

Die Stimme der Verbraucher in Europa

VORSCHLAG FÜR EINE RICHTLINIE ÜBER VERTRÄGE FÜR DIE BEREITSTELLUNG DIGITALER INHALTE

BEUC - Vorläufiger Standpunkt



Kontakt: Agustín Reyna - digital@beuc.eu

BUREAU EUROPEEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS AISBL | DER EUROPÄISCHE VERBRAUCHERVERBAND
Rue d'Arlon 80, B-1040 Brussels • Tel. +32 (0)2 743 15 90 • www.twitter.com/beuc • consumers@beuc.eu • www.beuc.eu
EG-Register für Interessensvertreter: Identifikationsnummer 9505781573-45



Mitfinanziert durch die Europäische Union

Zeichen: BEUC-X-2016-036 - 12/04/2016

Warum dies für Verbraucher wichtig ist

Die rasche Entwicklung der Kommunikationstechnologie ermöglichte die Entwicklung von Geschäftsmodellen auf der Grundlage der Bereitstellung von digitalen Inhalten und digitalen Dienstleistungen. Diese Onlineprodukte erweiterten die Wahlmöglichkeiten der Verbraucher, konfrontierten die Verbraucherpolitik jedoch gleichzeitig mit neuen Herausforderungen. Verbraucher genießen keinen ausreichenden Schutz, wenn sie online Produkte mit digitalem Inhalt kaufen, wie beispielsweise eBooks, Filme und Musik, oder wenn sie digitale Dienstleistungen abonnieren. **Dieser Vorschlag bietet eine einmalige Gelegenheit, Rahmenbedingungen für einen soliden Verbraucherschutz im Hinblick auf Produkte mit digitalen Inhalten zu entwickeln und die bestehende Gesetzgebungslücke in diesem Bereich zu schließen.**

Zusammenfassung

BEUC begrüßt den Vorschlag der Europäischen Kommission, der einen weiteren Schritt zur Gewährleistung darstellt, dass Verbraucher beim Kauf von digitalen Produkten oder beim Zugriff darauf geschützt sind.

Die bestehenden europäischen und nationalen Vorschriften sind auf die Offline-Welt zugeschnitten und folglich ist es gerechtfertigt, dass sich die EU dafür einsetzt, Verbrauchern durchsetzbare Rechte zur Verfügung zu stellen, falls Dinge in der digitalen Umgebung schief laufen.

In Bezug auf den Vorschlag der Kommission unterstützt BEUC:

- die Einbeziehung von Sachleistungen in den Geltungsbereich der Richtlinie;
- die Verabschiedung spezifischer Abhilfemaßnahmen für den Fall, dass der digitale Inhalt nicht mit dem Vertrag konform ist, insbesondere das Recht, die an den Serviceprovider übermittelten Daten wiederzuerlangen, wie z.B. Videos, Fotos, Verbraucherkritiken und sonstige, vom Benutzer erstellte Inhalte;
- die Umkehr der Beweislast zulasten des Händlers, der die Partei ist, die am besten in der Lage ist, die Ursachen des Problems mit dem digitalen Inhalt zu beurteilen.

BEUC ersucht den EU-Gesetzgeber:

- den Geltungsbereich in Bezug auf Sachleistungen und das Internet of Things zu verdeutlichen;
- die legitimen Erwartungen der Verbraucher als zusätzliches Kriterium in den Konformitätstest einzubringen;
- zu verdeutlichen, dass eine fehlende Gewährleistungsfrist dem Anbieter nicht gestattet, seine Haftung mittels Allgemeiner Geschäftsbedingungen einzuschränken;
- Verbrauchern zu ermöglichen, langfristige Verträge nach sechs Monaten zu kündigen;
- einen neuen Abschnitt über unlautere Vertragsbedingungen zu integrieren, mit einer spezifischen Liste von vermutlich unlauteren Bestimmungen, die eine legitime Nutzung von Produkten mit digitalen Inhalten für Verbraucher einschränken.

1. Allgemeine Anmerkungen

BEUC begrüßt den Vorschlag der Kommission für eine Richtlinie über bestimmte Aspekte im Hinblick auf Verträge für die Bereitstellung von digitalen Inhalten.

