

EU plant reduzierte und vereinfachte Informationspflichten im Fernabsatz

✘ Als Ergebnis der Überprüfung des gemeinschaftlichen Besitzstands im Verbraucherschutz und der Konsultation über die Fernabsatzrichtlinie (FARL) hat die Europäische Kommission am 8.10.2008 einen Vorschlag für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher (VRRL-E) vorgelegt. Als Nachfolgerichtlinie der FARL hat der VRRL-E erhebliche Auswirkungen auf den Onlinehandel.

In unserer vierteiligen Serie informieren wir Sie umfassend über die geplanten Neuregelungen.

Update 23.06.2011: Richtlinie wurde im Europaparlament beschlossen.

Im ersten Teil dieser Serie hatten wir bereits über die Entstehungsgeschichte und den Anwendungsbereich des neuen Richtlinienentwurfes berichtet.

Lesen Sie heute in Teil 2 über: Definitionen, Informationspflichten für alle Verbraucherverträge, Reduzierung der Menge der Informationen und Erleichterte Informationspflichten im Fernabsatz.

Definitionen

In der Richtlinie finden sich zahlreiche Definitionen, darunter auch der folgenden Begriffe.

Textform

Die derzeit in § 126b BGB geregelte Textform findet ihr Pendant in Art. 2 (10) VRRL-E. Wie in der FARL spricht auch die neue Richtlinie von „dauerhafter Datenträger“ als jedes Instrument, das es dem Verbraucher oder dem Gewerbetreibenden gestattet, an ihn persönlich gerichtete Informationen derart zu speichern, dass er sie in der Folge für eine für die Zwecke der Informationen angemessene Dauer einsehen kann, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Informationen ermöglicht.

Erwägungsgrund 16 konkretisiert die Begriffsbestimmung und nennt insbesondere bestimmte Unterlagen auf Papier, USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten und das Festplattenlaufwerk des Computers, auf dem E-Mails oder PDF-Files gespeichert werden.

Im deutschen Recht ist allerdings strittig, ob PDF-Files das Textformerfordernis wahren, weil die Installation zusätzlicher Programme erforderlich ist.

Versteigerung

Ausführlich definiert wird der Begriff der Auktion, der in der Richtlinie immer wieder eine Rolle spielt, z.B. weil hier das Widerrufsrecht ausgeschlossen sein soll. „Versteigerung“ ist nach Art. 2 (15) eine Verkaufsmethode, bei der Waren oder Dienstleistungen vom Gewerbetreibenden in einem auf konkurrierenden Geboten basierenden Verfahren angeboten werden, das den Rückgriff auf Fernkommunikationsmittel einschließen kann und bei dem derjenige, der das höchste Gebot abgibt, zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet ist; kommt ein Rechtsgeschäft auf der Grundlage eines Angebots zum Festpreis zustande, so handelt es sich nicht um eine Versteigerung, auch wenn dem Verbraucher die Möglichkeit eingeräumt wird, das Rechtsgeschäft in einem Bietverfahren abzuschließen.

Unter den Begriff der Auktion im Sinne der Richtlinie dürften also - anders als nach geltendem deutschen Recht - eBay-Auktionen fallen, während eBay-Sofort-Käufe

nicht als Auktionen gelten.

Öffentliche Versteigerung

Dem deutschen Begriff der Versteigerung i.S.v. § 156 BGB, die nach § 312d Abs. 4 Nr. 5 vom Widerrufsrecht ausgenommen sind, dürfte der neue Begriff der „öffentlichen Versteigerung“ entsprechen. Diesen definiert Art. 2 (16) als eine Verkaufsmethode, bei der ein Gewerbetreibender Verbrauchern, die der Versteigerung persönlich beiwohnen oder denen diese Möglichkeit gewährt wird, Waren anbietet, und zwar in einem vom Versteigerer durchgeführten, auf konkurrierenden Geboten basierenden Verfahren, bei dem derjenige, der das höchste Gebot abgibt, zum Kauf der Waren verpflichtet ist. In Anbetracht der Eigenart und Tradition von öffentlichen Versteigerungen kann der Versteigerer die Anschrift und Identität des Verkäufers, für den er die Waren verkauft, durch seine eigenen Kontaktangaben ersetzen. (Erwägungsgrund 19, Art. 5 Abs. 2)

