EU-Verbraucherrechterichtlinie verabschiedet – Endlich wird europaweiter Onlinehandel möglich

Seit Oktober 2008 wurde auf europäischer Ebene über eine Richtlinie über die Rechte der Verbraucher diskutiert. Nach fast drei Jahren wurde nun am Donnerstag die Richtlinie – in reduziertem Umfang – im Europaparlament angenommen. Bis Mitte 2013 müssen die neuen Regelungen in nationales Recht umgesetzt werden.

Lesen Sie mehr über wichtige Neuerungen für Online-Händler.

Am 23. Juni 2011 hat das Europaparlament über den Text der Verbraucherrechterichtlinie verabschiedet. Nun muss noch der Rat dem Text zustimmen, dies gilt jedoch als reine Formalität. 2013 sollen dann entsprechende nationale Regelungen in Kraft treten.

Am 22. November 2011 wurde die Richtlinie im Amtsblatt der Europäischen Union veröffentlicht. Gemäß Art. 28 Abs. 1 muss sie bis 13. Dezember 2013 in nationales Recht umgesetzt werden.

Vollharmonisierung

Nach einigem Hin und Her ist nun doch die sogenannte Vollharmonisierung im Fernabsatzrecht eingeführt worden. Dies bedeutet, dass die nationalen Gesetzgeber keine abweichenden Vorschriften erlassen und auch keine zusätzlichen Pflichten einführen dürfen.

> *Dies ist auch gut so, denn der Mindestharmonisierungsansatz der Fernabsatzrichtlinie hat dazu geführt, dass die Rechtslage in den Mitgliedsstaaten sowohl für Händler als auch Verbraucher sehr unterschiedlich und unklar ist. Das wird künftig besser, europaweiter Handel wird erstmals auch aus rechtlicher Sicht mit vertretbarem Aufwand möglich werden.*

Von dem Prinzip der Vollharmonisierung gibt es nur wenige Ausnahmen, z.B. für Informationen im E-Commerce oder bezüglich Regelungen der Vertragssprache.

14-tägige Widerrufsfrist und Musterbelehrung

Die Widerrufsfrist wird in ganz Europa auf 14 Tage vereinheitlicht. Das macht es Händlern, die grenzüberschreitend verkaufen leichter. Die Frist beginnt – bei der Lieferung von Waren – einheitlich an dem Tag, an dem der Verbraucher die Waren erhält.

> *Zwar wird die Informationspflicht zum Widerrufsrecht gegenüber der jetzigen Rechtslage in anderen europäischen Staaten ausgeweitet, hierfür wird aber auch eine europäische Musterbelehrung nach deutschem Vorbild zur Verfügung gestellt.*

Wird der Verbraucher nicht über sein Widerrufsrecht aufgeklärt, so verlängert sich die Widerrufsfrist auf 12 Monate. Für deutsche Händler ist dies ein großer Vorteil, da das “unendliche Widerrufsrecht” damit entfällt.

Kosten der Rücksendung

Die Richtlinie sieht vor, dass der Verbraucher im Widerrufsfall die Kosten der Rücksendung zu tragen hat, wenn er vom Unternehmer über diese Rechtsfolge informiert wurde. Eine gesonderte Vereinbarung ist – anders als bislang – dann also nicht mehr erforderlich. Dem Unternehmer steht

es aber natürlich frei, diese Kosten zu übernehmen, was viele auch tun werden, um sich im Wettbewerb positiv abzuheben.

> *Damit wird die deutsche 40-EUR-Klausel, die es kurzzeitig sogar in den europäischen Entwurf geschafft hatte, Rechtsgeschichte werden. Hierauf können wohl aber alle Händler gern verzichten, entfallen doch dann so unangenehme Themen wie die doppelte 40-EUR-Klausel, unfreie Rücksendungen o.ä.*

Dafür muss der Händler künftig, wenn die Waren aufgrund ihrer Beschaffenheit nicht auf dem normalen Postweg zurückgesendet werden können, die Höhe der Rücksendekosten im Vorfeld nennen.

Hinsendekosten und Expresszuschläge

Die Hinsendekosten hat im Widerrufsfall der Unternehmer zu tragen. Er muss aber keine zusätzlichen Kosten erstatten, die dadurch entstanden sind, dass sich der Verbraucher explizit "für eine andere Lieferung als die vom Gewerbetreibenden angebotene, günstigste Standardlieferung entschieden hat".

> *Das bedeutet also, dass der Händler Zuschläge für eine Expresslieferung nicht erstatten muss. Das ist ebenfalls ein großer Vorteil für den Händler.*

Durch die Neuregelung zu den Rücksendekosten ist aber unter dem Strich ein gerechter Kompromiss gefunden worden, so dass sich künftig wohl auch weniger Händler über die Tragung der Hinsendekosten beschweren dürften.