Vom Gesichtspunkt der Verbraucher ist der Gesetzesentwurf ein Schritt vorwärts, um zu gewährleisten, dass Verbraucher beim Kauf von Produkten mit digitalem Inhalt oder beim Zugriff auf digitale Dienstleistungen geschützt sind, einschließlich der Bereitstellung von Musik, Filmen, e-Books und sozialen Netzwerken oder Dienstleistungen auf Basis von Cloud-Computing.

Dieser Vorschlag hat das Potenzial, den Harmonisierungsprozess von Verbraucherrechten in der Online-Umgebung, der durch die Richtlinie über Verbraucherrechte initiiert wurde, zu vervollständigen, und zwar durch die Einführung neuer Verbraucherrechte, die für die Gewährleistung eines hohen Schutzniveaus bei digitalen Verträgen wesentlich sind.

Derzeit deckt die Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf aus dem Jahr 1999 auf EU-Ebene lediglich "körperliche" Güter. Deshalb sind "un-körperliche" Güter, wie beispielsweise Filme, Musik, e-Books, die über Internet heruntergeladen oder gestreamt werden, derzeit ausgeschlossen. Wir begrüßen, dass die neuen Vorschriften versuchen, spezifische Verbraucherrechte einzuführen, wenn auf den Inhalt nicht zugegriffen werden kann oder wenn dieser mangelhaft ist.

2. Spezifische Anmerkungen

2.1. Anwendungsbereich (Artikel 3)

BEUC unterstützt im Allgemeinen den Anwendungsbereich des Vorschlags. Um zukunftssicher zu sein, muss diese Richtlinie im Allgemeinen alle Produkte mit digitalen Inhalten (z.B. Video, Audio, Apps und Software) sowie digitale Dienstleistungen (z.B. Cloud-Computing-Speicherdienste, soziale Netzwerke, e-Learning) für Verbraucher (B2C-Verträge) abdecken.

BEUC stimmt der Ausnahme von Gesundheitsleistungen, Finanzdienstleistungen, Glücksspielen und Dienstleistungen, die mit einem vorherrschenden Grad an menschlicher Intervention ausgeführt werden (z.B. von einem Fachmann ausgeführte Übersetzungsleistungen, Rechtsberatung, usw.) zu, aufgrund der Besonderheiten dieser Sektoren, welche die Entwicklung einer sektorbezogenen Gesetzgebung erfordern.

Digitale **Kommunikationsleistungen** spielen eine entscheidende Rolle in der heutigen Wirtschaft und **BEUC begrüßt, dass diese durch diese Richtlinie gedeckt sind.** Telekommunikationsdienste sind bereits durch Telekomvorschriften abgedeckt - und folglich vom Geltungsbereich der Richtlinie ausgenommen - aber neue digitale Kommunikationsdienste in Form von "over-the-top services" (OTT) werden im bestehenden Rahmen nicht ausreichend behandelt.

Es ist wichtig hervorzuheben, dass sich Dienstleistungen wie Skype oder WhatsApp von traditionellen Kommunikationsdienstleistungen unterscheiden und nicht immer substituierbar sind. Um beispielsweise auf digitale Kommunikationsdienstleistungen zugreifen zu können, ist es erforderlich, einen Internetanschluss zu haben, während dies bei Mobiltelefonie oder Textberichten nicht der Fall ist.

Die Herausforderung für Entscheidungsträger ist es, sicherzustellen, dass **Nutzer von Kommunikationsleistungen unabhängig von der verwendeten Technologie geschützt werden**. Das bedeutet nicht, dass exakt dieselben Vorschriften für alle Dienstleistungen gelten müssen. Im Gegenteil, es ist wichtig zu gewährleisten, dass solide und durchsetzbare rechtliche Rahmenbedingungen gelten, welche die Besonderheiten jedes Sektors und jeder Technologie berücksichtigen.

BEUC unterstützt, dass die Richtlinie für digitale Produkte und Dienstleistungen gilt, auf die gegen eine Geldzahlung oder eine andere Gegenleistung, wie die Bereitstellung von personenbezogenen Daten, bereitgestellt werden.

