

Neue EU-Verbraucherrechtlinie – Einheitliche Regelungen für das Online-Shopping in ganz Europa

Am 23. Juni 2011 hat das EU-Parlament eine neue Richtlinie zum Verbraucherschutz verabschiedet, welche insbesondere Auswirkungen auf Rechtsgeschäfte im Fernabsatz haben wird. Die Umsetzung der Richtlinie in nationales und damit auch deutsches Recht muss durch die nationalen Gesetzgeber bis spätestens Mitte 2013 erfolgen. Allerdings muss zuvor noch der Europäische Rat der Richtlinie zustimmen, was voraussichtlich Ende Juli 2011 geschieht. Der nachfolgende Artikel möchte aufzeigen, auf welche Neuerungen sich Verbraucher und insbesondere Online-Händler einstellen müssen, wenn sie sich weiter rechtskonform im Internet verhalten wollen.

Schutz vor Abofallen – die sog. „Button“-Lösung

Zunächst wird durch die Umsetzung der Richtlinie bezweckt, das Problem der stetig steigenden Abo-Fallen in den Griff zu bekommen. Dabei handelt es sich in der Regel um Downloadportale, die es nur registrierten Benutzern ermöglichen, scheinbar kostenlose Dateien von der Seite herunterzuladen, die andernorts kostenfrei erhältlich sind. Kurze Zeit nach der Registrierung erhalten die betroffenen Nutzer unerwartet eine Rechnung mit der Information, ein kostenpflichtiges 1- oder 2-Jahres Abonnement abgeschlossen zu haben.

Das Europäische Parlament möchte den Verbraucher künftig mit einer sog. „Button“-Lösung vor derartigen Geschäftsmodellen schützen. Zum einen werden die entsprechenden Seitenbetreiber

künftig gem. Art. 8 Abs. 2 der Richtlinie verpflichtet, deutlich darauf hinzuweisen, dass Verbraucher auf der Webseite zu einer Zahlung verpflichtet werden, wenn sie die Services in Anspruch nehmen. Zum anderen müssen die Verbraucher durch Klick auf eine entsprechende Schaltfläche (etwa „Bestellung mit Zahlungsverpflichtung“ oder eine ähnliche, sinngemäße Bezeichnung) ausdrücklich bestätigen, dass sie Kenntnis haben, dass die entsprechende Dienstleistung nur zahlungspflichtig genutzt werden kann. Zuvor muss der Online-Händler jedoch die wesentlichen Merkmale der Dienstleistungen und ggf. Ware darstellen, deren Gesamtpreis inkl. aller etwaigen Versandkosten, die Laufzeit des Vertrags sowie die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher mit dem Vertrag eingeht, deutlich auf der Webseite aufzeigen. Wird ohne Beachtung der Vorgaben der Richtlinie ein entgeltlicher Vertrag geschlossen, so ist der Verbraucher nicht an den Vertrag gebunden.

Informationspflichten für Online-Händler: Kundenhotlines, Gesamtpreis, Liefertermin

Weiter besteht künftig die Pflicht für Online-Händler, bereits vor Vertragsschluss über alle wesentlichen Vertragsbestandteile zu informieren, einschließlich des Gesamtpreises der Ware inkl. aller Steuern und Abgaben. Schließlich muss er auch die Versandkosten angeben.

Nach der herrschenden Ansicht in der Rechtsprechung werden Händler bereits heute verpflichtet, den Liefertermin möglichst genau anzugeben. Mit der Umsetzung der neuen Richtlinie soll diese Vorgabe der Judikatur gesetzlich verankert werden, so dass der Online Händler künftig verpflichtet sein wird, über den genauen Termin der Lieferung zu unterrichten. Insbesondere ist hier jedoch zu berücksichtigen, dass es dem Händler gerade nicht ermöglicht werden soll, nur in den AGBs darüber zu informieren. Der Online-Händler muss vielmehr spezifisch für jede einzelne Ware im Online-Shop eine entsprechende Information anzeigen.

Allerdings gilt künftig die Vorgabe, dass der Händler innerhalb von 30 Tagen die bestellte Ware oder Dienstleistung liefern muss. Überschreitet der Händler diese Frist, hat der Käufer die Möglichkeit, vom Vertrag zurückzutreten. Allerdings soll es sich dabei gerade um dispositive Vorschriften handeln, sodass der Online-Händler jederzeit auch eine andere Regelung vertraglich mit dem Verbraucher als Kunden treffen kann.