Erklärung des Widerrufs

Anders als bislang kann der Verbraucher künftig nicht mehr einfach Ware zurücksenden, sondern muss den Widerrufs erklären, z.B. durch Ankreuzen des Wortes "Widerruf" auf einem Retourenformular o.ä. In Art. 11 der Richtlinie heißt es, dass der Verbraucher zum Zwecke der Ausübung seines Widerrufsrechtes entweder

> *a) das Musterwiderrufsformular aus der Anlage der Richtlinie oder*
>
> *b) eine entsprechende andere eindeutige Erklärung verwenden soll.*

Ob es ratsam ist, retournierte Ware ohne entsprechende Erklärung nicht anzunehmen, darf bezweifelt werden, denn der Verbraucher kann den Widerruf auch (parallel) z.B. per E-Mail erklären. Auch kommt in der Rücksendung natürlich nach wie vor der Wille zum Ausdruck, sich vom Vertrag zu lösen.

Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht wird es u.a. geben, wenn

> *versiegelte Waren geliefert werden, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder aus Hygienegründen nicht zur Rückgabe geeignet sind und deren Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde*
> *Waren geliefert werden, die nach der Lieferung aufgrund ihrer Eigenart untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden*
> *alkoholische Getränke geliefert werden, deren Preis beim Abschluss des Kaufvertrags vereinbart wurde, deren Lieferung aber erst nach 30 Tagen erfolgen kann und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Gewerbetreibende keinen Einfluss hat*

Hier bleibt abzuwarten, was die Rechtsprechung genau unter “versiegelt” oder “Hygienegründen” versteht. Ist damit z.B. das Handtuch in einer Pappverpackung erfasst oder muss es eine Zahnbürste in Cellophan sein?

Rücksendefrist und Zurückbehaltungsrecht

Eine weitere positive Neuerung für Händler ist die ausdrückliche Regelung der Rückabwicklung des widerrufenen Vertrages. Zwar muss der Händler anders als bislang nicht innerhalb von 30, sondern 14 Tage ab Widerruf den Kaufpreis rückerstatten. Der Händler hat aber ausdrücklich ein Zurückbehaltungsrecht, “bis er die Waren wieder zurückerhaltenhat bzw. bis der Verbraucher den Nachweis erbracht hat, dass er die Waren zurückgeschickt hat, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist”.

Der Verbraucher ist – auch das ist neu – seinerseits verpflichtet, “die Waren ohne unnötige Verzögerung und in jedem Fall spätestens binnen 14 Tagen ab dem Tag, an dem er dem Gewerbetreibenden gemäß Artikel 11 seinen Entschluss mitteilt, den Vertrag zu widerrufen, an den Gewerbetreibenden oder eine von diesem zur Entgegennahme ermächtigten Person zurückzusenden oder zu übergeben”.

Kosten der Zahlungsart

Die Richtlinie verbietet es, dass der Händler vom Verbraucher Zuschläge für die gewählte Zahlungsart verlangt, die über die Kosten hinausgehen, die dem Händler für die Verwendung dieser Zahlungsart entstehen.

> *Muss der Händler z.B. bei Kreditkartenzahlungen 1,5% des Kaufpreises als Provision an den Clearer zahlen, ist es ihm künftig untersagt, höhere Zuschläge als diese 1,5% zu verlangen.*

Informationen über Lieferbeschränkungen

Das Europaparlament hatte in seinem Entschließungsantrag vom 24. März 2011 vorgesehen, dass der Unternehmer auf der Startseite seines Online-Shops Informationen über Auslandslieferungen bereithalten muss.

Dieser Vorschlag konnte sich zum Glück so nicht durchsetzen. Die nun verabschiedete Norm lautet:

> *“Auf Websites für den elektronischen Geschäftsverkehr wird spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich angegeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.”*

D.h. also, dass diese Informationen spätestens im Warenkorb bereit gehalten werden müssen.

Verbot kostenpflichtiger Kundenhotlines

Hat der Händler eine Telefonleitung eingerichtet, über die der Verbraucher mit ihm im Zusammenhang mit einem bereits geschlossenen Vertrag in Verbindung treten kann (also z.B. im Gewährleistungsfall oder bei Nachfragen zur Lieferung), so müssen die Mitgliedstaaten dafür sorgen, dass der Verbraucher für einen Anruf bei dieser Nummer nicht mehr als den Grundtarif zahlen muss.