Diese Richtlinie würde nur in Bezug auf Verträge gelten, in denen der Verbraucher aktiv personenbezogene Daten oder andere Inhalte übermittelt und nicht für Dienstleistungen, in denen die Daten automatisch gesammelt werden. Zusätzlich erfordert Paragraph 1, dass die Daten als Gegenleistung zur Verfügung gestellt werden. Das bedeutet, dass im Vertrag angegeben sein muss, dass der Verbraucher beim Uploaden oder Übermitteln von Inhalten den Serviceprovider entlohnt.

Dieser enge Geltungsbereich könnte die Anwendung dieser Richtlinie auf Online-Dienstleistungen, in denen die Daten nach Zustimmung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen gesammelt werden oder wenn die Bereitstellung der Daten vom Verbraucher nicht als wesentliches Vertragsmoment betrachtet wird, beschränken. Populäre soziale Netzwerke oder Plattformen zur gemeinsamen Nutzung legen beispielsweise in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht fest, dass die Daten der Verbraucher als Gegenleistung bekanntgegeben werden. Bedeutet dies, dass diese Verträge nicht in den Geltungsbereich der Richtlinie fallen?

Die gemäß dieser Richtlinie eingeräumten Rechte werden auch für digitale Inhalte gelten, die auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. CD oder DVD) bereitgestellt werden. Also werden Verbraucher dieselben Rechte haben, unabhängig davon, ob sie einen Film aus dem Internet downloaden oder ihn als Teil eines körperlichen Gegenstands kaufen. BEUC unterstützt diesen Ansatz.

Welche Vorschriften für verbundene Waren und das Internet der Dinge?

Der Vorschlag der Kommission ist im Hinblick darauf, welche Vorschriften für physische Produkte gelten, die einen digitalen Inhalt umfassen - wie z.B. Software - nicht deutlich genug. Bei mangelnder Vertragsmäßigkeit: werden die Vorschriften für körperliche Güter gelten oder jene des Vorschlags?

Im Erwägungsgrund 11 besagt der Vorschlag, dass *"digitale Inhalte, die derart in einer Ware integriert sind, dass sie fester Bestandteil der Ware sind und ihre Funktion den Hauptfunktionen der Ware untergeordnet sind"*, nicht durch diese Richtlinie gedeckt sind und infolgedessen die Vorschriften für körperliche Güter gelten.

Allerdings wird es in Zukunft schwieriger werden, zu differenzieren, welches das vorherrschende Element des Produktes zwischen dem digitalen Inhalt und dem körperlichen Gut ist. Deshalb muss im Text der Richtlinie (und nicht in der Präambel) klargestellt werden, welches die zu befolgenden Kriterien für die Anwendbarkeit der Vorschriften der Richtlinie für verbundene Güter und das Internet der Dinge sind.

BEUC ist der Ansicht, dass unabhängig von der geltenden Rechtsordnung Verbraucher in der Lage sein sollten, ein äquivalentes Ergebnis zu erzielen,

unabhängig davon, ob die Vorschriften von körperlichen Gütern oder von digitalen Inhalten gelten.

Wechselwirkung mit der Datenschutzgrundverordnung

Wie weiter oben erwähnt, gilt der Vorschlag auch für Verträge, in denen der Verbraucher seine Personendaten als Gegenleistung bereitstellt.

Obwohl diese Anerkennung eine positive Entwicklung ist, da aktuelle Modelle auf der Monetisierung der Personendaten des Verbrauchers basieren, muss garantiert werden, dass **das grundlegende Recht auf Privatsphäre durch die Aufnahme von Personendaten in den Geltungsbereich der Richtlinie auf keinen Fall untergraben wird.**

Die Referenz in Artikel 3(8) ist unzureichend und **es muss klargestellt werden, dass die Rechte, die dem Verbraucher durch die Datenschutz-Grundverordnung eingeräumt wurden, intakt bleiben** und dass der Verbraucher sie im Rahmen der in der Datenschutz-Grundverordnung etablierten Bedingungen ausüben kann.

