

Informationspflichten für Händler in der Verbraucherrechterichtlinie

☒ Die Verbraucherrechterichtlinie muss bis Ende 2013 in deutsches Recht umgesetzt werden. Sie regelt vollharmonisierend die Vorschriften für den Fernabsatz für alle EU-Staaten. Hierdurch soll der derzeit bestehenden Rechtszersplitterung entgegengewirkt werden. Auch die Informationspflichten werden harmonisiert.

Hier finden Sie die wichtigsten VRRL-Regelungen zu den Informationspflichten.

Bis zum 13. Dezember 2013 muss die EU-Verbraucherrechterichtlinie in die nationalen Rechtsordnungen der Mitgliedstaaten umgesetzt werden. Diese Umsetzungsnormen müssen dann spätestens ab 13. Juni 2014 Anwendung finden.

Wir wollen Sie bereits jetzt über die Anforderungen der Richtlinie 2011/83/EU informieren, damit Sie sich langfristig auf die kommenden Änderungen vorbereiten können.

Inhaltliche Anforderungen

Art. 6 Abs. 1 a bis t VRRL enthält die Informationen, welche dem Verbraucher zur Verfügung gestellt werden müssen. Hierzu zählen (verkürzt dargestellt)

die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
die Identität des Unternehmers sowie seine Anschrift, e-Mail-Adresse, Telefonnummer, Faxnummer der Gesamtpreis einschließlich Steuern, Abgaben und Versandkosten
Kosten für den Einsatz der für den Vertragsabschluss genutzten Fernkommunikationstechnik, sofern diese nicht nach dem Grundtarif berechnet werden
Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen, Liefertermin, Verfahren zum Umgang mit Beschwerden
bestimmte Informationen zum Widerrufsrecht sowie das Musterwiderrufsformular
ein Hinweis auf das Bestehen eines gesetzlichen Gewährleistungsrechts und ggf. auf gewerbliche Garantien
ggf. Hinweise zu Verhaltenskodizes
ggf. die Laufzeit des Vertrags bzw. die Mindestdauer der Verpflichtungen
ggf. Informationen zur Stellung einer Kautions- oder anderer finanzieller Sicherheiten
ggf. die Funktionsweise digitaler Inhalte und die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit erforderlich
ggf. Informationen über die Möglichkeit des Zugangs zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren
Die verschiedenen Einzel-Informationspflichten zum Widerrufsrecht können mittels einer europaweit einheitlichen Muster-Widerrufsbelehrung, die sich im Anhang der Richtlinie befindet, erfüllt werden.

Hinweis auf Lieferbeschränkungen und Zahlungsarten

Gemäß Art. 8 Abs. 3 VRRL müssen Online-Shops spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs klar und deutlich angeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden.

Das heißt also, dass diese Informationen spätestens auf Seiten erteilt werden müssen, auf denen man ein Produkt in den Warenkorb legen kann. Dies hat der BGH (Urteil v. 16.7.2009, I ZR 50/07) zur bestehenden Rechtslage hinsichtlich des Hinweises zur im Endpreis enthaltenen Mehrwertsteuer und zusätzlich zu zahlenden Versandkosten bereits entschieden.

Formale Anforderungen

Auch die VRRL unterscheidet bei den Informationspflichten zwischen zwei unterschiedlichen Stufen. So muss der Verbraucher, bevor er durch ein Vertragsangebot gebunden ist, klar und verständlich in einer dem benutzten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise die relevanten Informationen zur Verfügung gestellt bekommen.

Eine Bestätigung des geschlossenen Vertrages muss anschließend innerhalb einer angemessenen Frist, spätestens aber bei der Lieferung der Waren auf einem dauerhaften Datenträger erfolgen. Dabei sind auch die vorvertraglichen Informationspflichten auf einem *dauerhaften Datenträger* zur Verfügung zu stellen.

Definition des dauerhaften Datenträgers

Der Begriff "dauerhafter Datenträger" ist in der Richtlinie definiert. In Artikel 2 Nr. 10 heißt es:

"Im Sinne dieser Richtlinie bezeichnen die Ausdrücke

'dauerhafter Datenträger' jedes Medium, das es dem Verbraucher oder dem Unternehmer 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 23 der Richtlinie erläutert hierzu ergänzend:

„Dauerhafte Datenträger sollten es dem Verbraucher ermöglichen, Informationen so lange zu speichern, wie es für den Schutz seiner Interessen in den Beziehungen zum Unternehmer erforderlich ist.

