



M E R K B L A T T

zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie

Die gesetzlichen Rahmenbedingungen für die deutsche Wirtschaft werden mehr und mehr durch Europa geprägt. Dies gilt im Besonderen für das Verbraucherrecht. Mitte letzten Jahres hat der Deutsche Bundestag die europäische Verbraucherrechterichtlinie 2011/83/EU in nationales Recht umgesetzt (*Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechterichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung*). Der Umsetzungsspielraum beim deutschen Gesetzgeber war dabei nicht allzu groß, da die Verbraucherrechterichtlinie einen Vollharmonisierungsansatz mit nur wenigen Öffnungsklauseln vorsieht.

Die am 13.06.2014 in Kraft tretenden Neuregelungen bei Informationspflichten, Widerrufsrecht und weiteren verbraucherschützenden Vorschriften finden sich vor allem im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) und seinem Einführungsgesetz (EGBGB). Sie bringen insbesondere für den Online-Handel erheblichen Änderungsbedarf und damit Kosten und administrativen Aufwand mit sich, gelten aber teilweise auch für den stationären Handel. Werden die neuen Regelungen nicht fristgerecht zum 13.06.2014 umgesetzt, drohen wettbewerbsrechtliche Abmahnungen.

Dieses Merkblatt gibt einen Überblick und fasst die wichtigsten Neuregelungen zusammen.¹

I. INFORMATIONSPFLICHTEN

Bei Verträgen zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher (B2C) hat der Unternehmer umfangreiche Informationspflichten zu beachten. Dies gilt sowohl im stationären Handel (1.), im elektronischen Geschäftsverkehr (2.), als auch im Fern-

¹ Zu beachten ist, dass die Ausführungen in diesem Merkblatt eine Rechtsberatung im Einzelfall nicht ersetzen können. In Zweifelsfällen kann und sollte deshalb ein auf das Verbraucherrecht spezialisierter Rechtsanwalt eingeschaltet werden. Mitglieder von Verbundgruppen im MITTELSTANDSVERBUND – ZGV e.V. können sich insoweit an das ServiCon Anwaltsnetz (www.servicon-anwaltsnetz.de) wenden.

absatzhandel (3.). Unterlässt ein Unternehmer die diesbezügliche Informationspflicht, kann er zum Beispiel zusätzliche Fracht-, Liefer-, Versandkosten oder Kosten für die Rücksendung der Ware nicht geltend machen.

1. Informationspflichten im stationären Handel

Die einzelnen Informationspflichten für im stationären Handel abgeschlossene Verträge sind in Art. 246 Abs. 1 EGBGB n.F. aufgezählt. Hiernach muss der Unternehmer dem Verbraucher Informationen über folgende Dinge klar und verständlich zur Verfügung stellen, bevor der Verbraucher durch ein Vertragsangebot gebunden ist:

- wesentliche Eigenschaften der Waren/Dienstleistungen
- seine Identität
- den Gesamtpreis der Waren/Dienstleistungen einschließlich Steuern, Fracht-, Liefer- oder Versandkosten
- ggf. Zahlungs-, Liefer- und Leistungsbedingungen
- den Liefertermin
- den Umgang mit Beschwerden
- das Bestehen des gesetzlichen Mängelgewährleistungsrecht, gegebenenfalls über die Bedingungen und das Bestehen von Garantien und Kundendienstleistungen
- ggf. über die Laufzeit des Vertrages oder Bedingung der Kündigung unbefristeter Verträge oder sich automatisch verlängernder Verträge
- ggf. über die Funktionsweise digitaler Inhalte einschließlich anwendbarer technischer Schutzmaßnahmen für solche Inhalte
- ggf. Beschränkungen der Interoperabilität und der Kompatibilität digitaler Inhalte mit Hard- oder Software
- Belehrung über das Widerrufsrecht (soweit dem Verbraucher eines zusteht).

