro zu bestrafen, wenn er

1. in die gemäß § 4 Abs. 1 gebotenen vorvertraglichen Informationen falsche Angaben aufnimmt oder die Informationspflichten gemäß § 4 Abs. 1 nicht oder nicht vollständig erfüllt,

[...]

##### *Umsetzungshinweis*

§ 22. Mit diesem Bundesgesetz wird die Richtlinie 2011/83/EU über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG und der Richtlinie 1999/44/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG und der Richtlinie 97/7/EG, ABl. Nr. L 304 vom 22.11.2011 S. 64, in der Fassung der Richtlinie (EU) 2019/2161 zur Änderung der Richtlinien 93/13/EWG, 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union, ABl. Nr. L 328 vom 18.12.2019, S. 7, umgesetzt.“

IV.1.2. Die maßgeblichen Erwägungsgründe und Bestimmungen der Richtlinie (EU) 2011/83 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates (Verbraucherrechte-Richtlinie) lauten (auszugsweise):

„[Erwägungsgründe]

(29) Sozialdienstleistungen haben grundlegend unterschiedliche Merkmale, die in sektorspezifischer Gesetzgebung, zum Teil auf Unionsebene und zum Teil auf einzelstaatlicher Ebene, ihren Niederschlag finden. Zu den Sozialdienstleistungen gehören zum einen Dienstleistungen für besonders benachteiligte oder einkommensschwache Personen sowie Dienstleistungen für Personen und Familien, die bei routinemäßigen Handlungen und alltäglichen Verrichtungen auf Hilfe angewiesen sind, und zum anderen Dienstleistungen für alle Menschen, die in einer besonderen Phase ihres Lebens Hilfe, Unterstützung, Schutz oder Zuspruch benötigen. Zu den Sozialdienstleistungen gehören unter anderem Dienstleistungen für Kinder und Jugendliche, Dienstleistungen zur Unterstützung von Familien, Alleinerziehenden und älteren Menschen sowie Dienstleistungen für Migranten. Sozialdienstleistungen schließen sowohl Dienstleistungen der Kurzzeit- als auch der Langzeitpflege ein, die beispielsweise von häuslichen Pflegediensten, im Rahmen von betreuten Wohnformen und in Wohnheimen oder -stätten („Pflegeheimen“) erbracht werden. Zu den Sozialdienstleistungen zählen nicht nur staatliche Sozialdienstleistungen, die auf nationaler, regionaler oder lokaler Ebene durch staatlich beauftragte Dienstleister oder staatlich anerkannte Hilfsorganisationen geleistet werden, sondern auch Sozialdienstleistungen privater Anbieter. Die Bestimmungen dieser Richtlinie eignen sich nicht für Sozialdienstleistungen; diese sollten daher vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen werden.

(30) Für die Gesundheitsversorgung sind wegen ihrer technischen Komplexität, ihrer Bedeutung als Dienst von allgemeinem Interesse und ihrer weitgehenden öffentlichen Finanzierung besondere Regelungen erforderlich. Die Gesundheitsversorgung ist in der Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung (9) definiert als „Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten“. Ein Angehöriger der Gesundheitsberufe ist in dieser Richtlinie definiert als ein Arzt, eine Krankenschwester oder ein Krankenpfleger für allgemeine Pflege, ein Zahnarzt, eine Hebamme oder ein Apotheker im Sinne der Richtlinie 2005/36/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 7. September 2005 über die Anerkennung von Berufsqualifikationen (10) oder eine andere Fachkraft, die im Gesundheitsbereich Tätigkeiten ausübt, die einem reglementierten Beruf im Sinne von Artikel 3 Absatz 1 Buchstabe a der Richtlinie 2005/36/EG vorbehalten sind, oder eine Person, die nach den Rechtsvorschriften des Behandlungsmitgliedstaats als Angehöriger der Gesundheitsberufe gilt. Die Bestimmungen dieser Richtlinie eignen sich nicht für die Gesundheitsversorgung; diese sollte daher vom Geltungsbereich dieser Richtlinie ausgenommen werden.

[...]