2.2. Welchen Grad an Harmonisierung? (Artikel 4)

Der Vorschlag sieht eine vollständige Harmonisierung vor. Das bedeutet, dass Mitgliedstaaten kein anderes Verbraucherschutz-Niveau aufrechterhalten oder einführen können als dasjenige, das in der Richtlinie vorgesehen ist. Obwohl diese Vorgehensweise vom Gesichtspunkt eines digitalen Binnenmarktes sinnvoll wäre, ist es wichtig zu gewährleisten, dass diese Vorschriften bestehende nationale Schutzstandards nicht unterlaufen und zukunfts- und technologiesicher sind, um zu garantieren, dass sie in diesem sich rasch entwickelnden Bereich nicht überholt werden, was die Einführung zusätzlicher nationaler Maßnahmen zum Schutz von Verbrauchern, die auf Produkte mit digitalen Inhalten zugreifen, rechtfertigen würde.

2.3. Vertragsmäßigkeit des digitalen Inhalts mit den Verträgen (Artikel 6)

Diese Bestimmung enthält die Kriterien, um zu beurteilen, ob digitale Inhalte dem Vertrag entsprechen. Im Allgemeinen stellt sie die Kriterien dar, die die Richtlinie über den Verbrauchsgüterkauf aus dem Jahr 1999 begründet haben.

BEUC bedauert, dass die legitimen Erwartungen der Verbraucher nicht zu den Konformitätskriterien gehören. Das bedeutet, dass die Konformität hauptsächlich auf den Informationen basiert, die vom Händler bereitgestellt werden, ohne zu berücksichtigen, was der Verbraucher vom digitalen Inhalt erwartet haben könnte. Der Vorschlag der Kommission schwächt die Position der Verbraucher in Bezug auf den Händler, weil diese Informationen häufig in Vertragsbedingungen inkludiert sind und der Verbraucher sich der Auswirkungen derartiger Klauseln bei der Verwendung des digitalen Inhalts kaum bewusst ist.

Verbraucher haben unterschiedliche Erwartungen, abhängig von der Art des Produktes (z.B. Videospiel, Software, APP) oder ob es kostenpflichtig oder gratis ist. Diese Erwartungen müssen bei der Beurteilung der Konformität berücksichtigt werden.

2.4. Beweislast (Artikel 9)

BEUC unterstützt, dass die Beweislast beim Anbieter liegt. Der Verbraucher hat eine Pflicht, mit dem Anbieter zu kooperieren, aber er oder sie muss zu keinem beliebigen Zeitpunkt nachweisen, dass der Mangel zum Zeitpunkt der Leistung oder Lieferung bestanden hat. Dies wird durch die Tatsache erklärt, dass digitale Inhalte höchst technische und komplexe Produkte sind und dass der Verbraucher nicht über die Expertise verfügt, zu beurteilen und nachzuweisen, dass der Mangel zu dem Zeitpunkt, an dem der digitale Inhalt geliefert wurde, bestanden hat (siehe Präambel 32).

2.5. Fehlende definierte Gewährleistungsfrist

In der vorgeschlagenen Richtlinie ist keine Gewährleistungs- oder Verjährungsfrist vorgesehen. Der Kommission zufolge ist der Grund dafür, dass es angesichts der Diversität der digitalen Inhalte nicht zweckmäßig ist, feste Fristen für die Ausübung von Rechten oder das Erfüllen von Verpflichtungen in Bezug auf diesen spezifischen digitalen Inhalt festzulegen (siehe Erwägungsgrund 36).

Dies ist eine Lücke in der Richtlinie, die verwendet werden könnte, um die Ausübung der dem Verbraucher eingeräumten Rechte einzuschränken, wenn der Haftungszeitraum in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt werden könnte.

Dieses Problem wird markanter für Produkte, die auf permanenter Basis auf die Hardware des Verbrauchers heruntergeladen werden und die für ihre korrekte Funktion nicht von Updates abhängig sind, wie z.B. Musik- oder Videodateien.

BEUC regt an, im Text des Vorschlags zu verdeutlichen, dass in Abwesenheit einer Gewährleistungsfrist nationale Verjährungsvorschriften gelten, unter der Voraussetzung, dass folgende Bedingungen erfüllt werden:

- Erstens, dass im Fall von Business-to-Consumer-Verträgen dieser Zeitraum nicht durch Vertragsklauseln eingeschränkt werden kann.
- Zweitens, dass die nationale Verjährungsfrist nicht kürzer ist als die Gewährleistungsfrist, die den Verbrauchern in Kaufverträgen eingeräumt wird.