Vermittler

Neu ist auch der Begriff des „Vermittlers“, einem Gewerbetreibenden, der den Vertrag im Namen oder im Auftrag des Verbrauchers schließt. (Art. 2 (19) VRRL-E) Dieser muss darüber informieren, dass er für einen anderen Verbraucher handelt, und dass der Verbraucher nicht den Schutz der Richtlinie genießt. Online-Handelsplattformen, die den Vertrag nicht im Namen oder im Auftrag Dritter abschließen, sollen nicht unter den Begriff des Vermittlers fallen. (Erwägungsgrund 20)

Für Vermittler gelten spezielle Informationspflichten und Sanktionen bei Verstößen gegen diese. Vor dem Abschluss des Vertrags klärt der Vermittler den Verbraucher darüber auf, dass er im Namen und im Auftrag eines anderen Verbrauchers handelt und dass der geschlossene Vertrag nicht als Vertrag zwischen einem Verbraucher und einem Gewerbetreibenden, sondern als Vertrag zwischen zwei Verbrauchern gelten wird und als solcher nicht unter diese Richtlinie fällt. (Art. 7 Abs. 1 VRRL-E)

Kommt ein Vermittler seiner Pflicht gemäß Absatz 1 nicht nach, so gilt der Vertrag als in seinem eigenen Namen geschlossen. (Art. 7 Abs. 2 VRRL-E)

Informationspflichten für alle Verbraucherverträge

Neu ist, dass Informationspflichten nicht nur für Fernabsatzverträge, sondern für alle Verbraucherverträge vorgeschrieben werden. Vor dem Abschluss eines Kauf- oder Dienstleistungsvertrags informiert der Gewerbetreibende gemäß Art. 5 Abs. 1 VRRL-E den Verbraucher über Folgendes, sofern sich diese Informationen nicht unmittelbar aus den Umständen ergeben:

- a) wesentliche Merkmale des Produktes;
- b) Anschrift und Identität;
- c) Preis einschließlich aller Steuern, Abgaben und Versandkosten;
- d) Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen;
- e) ggf. Bestehen des Widerrufsrechts;
- f) ggf. Bestehen von Kundendienstleistungen und gewerblichen Garantien;
- g) ggf. Laufzeit und Kündigungsbedingungen;
- h) ggf. Mindestdauer;
- i) (neu hinzugekommen) „die Tatsache, dass der Gewerbetreibende vom Verbraucher die Stellung einer Kautions- oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann, sowie die Bedingungen der Sicherheitsleistung.“

Reduzierung der Menge der Informationen

Begrüßenswert ist, dass zahlreiche Informationspflichten, die derzeit im deutschen Recht gemäß § 1 Abs. 1 BGB-InfoV gelten, weggefallen sind.

Weggefallene Informationen

So soll **keine** Pflicht mehr bestehen, zu informieren:

über Unternehmensregister und -nummer (Nr. 1),
Vertreter in anderen Mitgliedsstaaten (Nr. 2),
über die „ladungsfähige“ Anschrift (Nr. 3),
darüber, wie der Vertrag zustande kommt (Nr. 4),
über Leistungsvorbehalte, die nach deutschem Recht ohnehin nur sehr eingeschränkt möglich sind (Nr. 6),
über das „Nichtbestehen“ des Widerrufsrechts (Nr. 10),
über die die Kosten des Fernkommunikationsmittels (Nr. 11) sowie
über die Gültigkeitsbefristung (Nr. 12).