Gesetzlich nicht ausdrücklich geregelt ist, auf welche Weise und in welcher Form ein Unternehmer seinen Informationspflichten nachkommen muss. Dies kann mündlich im Kundengespräch, per deutlichem Ladenaushang, durch Produktaufdruck oder auf andere geeignete Weise geschehen, soweit sich die Informationen nicht schon aus den Umständen ergeben.

Handelt es sich um ein *Geschäft des täglichen Lebens* und wird der Vertrag sofort erfüllt, besteht eine Informationspflicht nicht. Für die Beurteilung, welche Geschäfte unter den Begriff *Geschäfte des täglichen Lebens* fallen, kommt es nicht darauf an, dass ein solches Geschäft potentiell täglich abgeschlossen werden kann, sondern allein darauf, ob es sich nach der Verkehrsanschauung um ein alltägliches Geschäft handelt. Dies ist zum Beispiel beim Erwerb von Gegenständen des täglichen Bedarfs wie Lebensmittel, kosmetische Artikel, Bücher, Zeitschriften, Zeitungen, DVDs und

sonstige Medien, Haushaltswaren wie Geschirr, Töpfe, Bettwäsche, einfache Uhren und Schmuck, kleinere Elektrogeräte wie Radios, Toaster etc., Pflanzen, Spielwaren, Kleidung, Taschen und einfache Accessoires der Fall. Haustürgeschäfte und übliche Geschäfte im Versandhandel fallen nicht unter den Begriff des Geschäftes des täglichen Lebens, ebenso wenig Ratenzahlungskäufe.

2. Informationspflichten im elektronischen Handel

Wird ein Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr geschlossen, hat der Unternehmer dem Verbraucher spätestens bei Beginn des Bestellvorgangs anzugeben, ob Lieferbeschränkungen bestehen und welche Zahlungsmittel akzeptiert werden (§ 312 j Abs. 1 BGB). Weitere Informationspflichten finden sich in Art. 246 c EGBGB n.F.

Der Unternehmer muss demnach informieren über:

- die einzelnen technischen Schritte, die zu einem Vertragsschluss führen
- darüber, ob der Vertragstext nach dem Vertragsschluss von dem Unternehmer gespeichert wird und ob er dem Kunden zugänglich ist
- darüber, wie er mit technischen Mitteln Eingabefehler vor Abgabe der Vertragserklärung erkennen und berichtigen will
- über die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehenden Sprachen
- über sämtliche einschlägige Verhaltenskodizes, denen sich der Unternehmer unterwirft und über den Zugang zu diesen Regelwerken

Der Unternehmer hat dem Verbraucher vor Abgabe seiner Vertragserklärung die relevanten Informationen klar und verständlich in einer dem benutzten Fernkommunikationsmittel angepassten Weise zur Verfügung zu stellen (Art. 246 a § 4 EGBGB n.F).

Gemäß § 312 f ff. BGB n.F. ergeben sich für den Händler folgende weitere Informationspflichten:

- Der Unternehmer ist gemäß § 312 f Abs. 2 BGB n.F. verpflichtet, dem Verbraucher eine Bestätigung des Vertrages, in der der Vertragsinhalt wiedergegeben ist, innerhalb einer angemessenen Frist nach Vertragsschluss, spätestens jedoch bei Lieferung der Ware, auf einem dauerhaften Datenträger zur Verfügung zu stellen. Zu den dauerhaften Datenträgern gehören insbesondere Papier, USB-Sticks, CD-ROMs, DVDs, Speicherkarten oder die Festplatten von Computern sowie E-Mails. Diese Verpflichtung ist vor allem für die Fälle relevant, in denen Unternehmer mit Verbrauchern mit Hilfe von Fernkommunikationsmitteln kostenpflichtige Verträge abschließen, bei denen aus technischen Gründen nicht die Möglichkeit besteht, dem Verbraucher die gesetzlich

geforderten Pflichtinformationen rechtzeitig vor Vertragsschluss in verkörperter Form zu übermitteln. In der Praxis kommen hier insbesondere telefonische Bestellungen in Betracht, bei denen der Verbraucher die nötigen Informationen in der Regel vor Vertragsschluss nicht zu sehen bekommt.