Verbot kostenpflichtiger 0180er- und 0900er-Kundenhotlines

Künftig sollen auch die teuren 0900- oder 0180er-Kundenhotlines der Vergangenheit angehören, sofern es sich um Anliegen des Verbrauchers handelt, die im direkten Zusammenhang mit dem Vertragsschluss stehen. Vielmehr soll der Verbraucher künftig die Möglichkeit haben, den Händler über eine Telefonnummer zu erreichen, die nicht teurer als der Grundtarif ist. Eine andere Gestaltungsmöglichkeit besteht jedoch weiterhin bei nicht-vertragsspezifische Anliegen. Der Händler hat hiernach nach wie vor die Freiheit, beispielsweise im Impressum oder über ein Kontaktformular entsprechende kostenpflichtige Nummern vorzuhalten und hierüber etwa eine spezielle Beratungshotline einzurichten, über die Beratungen getätigt werden können, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang zum eigentlichen Vertragsschluss stehen.

Keine Auferlegung von zusätzlichen Kosten bei einer bestimmten Zahlungsart

Weiter ist es dem Online Händler künftig untersagt, vom Verbraucher Zuschläge für eine bestimmte, gewählte Zahlungsart zu verlangen, die über die Kosten hinausgehen, die dem Händler für die Verwendung der Zahlungsart entstehen. Er darf den Verbraucher also gerade nicht mit höheren Zuschlägen belasten, als Kosten durch Nutzung der entsprechenden Zahlungsart durch das jeweilige Kreditkartenunternehmen entstehen. Er darf sich also gerade nicht – wie dies derzeit regelmäßig noch erfolgt – durch höhere Zuschläge einen zusätzlichen Gewinn einfahren.

Hin- und Rücksendekosten beim Widerruf

Nach einem Urteil des Europäischen Gerichtshofs vom April 2010 (Urteil vom 15.04.2010 – Az.: C-511/08) sind Online-Händler verpflichtet, die Kosten für das Hinsenden der Ware zum Verbraucher diesem bei erfolgtem Widerruf zu erstatten. Nach Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht soll diese Vorgabe aus der Rechtsprechung formelles Gesetz werden. Beachtet werden muss jedoch, dass Online Händler nur verpflichtet sind, die regelmäßigen Kosten der Rücksendung zu tragen und gerade nicht etwaige Aufschläge, z.B. für eine Expresslieferung, tragen müssen.

Betreffend den Rücksendekosten besteht derzeit die gesetzgeberische Vorgabe gem. § 357 Abs. 2 Satz 3 BGB, dass dem Verbraucher die Rücksendekosten nur dann vertraglich auferlegt werden können, wenn der Wert der Sache 40 Euro nicht übersteigt oder bei einer Ware mit einem höheren Preis, wenn die entsprechende Gegenleistung noch nicht erbracht wurde. Mit Umsetzung der neuen EU-Verbraucherschutzrichtlinie werden dem Verbraucher allerdings nun ausnahmslos die Kosten der Rücksendung auferlegt, ohne dass es auf den Wert der Kaufsache ankommt. Dies gilt jedoch nur dann, wenn der Verbraucher auf diese Rechtsfolge bereits vor Vertragsschluss deutlich hingewiesen wird. Allerdings verbleibt beim Online-Händler die Pflicht, den Verbraucher bereits vor Vertragsschluss darüber in Kenntnis zu setzen, welche Rücksendekosten ihn erwarten, wenn er die Ware gerade nicht über den normalen Postweg versenden kann. Unternehmen steht es jedoch auch frei, künftig – quasi als besonderen Service – die Kosten der Rücksendung freiwillig zu übernehmen.