(49) Es sollten sowohl für Fernabsatzverträge als auch für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge bestimmte Ausnahmen vom Widerrufsrecht gelten. Ein Widerrufsrecht könnte beispielsweise in Anbetracht der Beschaffenheit bestimmter Waren oder Dienstleistungen unzweckmäßig sein. Dies gilt beispielsweise für Verträge über Wein, der erst lange nach Abschluss eines Vertrags spekulativer Art geliefert wird; der Wert des Weins hängt dabei von den Schwankungen der Marktpreise ab („vin en primeur“). Das Widerrufsrecht sollte

weder bei Waren, die nach Kundenspezifikationen angefertigt werden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind, wie beispielsweise nach Maß gefertigte Vorhänge, noch beispielsweise bei der Lieferung von Brennstoff, der aufgrund seiner Beschaffenheit nach der Lieferung untrennbar mit anderen Gütern verbunden ist, Anwendung finden. Die Einräumung eines Widerrufsrechts für den Verbraucher könnte auch im Fall bestimmter Dienstleistungen unangebracht sein, bei denen der Vertragsabschluss die Bereitstellung von Kapazitäten mit sich bringt, die der Unternehmer im Fall der Ausübung des Widerrufsrechts möglicherweise nicht mehr anderweitig nutzen kann. Dies wäre beispielsweise bei Reservierungen in Hotels, für Ferienhäuser oder Kultur- oder Sportveranstaltungen der Fall.

[...]

### *Artikel 3*

#### *Geltungsbereich*

[...]

##### *(3) Diese Richtlinie gilt nicht für Verträge*

a) über soziale Dienstleistungen, einschließlich der Bereitstellung und Vermietung von Sozialwohnungen, der Kinderbetreuung oder der Unterstützung von dauerhaft oder vorübergehend hilfsbedürftigen Familien oder Personen, einschließlich Langzeitpflege;

b) über Gesundheitsdienstleistungen gemäß Artikel 3 Buchstabe a der Richtlinie 2011/24/EU, unabhängig davon, ob sie von einer Einrichtung des Gesundheitswesens erbracht werden;

[...]

### *Artikel 4*

#### *Grad der Harmonisierung*

Sofern diese Richtlinie nichts anderes bestimmt, erhalten die Mitgliedstaaten weder von den Bestimmungen dieser Richtlinie abweichende innerstaatliche Rechtsvorschriften aufrecht noch führen sie solche ein; dies gilt auch für strengere oder weniger strenge Rechtsvorschriften zur Gewährleistung eines anderen Verbraucherschutzniveaus.

[...]

### *Artikel 16*

#### *Ausnahmen vom Widerrufsrecht*

Die Mitgliedstaaten sehen bei Fernabsatzverträgen und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen kein Widerrufsrecht nach den Artikeln 9 bis 15 vor, wenn

a) bei Dienstleistungsverträgen die Dienstleistung vollständig erbracht worden ist, wenn der Unternehmer die Erbringung mit der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Verbrauchers und dessen Kenntnisnahme, dass er sein Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch den Unternehmer verloren hatte, begonnen hatte;

[...]

I) Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Mietwagen, Lieferung von Speisen und

*Getränken sowie Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden und der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht; [...]“*

IV.1.3. Die maßgebliche Bestimmung der Richtlinie (EU) 2011/24 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung lautet (auszugsweise):

*„Artikel 3*

*Begriffsbestimmungen*

*Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnet der Ausdruck*

*a) „Gesundheitsversorgung“ Gesundheitsdienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten; [...]“*

IV.2. Verfahrensgegenstand:

IV.2.1. Mit den angefochtenen Bescheiden wurde den Beschwerdeführern gemäß § 19 Abs. 1 Z 1 erster Fall FAGG angelastetet, dass sie es als handelsrechtliche Geschäftsführer der Gesellschaft zu verantworten hätten, dass in den gemäß § 4 Abs. 1 FAGG gebotenen vorvertraglichen Informationen (in den AGB) falsche Angaben aufgenommen worden seien. Wegen dieser Übertretungen wurde den Beschwerdeführern jeweils eine Ermahnung gemäß § 45 Abs. 1 letzter Satz VStG erteilt. Eine Ermahnung stellt zwar keine Strafe dar, ist aber gleichwohl nur für jene Fälle vorgesehen, in denen die Voraussetzungen für die Verhängung einer Strafe gegeben sind (vgl. etwa VwGH 10.3.2023, Ra 2022/04/0146).