- Der Unternehmer muss den Zugang der Bestellung unverzüglich auf elektronischem Wege (im Regelfall per E-Mail) bestätigen (§ 312 i Abs. 1 Nr. 3 BGB n.F.).

3. Informationspflichten im Fernabsatzhandel und bei außerhalb von Geschäftsräumen abgeschlossenen Verträgen

Für alle Fernabsatzverträge (Verträge, die ausschließlich über Fernkommunikationsmittel zustande kommen, also auch elektronischer Handel) finden sich die Informationspflichten nun in Art. 246 a EGBG. Die gleichen Informationspflichten gelten für Verträge, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen werden.

Die Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen entsprechen im Wesentlichen den oben unter 1. genannten, welche für alle Verbraucherverträge gelten. Auf die dortige Aufzählung wird verwiesen.

Zu der Informationspflicht bezüglich des Liefertermins sei auf folgendes hingewiesen:

Die Angabe des genauen Liefertermins der Ware ist in der Praxis schon allein aufgrund der nicht vorhersehbaren Lieferzeiten der Transportunternehmen in der Regel unmöglich. Nach der Rechtsprechung sind aber auch Angaben zum Liefertermin, die unter den Vorbehalt „*voraussichtlich*“ oder „*in der Regel*“ gestellt werden, unzulässig, weil damit der Lieferzeitpunkt für den Kunden nicht hinreichend bestimmbar ist. Außerdem wird der Unternehmer im Falle der Vorauszahlungspflicht des Verbrauchers nicht vor dem Zahlungseingang liefern. Ob und wann der Verbraucher aber die Zahlung letztlich veranlasst, ist dem Unternehmer im Zeitpunkt der Angebotserstellung völlig unbekannt. Wie hier verfahren werden soll, ist bislang unklar.

Nach der Rechtsprechung des Oberlandesgerichts Bremen (Beschluss vom 18.05.2009, Az. 2 U 42/09) kann in Bezug auf den Liefertermin eine „circa-Angabe“ genügen. In Betracht kommt auch die Angabe einer maximalen Lieferfrist, die dann allerdings auch einzuhalten ist. Bei Vorauszahlungspflicht des Verbrauchers ist zu prüfen, ob die Lieferfrist in Beziehung zum Zeitpunkt des Zahlungseingangs beim Händler gesetzt werden kann.

Im Übrigen muss der Unternehmer informieren über:

- die Geschäftsanschrift, an welche sich der Verbraucher mit Beschwerden wenden kann
- den Gesamtpreis (bei Abonnement-Verträgen oder unbefristeten Verträgen)

- Kosten für den Einsatz von Fernkommunikationsmitteln, sofern diese über die Kosten für die bloße Nutzung des Fernkommunikationsmittels hinaus gehen
- ggf. über einschlägige Verhaltenskodizes
- ggf. über die Mindestdauer der Verpflichtungen, die der Verbraucher eingeht
- ggf. über die Tatsache, dass der Unternehmer von Verbraucher eine Kautionsleistung oder die Leistung anderer finanzieller Sicherheiten verlangen kann
- ggf. über außergerichtliche Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren
- über das Widerrufsrecht und dessen Bedingungen
- ggf. über das Nichtbestehen eines Widerrufsrechts

II. Widerrufsrecht

Die meisten Änderungen sind beim Widerrufsrecht angesiedelt. Die gesetzlichen Regelungen hierzu finden sich in den §§ 312 ff. und §§ 355 ff. BGB n.F. Während derzeit Unternehmer wählen können, ob sie ihren Kunden anstelle des gesetzlich vorgeschriebenen Widerrufsrechts ein Rückgaberecht (rückwirkende Auflösung des Vertrages allein durch Rücksendung der erhaltenen Ware) einräumen, fällt diese Möglichkeit mit Inkrafttreten des neuen Gesetzes zum 13.06.2014 weg.

