Niederländische Behörde droht mit hohen Bußgeldern in Sachen Widerrufsrecht

Mit zwangsgeldbewehrten Anordnungen und Bußgeldern bis 450.000 Euro droht die niederländische Verbraucherrecht- und Wettbewerbsbehörde ACM (*Autoriteit Consument & Markt*). Betroffen davon sind Online-Händler, die nicht über die Modalitäten der Rückzahlung nach Ausübung des Widerrufsrechtes informieren oder den Kaufpreis nicht korrekt erstatten.

Die Umsetzung der VRRL im Juni 2014 hat auch in den Niederlanden viel Neues mit sich mitgebracht.

Vor allem beim Thema Widerrufsrecht gibt es im Vergleich mit dem alten Recht zahlreiche Unterschiede. Eine der wichtigsten Unterschiede liegt in der Frist für die Rückzahlung nach Widerruf. Vor Umsetzung der VRRL lag diese (wie in Deutschland) bei 30 Tagen nach Widerruf, jetzt liegt sie bei nur noch 14 Tagen.

Auch die schon alte Pflicht die gesamte Kaufsumme (Kaufpreis + Versandkosten und extra Kosten) außer die Rücksendekosten zu erstatten, ist noch nicht bei allen Shopbetreibern bekannt. Eine Studie des Verbraucherbundes und ACM hat an Licht gebracht, dass ein großer Teil der Shopbetreiber ihre Praxis noch nicht angepasst haben.

Ergebnisse der Studie

Im November 2014 hat ACM die Ergebnisse einer Studie publiziert. Der Fokus lag auf Fashion Shops, weil diese durchschnittlich hohe Retourenquoten haben. Es kam heraus, dass bedeutend weniger als 50% der untersuchten Shops korrekt über das Thema “Rückzahlung nach Widerruf” informierten.

Gleichzeitig hat der Verbraucherbund bei 211 Online-Shops Testbestellungen durchgeführt, die alle widerrufen worden. Das Ergebnis war, dass 31% der Online-Shops nicht oder nicht vollständig (z.B nicht die Hinsendekosten) innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen 14 Tage zurück bezahlten.

Diese Ergebnisse waren der Grund für ACM am 25. November 2014 Maßnahmen anzukündigen gegen Online-Shops die sich weiterhin nicht an den Regeln halten, da die Gefahr einer Benachteiligung von Verbrauchern und Mitbewerbern bestand.

Was macht die Behörde?

ACM hat Online-Shops, die sich nicht an den Regeln gehalten haben, hierüber informiert (sowohl schriftlich als auch telefonisch) und gefordert, dass sie ihre Informationen und Praktiken anpassen. Die meisten Shops haben das laut ACM inzwischen auch gemacht. Für Shops, die Ihre Informationen und Praxis aber noch nicht angepasst haben, drohen ab jetzt Sanktionen.

ACM hat die Möglichkeit, Bußgelder bis 450.000 Euro zu verhängen. Daneben können auch zwangsgeldbewehrte Anordnungen als Instrument genutzt werden, um Shops zu zwingen, sich an das Gesetz zu halten.

Fazit

Niederländische Shopbetreiber (bzw. ausländische Shopbetreiber, die sich auch an Verbraucher in den Niederlanden) sollen für sich selbst sicherstellen dass Sie sich an den Regeln für Rückbezahlung

nach Widerruf halten. Das heißt, Erfüllung der Informationspflicht (z.B. durch Nutzung des Muster-Widerformulars) und korrekte Rückzahlung nach Widerruf. Shopbetreiber die beides machen müssen keine Sorgen haben. Für andere drohen die von der Behörde genannten Sanktionen.

Handbuch für Online-Händler

Diese und andere wichtige Informationen sowie Muster erhalten Sie auch in unserem Handbuch für Online-Händler – Niederlande.

> *Sprache: Niederländisch, Autoren: Dr. C. Jeloschek, N. Wolters Ruckert, J. Spouwen, V. van Druenen, A. Probst, Format: eBook (PDF, ca. 2,6MB), Umfang: 129 Seiten, Inhalt: 19 Muster, Checklisten, praktische Tipps und Übersichten*

Jetzt im Shop bestellen

Über den Autor

Alain Probst

Legal Expert Netherlands der Trusted Shops GmbH. Studium im Recht an der Universität Maastricht mit einem Master im Wirtschafts- und Privatrecht mit Schwerpunkt Vertragsrecht. Bei Trusted Shops für alle den niederländischen Markt betreffenden Rechtsfragen verantwortlich. In diesem Zusammenhang betreut er auch die niederländischen Kunden im Auditprozess. Er ist unter anderem Co-Autor des niederländischen Handbuchs für Onlinehändler und hat ein Whitepaper zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie in den Niederlanden unter dem Titel „Op weg naar 13 juni 2014, het nieuwe consumentenrecht voor de e-commerce sector“ veröffentlicht.