Die Beschwerdeführer bestritten nicht, dass die in den AGB enthaltenen Informationen nicht den gesetzlichen Bestimmungen des FAGG entsprachen. Sie vertraten jedoch die Ansicht, dass die Verträge über die angebotenen Kurse vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommen seien, weil es sich um soziale Dienstleistungen gemäß § 1 Abs. 2 Z 2 FAGG bzw. um Gesundheitsdienstleistungen gemäß § 1 Abs. 2 Z 3 FAGG handle. Für den Fall der Anwendbarkeit des FAGG wären die Verträge zudem gemäß § 18 Abs. 1 Z 10 FAGG vom Rücktrittsrecht ausgenommen.

IV.2.2. Vor diesem Hintergrund war zunächst festzuhalten, dass die AGB der Gesellschaft allen Verträgen betreffend die angebotenen Kurse zugrunde gelegt wurden. Diese Verträge wurden unstrittig zum Teil auch mit Verbrauchern iSd § 1 Abs. 1 Z 2 Konsumentenschutzgesetz (KSchG), also mit Personen für die die Kursteilnahme nicht zum Betrieb ihres Unternehmens gehört, im Fernabsatz abgeschlossen (dies betrifft insbesondere diverse Erste-Hilfe-Kurse oder auch Verkehrscoachings mit Privatpersonen).

Damit war der Anwendungsbereich gemäß § 1 Abs. 1 FAGG grundsätzlich eröffnet. Die Schuldsprüche gemäß § 19 Abs. 1 Z 1 FAGG wären demnach nur dann zu Unrecht erfolgt, wenn sämtliche Kurse, hinsichtlich derer auch ein Vertragsabschluss mit Verbrauchern im Fernabsatz in Betracht kommt, vom Anwendungsbereich des FAGG ausgenommen wären bzw. für diese zumindest eine Ausnahme vom Rücktrittsrecht gelten würde.

#### IV.3. Zur Ausnahme für soziale Dienstleistungen:

IV.3.1. Nach Ansicht der Beschwerdeführer erbringe die Gesellschaft soziale Dienstleistungen gemäß § 1 Abs. 2 Z 2 FAGG. Begründet wurde dies mit dem Unternehmensgegenstand der Gesellschaft, der die außerschulische Jugendarbeit und Erwachsenenbildung, insbesondere Aus-, Fort- und Weiterbildung in Erster Hilfe, Unfall- und Katastrophenhilfe, Pflege und Soziale Dienste sowie in den übrigen Gebieten des Gesundheits-, Sicherheits- und Sozialwesens, umfasse.

IV.3.2. Mit § 1 Abs. 2 Z 2 FAGG wurde Art. 3 Abs. 3 lit. a der Verbraucherrechte-Richtlinie umgesetzt. Nach Erwägungsgrund 29 dieser Richtlinie gehören zu den Sozialdienstleistungen zum einen Dienstleistungen für besonders benachteiligte oder einkommensschwache Personen sowie Dienstleistungen für Personen und Familien, die bei routinemäßigen Handlungen und alltäglichen Verrichtungen auf Hilfe angewiesen sind, und zum anderen Dienstleistungen für alle Menschen, die in einer besonderen Phase ihres Lebens Hilfe, Unterstützung, Schutz oder Zuspruch benötigen. Zu den Sozialdienstleistungen gehören unter anderem Dienstleistungen für Kinder und Jugendliche, Dienstleistungen zur Unterstützung von Familien, Alleinerziehenden und älteren Menschen sowie Dienstleistungen für Migranten. Sozialdienstleistungen schließen sowohl Dienstleistungen der Kurzzeit-

als auch der Langzeitpflege ein, die beispielsweise von häuslichen Pflegediensten, im Rahmen von betreuten Wohnformen und in Wohnheimen oder -stätten („Pflegeheimen“) erbracht werden.

IV.3.3 Diese Ausnahme kann jedenfalls nicht auf alle mit Verbrauchern abgeschlossenen Verträge der Gesellschaft angewendet werden. Wenn etwa ein Verbraucher aus Interesse an der Auffrischung seiner Erste-Hilfe-Kenntnisse einen Erste-Hilfe-Grundkurs oder im Zuge des Erwerbs einer Lenkberechtigung einen Erste-Hilfe-Kurs für den Führerschein oder (im Fall des Lenkens eines Fahrzeugs in einem durch Alkohol oder Suchtgift beeinträchtigten Zustand; vgl. § 24 Abs. 3 FSG) aufgrund einer behördlichen Anordnung ein Verkehrscoaching absolviert, handelt es sich dabei nicht um Dienstleistungen für besonders benachteiligte, einkommensschwache oder hilfsbedürftige Personen im oben dargestellten Sinn.