1. Erklärung des Widerrufs

Grundsätzlich besteht bei allen Verbraucherverträgen ein Widerrufsrecht. Der Widerruf erfolgt durch Erklärung gegenüber dem Unternehmer. Das bloße kommentarlose Zurücksenden der Ware reicht hierfür künftig nicht mehr aus.

Zukünftig gibt es ein einheitliches Widerrufsformular, das der Unternehmer dem Verbraucher zur Verfügung stellen muss. Die Nutzung ist für die Kunden jedoch in keinem Fall zwingend erforderlich. Außerdem entfällt mit dem neuen Gesetz auch der Zwang zum Wahren der Textform. Verbraucher können ihr Widerrufsrecht daher zukünftig nicht nur in beliebiger Textform, sondern z.B. auch telefonisch oder persönlich ausüben. Stellt der Online-Händler dem Kunden das Widerrufsformular elektronisch auf seiner Webseite zur Verfügung und erklärt der Kunde den Widerruf anhand dieses elektronischen Formulars, muss der Unternehmer auf einem dauerhaften Datenträger bestätigen, dass er von dem Widerruf Kenntnis erhalten hat. Dafür genügt die Übermittlung einer E-Mail.

2. Widerrufsfrist

Die Widerrufsfrist beträgt nun in ganz Europa einheitlich 14 Tage – so wie in Deutschland schon heute. Sie beginnt grundsätzlich mit Vertragsschluss. Bei einem

Verbrauchsgüterkauf im Fernabsatz oder außerhalb von Geschäftsräumen geschlossenen Verträgen gelten besondere Regelungen für den Beginn der Widerrufsfrist. Hier beginnt die Frist in der Regel mit Erhalt der Waren. Die Widerrufsfrist endet nach neuer Regelung bei unterbliebener oder nicht ordnungsgemäßer Belehrung spätestens nach 12 Monaten und 14 Tagen nach Erlöschen der regulären Widerspruchsfrist.

3. Ausnahmen vom Widerrufsrecht

Vertragstypen, bei welchen gesetzlich kein Widerrufsrecht besteht finden Sie im neuen § 312 g II BGB. Dies sind:

- Verträge zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Verbraucher maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Verbrauchers zugeschnitten sind.
- Verträge zur Lieferung von Waren, die schnell verderben können oder deren Verfallsdatum schnell überschritten würde,
- Verträge zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde,
- Verträge zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung aufgrund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden
- Verträge zur Lieferung alkoholischer Getränke, deren Preis bei Vertragsschluss vereinbart wurde, die aber frühestens 30 Tage nach Vertragsschluss geliefert werden können und deren aktueller Wert von Schwankungen auf dem Markt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat
- Verträge zur Lieferung von Ton- oder Videoaufnahmen oder Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde
- Verträge zur Lieferung von Zeitungen, Zeitschriften oder Illustrierten mit Ausnahme von Abonnement-Verträgen,
- Verträge zur Lieferung von Waren oder zur Erbringung von Dienstleistungen, einschließlich Finanzdienstleistungen, deren Preis von Schwankungen auf dem Finanzmarkt abhängt, auf die der Unternehmer keinen Einfluss hat und die innerhalb der Widerrufsfrist auftreten können, insbesondere Dienstleistungen im Zusammenhang mit Aktien, mit Anteilen an offenen Investmentvermögen im Sinne von § 1 Absatz 4 des Kapitalanlagegesetzbuchs und mit anderen handelbaren Wertpapieren, Devisen, Derivaten oder Geldmarktinstrumenten,
- Verträge zur Erbringung von Dienstleistungen in den Bereichen Beherbergung zu anderen Zwecken als zu Wohnzwecken, Beförderung von Waren, Kraftfahrzeugvermietung, Lieferung von Speisen und Getränken sowie zur Erbrin-

gung weiterer Dienstleistungen im Zusammenhang mit Freizeitbeschäftigungen, wenn der Vertrag für die Erbringung einen spezifischen Termin oder Zeitraum vorsieht,