Das bedeutet also, dass teure 0180- oder 0900-Nummern für derartige Hotlines zukünftig untersagt sind. Eine andere Frage ist, ob solche Nummern im Impressum genannt werden dürfen. Dem dürfte die Richtlinie nicht entgegenstehen, aber eben nur, wenn es für geschlossene Verträge eine kostenlose Nummer gibt und dies auch klar kommuniziert wird.

Button-Lösung

Verbraucher sollen künftig auch besser vor sog. Abo-Fallen geschützt werden. Hier wurde die Button-Lösung nach deutschem Vorbild nicht in die Richtlinie aufgenommen. Statt dessen hat sich eine Art “Schaltflächen-Lösung”, wie sie von uns favorisiert wurde, durchgesetzt.

Jetzt heißt es in Art. 8 Abs. 2:

> *“Wenn ein auf elektronischem Wege geschlossener Fernabsatzvertrag den Verbraucher zu einer Zahlung verpflichtet, weist der Gewerbetreibende den Verbraucher darauf klar und deutlich hin und stellt dem Verbraucher, bevor dieser seine Bestellung tätigt, die in Artikel 6 Absatz 1 Buchstaben a, e, n und o genannten Informationen zur Verfügung.*
>
> *Der Gewerbetreibende sorgt dafür, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist.* ***Wenn der Bestellvorgang die Aktivierung einer Schaltfläche oder eine ähnliche Funktion umfasst, ist diese Schaltfläche oder entsprechende Funktion gut leserlich ausschließlich mit den Worten „Bestellung mit Zahlungsverpflichtung“ oder einer entsprechenden eindeutigen Formulierung zu kennzeichnen, die den Verbraucher darauf hinweist, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Gewerbetreibenden verbunden ist.***
>
> *Bei Nichteinhaltung dieses Unterabsatzes ist der Verbraucher nicht durch den Vertrag oder die Bestellung gebunden.”*

Der Unternehmer muss dem Verbraucher also folgende Informationen zur Verfügung stellen:

> *a) die wesentlichen Merkmale der Ware*
>
> *e) den Gesamtpreis einschließlich Steuern und Abgaben sowie ggf. alle zusätzlichen Fracht-, Liefer- oder Zustellkosten und alle sonstigen Kosten*
>
> *n) ggf. die Laufzeit des Vertrages*
>
> *o) ggf. die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht*

Außerdem müssen in Online-Shops die Bestellbuttons mit einer entsprechend eindeutigen Formulierung, z.B. “**Kaufen**“, beschriftet werden. Eine zusätzliche Pflicht zur “Bestätigung” der Informationen sehen wir nach dem Wortlaut nicht. Vielmehr erfolgt diese Bestätigung durch Klicken eines entsprechend klar bezeichneten Buttons.

Liefertermin wird Pflichtinformation

In Art. 6 Abs. 1 Buchstabe g der Richtlinie wird der Liefertermin explizit als Informationspflicht vorgesehen. Bisher wird die Information über die Lieferzeit aus der Verpflichtung, über die “Einzelheiten der Lieferung” zu informieren, abgeleitet. Außerdem hat der BGH (Urteil v. 07.04.2005, Az: I ZR 314/02) entschieden, dass alle Produkte, bei denen keine Lieferzeit angegeben ist, sofort lieferbar sein müssen.

In der Richtlinie ist nun normiert, dass der Unternehmer Informationen bereithalten muss über

> *“die Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, der Termin, bis zu dem der Gewerbetreibende die Waren liefert […]”*

Fazit

Die jetzt verabschiedete Richtlinie ist ein großer Schritt in Sachen Rechtsangleichung innerhalb Europas. Es bleibt jetzt abzuwarten, wie die einzelnen Mitgliedstaaten die Richtlinie in ihr jeweiliges nationales Recht umsetzen. Hier bleibt aber wenig Spielraum für nationale Alleingänge. Die Regelungen sind ausgewogener als bislang und machen – endlich! – europaweiten Onlinehandel mit nur einem Shop möglich. Wir halten Sie auf dem Laufenden.

Lesen Sie mehr zur Historie der Richtlinie:

EU plant europaweit einheitliche Verbraucherrechte für den Onlinehandel
EU plant reduzierte und vereinfachte Informationspflichten im Fernabsatz
EU plant 14tägiges Widerrufsrecht mit klaren Regelungen in ganz Europa
EU plant weitere wichtige Änderungen im Verbraucherrecht für Onlinehändler
EU legt neuen Richtlinienvorschlag vor – Welche Auswirkungen hat dieser auf das Widerrufsrecht?
Bundesrat lehnt Vollharmonisierung im europäischen Onlinehandel ab
Informationen über Auslandslieferungen müssen auf der Startseite stehen
EU: Verbraucher soll immer die Rücksendekosten tragen
Richtlinien-Vorschlag des EU-Parlaments legalisiert Abofallen