IV.3.4. Dem kann auch nicht erfolgreich entgegengehalten werden, dass es sich bei einem Verkehrscoaching etwa dann um eine soziale Dienstleistung handeln würde, wenn die betroffene Person alkoholkrank oder beruflich bzw. privat auf die Lenkberechtigung angewiesen sei (vgl. Verhandlungsprotokoll, S. 3).

Wie bereits ausgeführt, müssten die AGB nämlich nur dann nicht den Bestimmungen des FAGG entsprechen, wenn sämtliche (auch) mit Verbrauchern abgeschlossenen Verträge von der Ausnahmebestimmung umfasst wären. Dies wurde mit dem auf bestimmte Einzelfälle abstellenden Vorbringen nicht aufgezeigt, sodass nicht weiter zu prüfen war, ob es sich in den von den Beschwerdeführern angesprochenen Fällen um soziale Dienstleistungen handeln würde.

#### IV.4. Zur Ausnahme für Gesundheitsdienstleistungen:

IV.4.1. Die Beschwerde stützte sich weiters auf die Ausnahme für Gesundheitsdienstleistungen gemäß § 1 Abs. 2 Z 3 FAGG. Begründend wurde vorgebracht, dass die Gesellschaft Aus- und Weiterbildungen für Angehörige von Gesundheitsberufen sowie (insbesondere im Bereich der Ersten-Hilfe) für die breite Bevölkerung anbiete. Angehörige von Gesundheitsberufen seien vielfach gesetzlich zur Absolvierung bestimmter Aus- und Weiterbildungen verpflichtet. Zudem

würden die Kurse der Gesellschaft von Angehörigen von Gesundheitsberufen abgehalten werden bzw. sei dies vielfach sogar gesetzlich vorgeschrieben.

IV.4.2. Mit § 1 Abs. 2 Z 3 FAGG wurde Art. 3 Abs. 3 lit. b der Verbraucherrechte-Richtlinie umgesetzt. Nach der ausdrücklichen Anordnung betrifft diese Ausnahme Gesundheitsdienstleistungen gemäß Art. 3 lit. a der Richtlinie 2011/24/EU. Demnach handelt es sich bei Gesundheitsdienstleistungen um Dienstleistungen, die von Angehörigen der Gesundheitsberufe gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen, einschließlich der Verschreibung, Abgabe und Bereitstellung von Arzneimitteln und Medizinprodukten.

IV.4.3. Weder die Aus- und Weiterbildungen für Angehörige von Gesundheitsberufen noch die Erste-Hilfe-Kurse oder Verkehrscoachings sind als Dienstleistungen zu beurteilen, die gegenüber Patienten erbracht werden, um deren Gesundheitszustand zu beurteilen, zu erhalten oder wiederherzustellen.

IV.4.4. Soweit die Beschwerdeführer vorbrachten, dass bei bestimmten Kursen in bestimmten Konstellationen doch Gesundheitsdienstleistungen vorliegen würden, ist auf die bereits oben zu IV.3.4. dargelegten Ausführungen zu verweisen.

IV.4.5. Somit kommt auch die Ausnahmebestimmung gemäß § 1 Abs. 2 Z 3 FAGG nicht bei allen (auch) mit Verbrauchern abgeschlossenen Verträgen der Gesellschaft zur Anwendung.

#### IV.5. Zur Ausnahme vom Rücktrittsrecht für „Freizeitdienstleistungen“:

IV.5.1. Für den Fall der Anwendbarkeit des FAGG brachten die Beschwerdeführer vor, dass die Dienstleistungen der Gesellschaft gemäß § 18 Abs. 1 Z 10 FAGG vom Rücktrittsrecht der Verbraucher ausgenommen seien. Da für die angebotenen Kurse vertraglich stets ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vorgesehen sei, müsste die Gesellschaft die entsprechenden Kapazitäten freihalten und könnten diese Kapazitäten im Fall eines Rücktritts des Verbrauchers vom Unternehmer unter Umständen nicht mehr anders genutzt werden.

IV.5.2. Gemäß § 18 Abs. 1 Z 10 FAGG hat der Verbraucher kein Rücktrittsrecht bei Fernabsatz- oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen über 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, sofern jeweils für die Vertragserfüllung durch den Unternehmer ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist.