- Verträge, die im Rahmen einer Vermarktungsform geschlossen werden, bei der der Unternehmer Verbrauchern, die persönlich anwesend sind oder denen diese Möglichkeit gewährt wird, Waren oder Dienstleistungen anbietet, und zwar in einem vom Versteigerer durchgeführten, auf konkurrierenden Geboten basierenden transparenten Verfahren, bei dem der Bieter, der den Zuschlag erhalten hat, zum Erwerb der Waren oder Dienstleistungen verpflichtet ist (öffentlich zugängliche Versteigerung),
- Verträge, bei denen der Verbraucher den Unternehmer ausdrücklich aufgefordert hat, ihn aufzusuchen, um dringende Reparatur- oder Instandhaltungsarbeiten vorzunehmen; dies gilt nicht hinsichtlich weiterer bei dem Besuch erbrachter Dienstleistungen, die der Verbraucher nicht ausdrücklich verlangt hat, oder hinsichtlich solcher bei dem Besuch gelieferter Waren, die bei der Instandhaltung oder Reparatur nicht unbedingt als Ersatzteile benötigt werden,
- Verträge zur Erbringung von Wett- und Lotteriedienstleistungen, es sei denn, dass der Verbraucher seine Vertragserklärung telefonisch abgegeben hat oder der Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurde, und
- notariell beurkundete Verträge; dies gilt für Fernabsatzverträge über Finanzdienstleistungen nur, wenn der Notar bestätigt, dass die Rechte des Verbrauchers aus § 312d Absatz 2 gewahrt sind

4. Rechtsfolge des Widerrufs

Rechtsfolge des Widerrufs ist bei Verträgen, die außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen wurden und Fernabsatzverträgen, dass die empfangenen Leistungen zurück zu gewähren sind. Ist dies nicht möglich, besteht ein Anspruch auf Wertersatz.

Für Unternehmer und Verbraucher gilt eine Frist von 14 Tagen für die Rückgewähr der empfangenen Leistungen (Ware gegen Geld). Die Frist beginnt für den Verbraucher mit Abgabe und für den Unternehmer mit Zugang der Widerrufserklärung. Das Risiko, dass die Ware auf dem Rückweg beschädigt oder verloren geht, trägt nach wie vor der Unternehmer.

5. Kosten der Lieferung

Der Unternehmer hat die Kosten der Lieferung zu übernehmen, es sei denn der Verbraucher wählt ausdrücklich eine andere als die vom Verkäufer angebotene, günstigste Standardlieferung (z.B. Expresslieferung).

Der Unternehmer hat nach neuer Regelung ein Zurückbehaltungsrecht bis zum Rückerhalt der Ware. Die Kosten der Rücksendung der Ware trägt grundsätzlich der Verbraucher, sofern der Unternehmer ihn vor Vertragsschluss entsprechend informiert hat. Damit entfällt die komplizierte 40 Euro-Klausel, die bislang vorgibt, dass ein Verbraucher, der von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht, nur dann die Kosten der Rücksendung zu tragen hat, wenn der Preis der zurückzusendenden Sache einen Betrag von 40 Euro nicht übersteigt.

6. Rückzahlung des Entgelts

Für die Rückzahlung hat der Unternehmer grundsätzlich das Zahlungsmittel zu verwenden, welches der Verbraucher bei seiner Zahlung verwendet hat. Allerdings kann der Unternehmer mit dem Verbraucher ausdrückliche andere Vereinbarungen treffen.