Einheitliche Frist für den Widerruf und Pflicht zur Erstattung des Kaufpreises

Weiter wird es künftig für Vertragsschlüsse im Fernabsatz innerhalb der ganzen EU eine einheitliche Frist zur Ausübung des Widerrufsrechts von 14 Tagen ab Erhalt der Ware und

Erteilung einer ordnungsgemäßen Widerrufsbelehrung geben. Für deutsche Verbraucher wird sich dabei nur insofern etwas ändern, dass die bereits für Deutschland geltende Regelung von 14 Tagen nun auch für Bestellungen in Online Shops anderer EU-Länder gilt. Allerdings wird es künftig keine unendliche Widerrufsfrist mehr im deutschen Widerrufsrecht bei falscher Belehrung durch den Unternehmer geben, sondern vielmehr soll diese auf 12 Monate nach dem Vertragsschluss beschränkt werden. Informiert der Händler also nicht in Textform über das Widerrufsrecht, so verlängert sich dieses automatisch auf eine Höchstfrist von 12 Monate. Für Online-Händler dürfte dabei erfreulich sein, dass die bisherige „unendliche Widerrufsrecht“ gem. § 355 Abs. 4 Satz 3 BGB entfällt und die Händler nicht noch Jahre nach Vertragsschluss mit der Ausübung des Widerrufsrechts rechnen müssen. Darüber hinaus soll es einige neue Ausnahmen vom Widerrufsrecht geben; insbesondere sollen Verbraucher beim Kauf versiegelter Waren oder Waren, die nicht zur Rückgabe aus Hygienegründen geeignet sind, nicht zum Widerruf berechtigt sein. Allerdings wird auch hier erst die Rechtsprechung zeigen müssen, welche Artikel im Einzelnen hiervon betroffen sind.

Mit Umsetzung der Richtlinie in nationales Recht kann der Widerruf nicht mehr konkludent durch Rücksendung der Ware erfolgen, sondern muss vielmehr ausdrücklich erklärt werden. Art. 11 der Richtlinie sieht vor, dass der Verbraucher zur Ausübung seines Widerrufsrechts entweder das Musterwiderrufsformular aus der Anlage der Richtlinie verwendet oder eine entsprechende, andere eindeutige Erklärung verwendet. Eine vorgeschriebene Form für die Erklärung des Widerrufs ist jedoch bisher nicht ersichtlich, sodass er auch per E-Mail zumindest möglich erscheint. Online Händler sollten daher bei Rücksendung der Ware ohne ausdrückliche Widerrufserklärung auch den eingehenden E-Mail-Verkehr beobachten.

Insbesondere soll es künftig eine einheitliche Widerrufsbelehrung in Europa geben. Derzeit müssen Online

Händler nach deutschem Recht innerhalb von 30 Tagen nach Eingang des Widerrufs den Kaufpreis zurückerstatten. Künftig sollen sie entsprechend Art. 6 Abs. 1 lit. g) der Richtlinie verpflichtet sein, dem Verbraucher innerhalb von 14 Tagen den gezahlten Kaufpreis zurückzuerstatten. Kommt der Online Händler dieser Verpflichtung nicht nach, so befindet er sich künftig bereits ab dem 15. Tag in Zahlungsverzug. Er hat jedoch ein Zurückbehaltungsrecht und kann die Rückzahlung solange verweigern, bis die Ware nachweislich an ihn zurückgesendet wurde.

Fazit

Derzeit bestehen zwischen den nationalen Rechtsordnungen aufgrund der noch gegenwärtigen Verpflichtung zur Mindestharmonisierung der Fernabsatz-Richtlinien unterschiedliche Rechtslagen. Künftig wird es sich bei den Regelungen im Fernabsatz um vollharmonisierende Regelungen handeln. Die nationalen Gesetzgeber sind damit verpflichtet, keine Abweichungen von den europarechtlichen Vorgaben zuzulassen, so dass die Rechtslage im Bereich des Fernabsatzes innerhalb der ganzen EU nahezu einheitlich wird. Den jeweiligen nationalen Gesetzgebern bleibt nur ein kleiner Spielraum, die Richtlinie in ihr eigenes Recht umzusetzen, beispielsweise was die Auslegung unbestimmter Rechtsbegriffe angeht.

Die vollharmonisierende Umsetzung der dargestellten Neuerungen wird zwar innerhalb der Europäischen Union für mehr Rechtssicherheit – insbesondere für die Online Händler – sorgen, da diese für alle Kunden aus Europa einheitliche Bedingungen anbieten können und sich nicht mehr auf spezifisches nationales Recht einstellen müssen. Um den EU-Vorgaben jedoch zunächst einmal gerecht zu werden, wird es wiederum von Nöten sein, die Widerrufsbelehrungen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen anzupassen, um sich vor wettbewerbsrechtlichen Abmahnungen durch Mitbewerber zu schützen.