Diese Ausnahmebestimmung setzt Art. 16 lit. I der Verbraucherrechte-Richtlinie um und war im Wesentlichen auch bereits in der Vorgängerbestimmung des Art. 3 Abs. 2 zweiter Teilstrich der Richtlinie 97/7/EG (umgesetzt im mittlerweile aufgehobenen § 5c Abs. 4 Z 2 KSchG) enthalten.

IV.5.3. Es handelt sich hierbei um unionsrechtlich determinierte, bereichsspezifische Ausnahmen für bestimmte Dienstleistungskategorien, die allgemein für in den betreffenden Bereichen erbrachte Dienstleistungen gelten, ausgenommen diejenigen, die nicht zu einem spezifizierten Termin oder Zeitraum zu erbringen sind (vgl. EuGH 31.3.2022, C-96/21, Rn 37 sowie 10.3.2005, C-336/03, Rn 20, 22 und 24).

IV.5.4. Die Anwendung dieser Ausnahmebestimmung setzt daher erstens voraus, dass eine in die genannten Bereiche fallende Dienstleistung vorliegt. Dazu kommt zweitens die Voraussetzung, dass für die Vertragserfüllung durch den Unternehmer ein bestimmter Zeitpunkt oder Zeitraum vertraglich vorgesehen ist.

IV.5.5. In diesem Zusammenhang war festzuhalten, dass Ausnahmen von einem allgemeinen Grundsatz, insbesondere Ausnahmen von gemeinschaftsrechtlichen Verbraucherschutzvorschriften, eng auszulegen sind (vgl. erneut EuGH C-336/03, Rn 21).

IV.5.6. Die gegenständlichen Kurse seien nach Ansicht der Beschwerdeführer, sofern sie in der Freizeit absolviert werden, als Dienstleistungen zu qualifizieren, die im Zusammenhang mit Freizeitbetätigungen erbracht werden. Die anderen in

§ 18 Abs. 1 Z 10 FAGG genannten Dienstleistungskategorien kamen im vorliegenden Fall unstrittig nicht in Betracht.

IV.5.7. Unter derartige „Freizeitdienstleistungen“ (bzw. „touristische Dienstleistungen“; vgl. dazu bereits ErläutRV 1998 20. GP 24 zur Vorgängerbestimmung des § 5c Abs. 4 Z 2 KSchG sowie *Schurr* in *Fenyves/Kerschner/Vonkilch*, KSchG<sup>3</sup> § 5c Rz 22) fallen etwa Reservierungen in Hotels, für Ferienhäuser oder Kultur- und Sportveranstaltungen (vgl. Erwägungsgrund 49 der Verbraucherrechte-Richtlinie).

IV.5.8. Bei der gebotenen engen Auslegung (vgl. bereits IV.5.5.) können die von der Gesellschaft angebotenen Kurse nicht unter diesen Begriff der „Freizeitdienstleistungen“ subsumiert werden. So sind etwa die Teilnahme an einem Erste-Hilfe-Kurs als Voraussetzung für den Erwerb einer Lenkberechtigung oder die Absolvierung eines behördlich angeordneten Verkehrscoachings, auch wenn diese in der Freizeit erfolgen, nicht mit einer Freizeitbetätigung wie dem Besuch einer Kultur- oder Sportveranstaltung oder der Buchung eines Hotels für den Urlaub vergleichbar.

IV.5.9. Die Beschwerdeführer brachten weiters vor, dass die Gesellschaft als gemeinnützige Einrichtung ihre Leistungen nur kostendeckend anbieten dürfe. Kurzfristige Rücktritte von Verbrauchern würden daher entweder zu Verlusten der gemeinnützigen Einrichtung oder zu höheren Kosten für die übrigen Kursteilnehmer führen. Damit sprachen die Beschwerdeführer jedoch nur die allgemein mit den eingeräumten Verbraucherschutzrechten verbundenen Folgen an, ohne dass diese Folgen eine weite bzw. gegen den Wortlaut erfolgende Auslegung der normierten Ausnahmebestimmungen rechtfertigen würde.