7. Widerrufsbelehrung (Anlage 1 zu Art. 246 a § 1 Abs. 2 S. 2 EGBGB n. F.)

Die Widerrufsbelehrung muss ab dem 13.06.2014 an die neuen Anforderungen angepasst werden. Der Gesetzgeber stellt hierfür in den Anlage 1 zu Art. 246 a § 1 Abs. 2 EGBGB n.F. Musterbelehrungstexte zur Verfügung. Es wird empfohlen, sich an die vorgegebenen Texte zu halten, da damit die gesetzlichen Informationspflichten für die Belehrung erfüllt sind. Es genügt, die Musterwiderrufsbelehrung nach Vertragsschluss zu übermitteln, etwa per E-Mail oder mit Lieferung auf dem Papier. Die Widerrufsfrist beginnt, sobald der Verbraucher oder ein von ihm benannter Dritter die Ware erhalten hat. Lediglich als Orientierungshilfe für die Erstellung der individuellen Widerrufsbelehrung nach Maßgabe des vom Gesetzgeber zur Verfügung gestellten Musters steht im Anhang ein Beispiel einer Widerrufsbelehrung auf der gesetzlichen Grundlage zur Verfügung. Dies befreit den Online-Händler aber nicht davon, eine spezifische Widerrufsbelehrung unter Berücksichtigung seiner individuellen Geschäftssituation nach den Vorgaben des gesetzlichen Musters zu erstellen.

III. Weitere allgemeine verbraucherschützende Regelungen

Folgende weitere Neuregelungen gilt es zu beachten:

1. Voreinstellungen für Zusatzleistungen

Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher kommt eine verbindliche Vereinbarung auf Zahlung eines zusätzlichen Entgelts (wie etwa einer Bearbeitungsgebühr oder einer Reiserücktrittsversicherung) nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers

zustande. Im elektronischen Verkehr kann diese Zustimmung nicht durch eine Voreinstellung, wie etwa durch ein bereits gesetztes „Häkchen“, erzielt werden. (§ 312 a III BGB n.F.).

2. Zusatzkosten für bestimmte Zahlungsarten und Kunden-Hotlines

Eine Vereinbarung mit einem Verbraucher, die eine zusätzliche Gebühr für die Nutzung eines bestimmten Zahlungsmittels (z.B. Zahlung durch Kreditkarte) vorsieht ist unwirksam, wenn für den Verbraucher keine gängige und zumutbare unentgeltliche Zahlungsweise besteht oder das vereinbarte Entgelt über die Kosten hinausgeht, die der Unternehmer durch die Nutzung des Zahlungsmittels hat. (§ 312 a IV BGB n.F.)

Für Kunden-Hotlines dürfen Unternehmer ab dem 13.06.2014 keine höheren Kosten mehr berechnen, als tatsächlich nach dem Grundtarif anfallen. Eine davon abweichende Vereinbarung ist unwirksam (§ 312 a V BGB n.F.).

3. Zur Verfügung stellen der Vertragsunterlagen

Wenn ein Unternehmer mit einem Verbraucher einen Vertrag außerhalb von Geschäftsräumen schließt, hat er ihm alsbald danach eine Abschrift des Vertrages beziehungsweise eine Bestätigung des Vertrages zur Verfügung zu stellen. (§ 312 f BGB n.F.).

4. Button-Lösung

Bei einem Vertrag mit einem Verbraucher im elektronischen Geschäftsverkehr hat der Unternehmer die Bestellsituation so zu gestalten, dass der Verbraucher mit seiner Bestellung ausdrücklich bestätigt, dass er sich zu einer Zahlung verpflichtet. Diese ausdrückliche Bestätigung erfolgt mit dem Klick auf eine Schaltfläche, welche gut lesbar ist und mit den Wörtern „zahlungspflichtig bestellen“ (oder einer anderen eindeutigen Formulierung) beschriftet ist.