Diese weggefallenen Informationspflichten ergeben sich allerdings zum Großteil aus anderen Gesetzen, wie z.B. die Nennung von Unternehmensregister und -nummer aus § 5 Abs. 1 Nr. 4 TMG (zurückgehend auf die E-Commerce-Richtlinie), die Pflicht zur Nennung der technischen Schritte des Vertragsschlusses aus § 312e Abs. 1 S. 1 Nr. 2 BGB i.V.m. § 3 Nr. 1 BGB-InfoV (zurückgehend auf die E-Commerce-Richtlinie), die Pflicht zur Nennung von Kosten des Fernkommunikationsmittels z.B. aus § 66a TKG sowie weitere Informationspflichten aus der Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern. Gleichwohl ist begrüßenswert, dass Parallelpflichten, Doppelungen und Inkonsistenzen beseitigt werden.

Erleichterungen bei Versandkostenangabe

Zudem ergeben sich auch inhaltliche Erleichterungen, insbesondere bei den Preisangaben. So muss der Gewerbetreibende zwar wie derzeit nach § 1 Abs. 1 Nr. 8 BGB-InfoV Liefer- und Versandkosten nennen, jedoch in den Fällen, in denen diese Kosten „vernünftigerweise nicht im Voraus berechnet werden können“, nur die Tatsache, dass solche zusätzliche Kosten anfallen können (Art. 5 Abs. 1 c) VRRLE).

Dies dürfte in der Praxis insbesondere bei einem grenzüberschreitenden Versand eine Rolle spielen, da es hier für Onlinehändler häufig sehr aufwändig ist, die genauen Lieferkosten abschließend zu ermitteln. Die Nichtnennung solcher Kosten wurde sogar mehrfach als wettbewerbswidrig beurteilt.

Wegen des Vollharmonisierungsgrundsatzes müssten demnach auch die deutschen Regelungen der Preisangabenverordnung angepasst werden.

Keine Fristverlängerung bei Pflichtverletzung

Art. 6 VRRLE knüpft anders als derzeit der deutsche § 312d Abs. 2 S. 1 BGB keine Verlängerung der Widerrufsfrist an eine Verletzung der Informationspflichten, sondern schreibt in Abs. 1 nur fest, dass Zusatzkosten wie Versandkosten nicht verlangt werden können, wenn der Gewerbetreibende hierüber nicht informiert.

Allerdings enthält Art. 6 Abs. 2 VRRLE eine Öffnungsklausel, wonach sich die Folgen von Verstößen gegen die in Artikel 5 geregelten Informationspflichten nach dem geltenden innerstaatlichen Recht bestimmen. Für den Fall eines Verstößes gegen Artikel 5 sehen die Mitgliedstaaten in ihrem innerstaatlichen Recht wirksame vertragsrechtliche Rechtsbehelfe vor.

Daher könnten trotz Vollharmonisierung die deutschen Regelungen zur Fristverlängerung bei Verstößen gegen Informationspflichten im Fernabsatz und elektronischen Geschäftsverkehr evtl. aufrecht erhalten werden, was noch zu klären ist.

Erleichterte Informationspflichten im Fernabsatz

Art. 9 VRRL-E regelt besondere Informationspflichten u.a. für Fernabsatz-Verträge.

Weniger Informationen

Zusätzlich zu den Informationen, die bei jedem Verbrauchervertrag erteilt werden müssen, muss der Gewerbetreibende folgende Angaben machen:

- a) zu den allgemeinen Informationen nach Art. 5 und 7 sowie zu „Modalitäten der Zahlung, Lieferung und Erfüllung in allen Fällen“;
- b) sofern ein Widerrufsrecht besteht, zu den Bedingungen und Verfahren der Ausübung dieses Rechts gemäß Anhang I der Richtlinie (bislang auch „Nichtbestehen eines Widerrufs- oder Rückgaberechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung, insbesondere Namen und Anschrift desjenigen, gegenüber dem der Widerruf zu erklären ist, und die Rechtsfolgen des Widerrufs oder der Rückgabe, einschließlich Informationen über den Betrag, den der Verbraucher im Fall des Widerrufs oder der Rückgabe gemäß § 357 Abs. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs für die erbrachte Dienstleistung zu zahlen hat“ gemäß § 1 Abs. 1 Nr. 10 BGB-InfoV);
- c) Angaben zur „Geschäftsanschrift“;
- d) ggf. zu Verhaltenskodizes (bislang geregelt in § 312e Abs. 1 S. 1 Nr. 2 BGB i.V.m. § 3 Nr. 5 BGB-InfoV);
- e) (neu geregelt) zur Möglichkeit der gütlichen Beilegung von Streitigkeiten;
- f) dazu, dass der Vertrag mit einem Gewerbetreibenden geschlossen wird und dass der Verbraucher infolgedessen den Schutz dieser Richtlinie genießt (eine ähnliche Pflicht, über den „kommerziellen Zweck“ des Vertrages aufzuklären, enthält derzeit § 312c Abs. 1 BGB). Insbesondere die reduzierte Informationspflicht zum Widerrufsrecht würde erhebliche Erleichterungen bringen.

Zweistufigkeit

Die bislang in Art. 4 und 5 FARL bzw. im deutschen Recht in § 312c Abs. 1 und 2 BGB geregelte Zweistufigkeit von vorvertraglicher flüchtiger Information und Mitteilung der Informationen auf einem dauerhaften Datenträger bzw. in Textform ist nun vereinfacht in dem neuen Art. 11 VRRL-E mit der Überschrift „Formvorschriften bei Fernabsatzverträgen“ geregelt.

Hier ergeben sich eine Reihe von Erleichterungen für Unternehmer bzw. Gewerbetreibende. Weggefallen ist zunächst das aus der FARL stammende und in § 312c Abs. 1 BGB festgeschriebene Merkmal „klar und verständlich“. Stattdessen heißt es in Art. 11 VRRL-E Abs. 1 VRRL-E nur noch:

„Bei Fernabsatzverträgen sind die in Artikel 9 Buchstabe a vorgeschriebenen Informationen dem Verbraucher vor dem Abschluss des Vertrags in einer den benutzten Fernkommunikationsmitteln angepassten Weise zu erteilen oder verfügbar zu machen; sie müssen in einfacher und verständlicher Sprache abgefasst und lesbar sein.“

“Sprechende Links“ genügen

Besonders bemerkenswert ist jedoch eine deutliche Reduzierung der vorvertraglichen Informationspflichten im M-Commerce oder in TV-Spots. Hier sollen künftig nur noch wesentliche Merkmale der Ware sowie der Gesamtpreis genannt werden müssen, auf die übrigen Informationen kann verlinkt werden. Damit wird in Art. 11 Abs. 3 VRRL-E der vom BGH im deutschen Recht schon etablierte „sprechende Link“ im europäischen Recht festgeschrieben.

Der europäische Gesetzgeber will damit bei Fernabsatzverträgen die Informationspflichten

so anpassen, dass den technischen Zwängen, denen bestimmte Medien unterworfen sind, Rechnung getragen werden kann, z. B. der beschränkten Anzahl der Zeichen auf bestimmten Displays von Mobiltelefonen oder dem Zeitrahmen, dem Werbespots im Fernsehen unterliegen.