IV.5.10. Zudem war darauf hinzuweisen, dass mit der Ausnahmebestimmung des § 18 Abs. 1 Z 10 FAGG vollharmonisiertes Unionsrecht umgesetzt wird. Es ist nicht zu erkennen, dass der Unionsgesetzgeber unsachlich vorgegangen wäre, indem er nur für die in Art. 16 lit. I der Verbraucherrechte-Richtlinie genannten Dienstleistungen einen Ausnahmetatbestand betreffend das Rücktrittsrecht (und nicht etwa für alle Dienstleistungen, die für die Vertragserfüllung einen bestimmten Termin oder Zeitraum vorsehen) festgelegt hat. Daher hatte im gegenständlichen

Fall auch weder eine Vorlage an den Europäischen Gerichtshof noch eine Befassung des Verfassungsgerichtshofes zu erfolgen (vgl. mit näheren Ausführungen VfGH 12.10.2017, G 52/2016, Rn 2.2ff und 2.4.4.f).

IV.5.11. Vor diesem Hintergrund fallen die von der Gesellschaft (auch) mit Verbrauchern abgeschlossenen Verträge jedenfalls nicht vollständig unter die Ausnahmebestimmung des § 18 Abs. 1 Z 10 FAGG.

IV.6. Der objektive Tatbestand der gegenständlichen Übertretungen gemäß § 19 Abs. 1 Z 1 erster Fall iVm § 4 Abs. 1 Z 8 und 11 FAGG war daher erfüllt.

IV.7. Die Beschwerdeführer waren als handelsrechtliche Geschäftsführer zur Vertretung der Gesellschaft nach außen berufen und somit gemäß § 9 Abs. 1 VStG für die Einhaltung der Verwaltungsvorschriften durch die Gesellschaft verantwortlich. Es handelte sich bei den gegenständlichen Verwaltungsübertretungen um Ungehorsamsdelikte im Sinne des § 5 Abs. 1 VStG, bei welchen das Tatbild definitionsgemäß nur ein menschliches Verhalten ohne Rücksicht auf den Eintritt eines Erfolges oder einer Schädigung umschreibt (vgl. VwGH 11.9.2015, 2013/17/0485). Bei solchen Delikten ist Fahrlässigkeit anzunehmen, es sei denn, der Beschuldigte macht glaubhaft, dass ihn an der Verletzung der Verwaltungsvorschrift kein Verschulden trifft (vgl. VwGH 22.8.2023, Ra 2023/07/0029). Dies ist dann der Fall, wenn der Beschuldigte im Betrieb ein wirksames Kontrollsystem eingerichtet hat (vgl. VwGH 1.6.2023, Ra 2022/07/0042).

Von den Beschwerdeführern wurde nicht behauptet, dass sie ein Kontrollsystem zur Einhaltung der Bestimmungen des FAGG eingerichtet hätten. Vielmehr wurde in den AGB bewusst von den Bestimmungen des FAGG abgewichen, weil die Beschwerdeführer – wie aufgezeigt – zu Unrecht davon ausgingen, dass die Bestimmungen des FAGG auch hinsichtlich der mit Verbrauchern im Fernabsatz abgeschlossenen Verträge nicht anzuwenden seien.

Die Beschwerdeführer brachten zudem nicht vor, dass sie ihre Rechtsauffassung durch geeignete Erkundigungen, insbesondere bei der zuständigen Stelle, objektiviert hätten. Wer es verabsäumt, entsprechende Erkundigungen

einzuholen, trägt das Risiko des Rechtsirrtums. Auch die bloße Argumentation im Verwaltungsstrafverfahren mit einer - allenfalls sogar plausiblen - Rechtsauffassung allein vermag ein Verschulden am objektiv unterlaufenen Rechtsirrtum nicht auszuschließen (vgl. VwGH 18.12.2024, Ra 2022/13/0056, mwN).

Somit war auch der subjektive Tatbestand der angelasteten Übertretungen erfüllt.

IV.8. Zusammengefasst war daher festzuhalten, dass die AGB sämtlichen Verträgen betreffend die von der Gesellschaft angebotenen Kurse – auch jenen, die mit Verbrauchern im Fernabsatz abgeschlossen wurden – zugrunde gelegt wurden. Die in den AGB enthaltenen vorvertraglichen Informationen zum Rücktrittsrecht der Verbraucher entsprachen aber nicht den Bestimmungen des FAGG. Die angelasteten Übertretungen wären daher nur dann nicht verwirklicht, wenn sämtliche, mit Verbrauchern im Fernabsatz abgeschlossene Verträge unter eine Ausnahmebestimmung des FAGG fallen würden. Dies war aber weder in Bezug auf die Ausnahme vom Anwendungsbereich des FAGG für soziale Dienstleistungen oder Gesundheitsdienstleistungen noch in Bezug auf die Ausnahme vom Rücktrittsrecht für Freizeitdienstleistungen der Fall. Die den Ermahnungen zugrundeliegenden Schuldsprüche erfolgten somit zu Recht.