Zu diesen dauerhaften Datenträgern sollten insbesondere Papier, USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten oder die Festplatten von Computern sowie E-Mails gehören."

Button-Lösung

Die in Deutschland kürzlich verabschiedete Button-Lösung findet sich so ähnlich auch in Art. 8 Abs. 2 VRRL.

Danach ist der Unternehmer zum einen verpflichtet, dem Verbraucher bestimmte Informationen unmittelbar bevor dieser seine Bestellung bestätigt, klar und in hervorgehobener Weise zur Verfügung zu stellen.

Zum anderen hat der Unternehmer dafür zu sorgen, dass der Verbraucher bei der Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass die Bestellung mit einer Zahlungsverpflichtung verbunden ist.

Dies kann bspw. durch eine Schaltfläche mit den Worten "zahlungspflichtig bestellen" geschehen. Werden diese Vorgaben nicht eingehalten, ist der Verbraucher an seine Bestellung nicht gebunden.

Verlängerung der Widerrufsfrist in der VRRL

Anders als das derzeitige deutsche Recht knüpft die VRRL keine generelle Verlängerung der Widerrufsfrist an eine Nichterfüllung der Informationspflichten.

Fehlen hingegen die speziellen Informationen zum Widerrufsrecht nach Art. 6 Abs. 1 Buchstabe h, verlängert sich die Frist um 12 Monate nach Ablauf der eigentlichen Widerrufsfrist, die Frist beträgt dann also insgesamt 12 Monate und 14 Tage.

Diese Informationspflicht lautet:

“Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag im Fernabsatz oder einen außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Vertrag oder ein entsprechendes Vertragsangebot gebunden ist, informiert der Unternehmer den Verbraucher in klarer und verständlicher Weise über Folgendes:

h) im Falle des Bestehens eines Widerrufsrechts die Bedingungen, Fristen und Verfahren für die Ausübung dieses Rechts gemäß Artikel 11 Absatz 1 sowie das Muster-Widerrufsformular gemäß Anhang I Teil B.”

Holt der Unternehmer innerhalb dieser Zeit aber die Belehrung zum Widerrufsrecht nach, beginnt die regelmäßige 14-tägige Frist ab diesem Zeitpunkt zu laufen.

Neue Infopflichten auch für Offline-Geschäfte

Die VRRL regelt in Artikel 5 auch Informationspflichten für im Ladengeschäft geschlossene Verträge, allerdings unter der Prämisse, dass sich diese nicht bereits unmittelbar aus den Umständen ergeben. Diese Informationen müssen klar und verständlich zur Verfügung gestellt werden, bevor der Verbraucher durch ein Vertragsangebot gebunden ist.

Der Unternehmer muss über

die wesentlichen Eigenschaften der Ware oder Dienstleistung
die Identität des Unternehmers inkl. Anschrift, an der er niedergelassen ist und Telefonnummer
der Gesamtpreis
Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen
Hinweis auf das gesetzliche Gewährleistungsrecht
ggf. Laufzeit des Vertrags
ggf. die Funktionsweise digitaler Inhalte
ggf. die Interoperabilität digitaler Inhalte mit Hard- und Software, soweit erforderlich
informieren.

Den Mitgliedstaaten steht es jedoch offen, Geschäfts des täglichen Lebens auszuschließen, wenn diese zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses sofort erfüllt werden (Art. 5 Abs. 3 VRRL). Auch die Einführung weiterer vorvertraglicher Informationspflichten für Verträge im stationären Handel ist den Mitgliedstaaten möglich.

Lesen Sie mehr zur Verbraucherrechterichtlinie:

EU-Verbraucherrechterichtlinie verabschiedet – Endlich wird europaweiter Onlinehandel möglich
Rat der Europäischen Union verabschiedet Verbraucherrechterichtlinie
Richtlinie über Rechte der Verbraucher im Amtsblatt veröffentlicht
EU-Verbraucherrechterichtlinie: Das Ende der deutschen 40-Euro-Klausel
Verbraucherrechterichtlinie: Verbot kostenpflichtiger Kundenhotlines
Downloads werden durch EU-Richtlinie vom Widerrufsrecht ausgenommen
Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie verkündet