In diesem Fall sollte sich der Gewerbetreibende an Mindestanforderungen hinsichtlich der Information halten und die Verbraucher an eine andere Informationsquelle verweisen, z. B. durch Angabe einer gebührenfreien Telefonnummer oder eines Hypertext-Links zu einer Webseite des Gewerbetreibenden, auf der die einschlägigen Informationen unmittelbar abrufbar und leicht zugänglich sind. (Erwägungsgrund 21)

Bestätigung in Textform

Wie schon nach der FARL und § 312c Abs. 2 BGB sind die Informationen einschließlich der Widerrufsbelehrung dem Verbraucher gemäß Art. 11 Abs. 4 VRRL-E auf einem dauerhaften Datenträger spätestens bei Lieferung der Waren zu bestätigen. Eine Monatsfrist bei Belehrung nach Vertragsschluss sieht die Richtlinie nicht vor, so dass diese deutsche Vorschrift spätestens bei Inkrafttreten der Richtlinie aufgehoben werden müsste. Nach Art. 11 Abs. 5 VRRL-E dürfen die Mitgliedsstaaten ausdrücklich keine weiteren Formvorschriften erlassen.

Update: Richtlinie beschlossen

Am 23.06.2011 wurde im Europaparlament die Verbraucherrechterichtlinie beschlossen. Diese muss nur noch vom Rat angenommen werden, was aber als reine Formsache gilt. Anschließend – nach der Veröffentlichung im Amtsblatt – haben die Mitgliedstaaten 2 Jahre Zeit, die neuen Regelungen in ihr jeweiliges nationales Recht umzusetzen.

Lesen Sie auch:

Teil 1: EU plant europaweit einheitliche Verbraucherrechte für den Onlinehandel

Teil 3: EU plant 14tägiges Widerrufsrecht mit klaren Regelungen in ganz Europa

Teil 4: EU plant weitere wichtige Änderungen im Verbraucherrecht für Onlinehändler (Samstag, 11.10.)

Trusted Shops Mitglieder erhalten bereits heute exklusiv im Mitgliederbereich das 15seitige Premium-Dokument "Wichtige Änderungen für Onlinehändler durch den neuen Vorschlag für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher"

Inhalt dieses Dokumentes:

Entstehungsgeschichte

Zusammenfassung von vier Richtlinien

Problem: Rechtszersplitterung

Lösung: Vollharmonisierung

Regelungszwecke

Anwendungsbereich

a) Verbraucher

b) Gewerbetreibender

c) Kein organisiertes Fernabsatzsystem

d) Ausnahme für touristische Dienstleistungen

Definitionen

a) Textform

b) Versteigerung

c) Öffentliche Versteigerung

d) Vermittler

Informationspflichten für alle Verbraucherverträge

Reduzierung der Menge der Informationen

a) Weggefallene Informationen

b) Erleichterungen bei Versandkostenangaben

c) Keine Fristverlängerung bei Pflichtverletzung

Erleichterte Informationspflichten im Fernabsatz

a) Weniger Informationen

- b) Zweistufigkeit
 - c) „Sprechende Links“ genügen
 - d) Bestätigung in Textform
- Dauer und Beginn der Widerrufsfrist
Fristverlängerung bei Nichtaufklärung über das Widerrufsrecht
Ausübung des Widerrufsrechtes
- a) Standard-Widerrufs-Formular
 - b) Widerruf über Website
- Rückabwicklung des widerrufenen Vertrages
- a) Unternehmer trägt Hinsendekosten
 - b) Zurückbehaltungsrecht des Unternehmers
 - c) Rücksendefrist für den Verbraucher
 - d) Verbraucher trägt Rücksendekosten
 - e) Verbraucher haftet für Wertverlust
- Ausnahmen vom Widerrufsrecht
- a) Keine Regelung für Hygieneprodukte und Arzneimittel
 - b) Streichung der Ausnahme „zur Rücksendung nicht geeignet“
 - c) Weitgehend unveränderter Ausnahmenkatalog
 - d) Neues Lobbyistenwerk
- Weitere wichtige Änderungen
Fazit

Weitere Links zum Thema:

[Handelsblatt: EU plant einheitliche Verbraucherrechte](#)
[vzbv: EU-Harmonisierungspläne gefährden Verbraucherschutz](#)
[Frankfurter Rundschau: EU-Kommission will Verbraucherrechte stärken](#)
[Zypries: EU darf deutschen Verbraucherschutz nicht aushöhlen!](#)