Die Beschwerden waren daher abzuweisen.

IV.9. Die Revision gegen dieses Erkenntnis ist gemäß Art. 133 Abs. 4 B-VG zulässig, weil eine Rechtsfrage grundsätzlicher Bedeutung zu lösen war, zu der Rechtsprechung des Verwaltungsgerichtshofes fehlt. Im Beschwerdefall war insbesondere die Frage zu klären, ob die von der Gesellschaft angebotenen Kurse (Erste-Hilfe-Kurse, berufliche Aus- und Weiterbildungen sowie Verkehrscoachings), sofern die diesbezüglichen Verträge mit Verbrauchern im Fernabsatz abgeschlossen werden, unter die Ausnahmebestimmungen gemäß § 1 Abs. 2 Z 2 und 3 FAGG oder § 18 Abs. 1 Z 10 FAGG fallen. Der Verwaltungsgerichtshof hat sich in seiner Rechtsprechung – soweit ersichtlich – mit dieser Rechtsfrage noch nicht auseinandergesetzt.

## Rechtsmittelbelehrung

Gegen dieses Erkenntnis besteht die Möglichkeit der Erhebung einer Beschwerde beim Verfassungsgerichtshof und/oder einer ordentlichen Revision beim Verwaltungsgerichtshof. Die Beschwerde bzw. Revision ist innerhalb von sechs Wochen ab dem Tag der Zustellung der Entscheidung durch eine bevollmächtigte Rechtsanwältin bzw. einen bevollmächtigten Rechtsanwalt abzufassen und ist die Beschwerde beim Verfassungsgerichtshof und/oder die ordentliche Revision an den Verwaltungsgerichtshof beim Verwaltungsgericht Wien einzubringen. Für die Beschwerde bzw. die Revision ist eine Eingabengebühr von je EUR 340,-- beim Finanzamt Österreich, Dienststelle Sonderzuständigkeiten zu entrichten, sofern gesetzlich nicht anderes bestimmt ist.

Es besteht die Möglichkeit, Verfahrenshilfe für das Verfahren vor dem Verwaltungsgerichtshof bzw. Verfassungsgerichtshof zu beantragen. Verfahrenshilfe ist einer Partei soweit zur Gänze oder zum Teil zu bewilligen als sie außerstande ist, die Kosten der Führung des Verfahrens ohne Beeinträchtigung des notwendigen Unterhalts zu bestreiten, und die beabsichtigte Rechtsverfolgung oder Rechtsverteidigung nicht als offenbar mutwillig oder aussichtslos erscheint.

Der Antrag auf Verfahrenshilfe ist für ein Beschwerdeverfahren vor dem Verfassungsgerichtshof unmittelbar beim Verfassungsgerichtshof einzubringen. Für ein ordentliches Revisionsverfahren vor dem Verwaltungsgerichtshof ist der Antrag beim Verwaltungsgericht Wien einzubringen. Dies in beiden Fällen jeweils innerhalb der oben genannten sechswöchigen Beschwerde- bzw. Revisionsfrist.

Ferner besteht die Möglichkeit, auf die Revision beim Verwaltungsgerichtshof und die Beschwerde beim Verfassungsgerichtshof zu verzichten. Der Verzicht hat ausdrücklich zu erfolgen und ist bei einem Verzicht auf die Revision dem Verwaltungsgericht, bei einem Verzicht auf die Beschwerde bis zur Zustellung der Entscheidung dem Verwaltungsgericht, nach Zustellung der Entscheidung dem Verfassungsgerichtshof schriftlich bekanntzugeben oder zu Protokoll zu erklären. Der Verzicht hat zur Folge, dass eine Revision bzw. Beschwerde nicht mehr zulässig ist. Wurde der Verzicht nicht von einem berufsmäßigen Parteienvertreter oder im

Beisein eines solchen abgegeben, so kann er binnen drei Tagen schriftlich oder zur Niederschrift widerrufen werden.

Verwaltungsgericht Wien

Mag. Friedwagner  
Richter