2.6. Haftung des Anbieters (Artikel 10)

Gemäß dem Vorschlag der Kommission haftet der Anbieter von digitalen Inhalten gegenüber dem Verbraucher in drei Situationen:

- a. Der Anbieter unterlässt die Bereitstellung/Lieferung des Inhalts (z.B. der digitale Inhalt kann nach der Zahlung nicht heruntergeladen oder gestreamt werden).
- b. Eine Vertragswidrigkeit, die zum Zeitpunkt der Lieferung des digitalen Inhalts besteht (z.B. die digitale Datei ist beschädigt, wodurch der Film oder die Musik eine schlechte Qualität aufweist).
- c. Wenn der Vertrag vorsieht, dass der digitale Inhalt über eine Zeitspanne bereitgestellt wird und die Vertragswidrigkeit während der Dauer dieser Zeitspanne auftritt (z.B. wenn der Anbieter keine Updates für das Betriebssystem sendet, das der Verbraucher rechtmäßig gekauft hat und dies eine Störung der Hardware oder Software verursacht).

BEUC stimmt den Haftungsgründen zu, aber unter Umständen könnten die Rechte der Verbraucher schwierig gegenüber dem Anbieter durchsetzbar sein, der nicht zwangsläufig die technische Expertise hat, um die Beschwerde des Verbrauchers zu behandeln. Deshalb **schlägt BEUC vor, dass das Europäische Parlament und der Rat die Einführung einer verbundenen Hersteller-Anbieter/Händler-Haftung in Erwägung zieht, die potenzielle Lücken in der Haftungskette anspricht.**

2.7. Abhilfe (Artikel 11-13)

Der Vorschlag bietet verschiedene Abhilfemaßnahmen gemäß der Art der Vertragswidrigkeit, und zwar:

1. Wenn der Anbieter unterlässt, den digitalen Inhalt in Übereinstimmung mit den Kriterien von Artikel 5 zu liefern, kann der Verbraucher den Vertrag unverzüglich beenden.
2. Wenn der digitale Inhalt auf eine Art und Weise geliefert wurde, die nicht dem Vertrag entspricht (z.B. die Datei ist beschädigt oder der Service weist eine schlechte Qualität auf), hat der Verbraucher Anspruch darauf, dass der digitale Inhalt in Konformität gebracht wird, z.B. durch Senden eines Updates.

Dies muss innerhalb eines angemessenen Zeitraums und ohne signifikante Unannehmlichkeiten für den Verbraucher ausgeführt werden. Wenn dies nicht möglich ist, hat der Verbraucher Anspruch auf:

- a. eine Preisreduktion (wenn der digitale Inhalt im Gegenzug für eine Geldzahlung bereitgestellt wird) oder
- b. Beendigung des Vertrags, unter der Voraussetzung, dass die Vertragswidrigkeit den Funktionsumfang, Interoperabilität andere wesentliche Leistungsmerkmale des digitalen Inhalts beeinträchtigt, wie beispielsweise die Zugänglichkeit, Kontinuität und Sicherheit. Die Beweislast liegt stets beim Anbieter.

Im Fall einer Beendigung wird der Anbieter dem Verbraucher ohne unangemessene Verzögerung und jedenfalls nicht später als 14 Tage den vollständigen bezahlten Preis rückerstatten. Wenn es sich um einen langfristigen Vertrag handelt, wird die zurück zu bezahlende Summe in Bezug auf den Zeitraum berechnet, in dem der digitale Inhalt nicht dem Vertrag entsprochen hat.

Wenn der digitale Inhalt als Gegenleistung für eine Sachleistung geliefert wurde, muss der Anbieter dem Verbraucher die Mittel zur Verfügung stellen, um alle übermittelten Daten zurückzuziehen, einschließlich persönlicher Daten oder vom Benutzer generierter Inhalte, und zwar kostenlos, ohne signifikante Unannehmlichkeiten, innerhalb einer angemessenen Frist und in einem allgemein gängigen Datenformat.

BEUC unterstützt diese Vorschriften, insbesondere die Bestimmungen über die Beendigung von Verträgen für die Bereitstellung von digitalen Inhalten im Austausch für Sachleistungen.

Verbraucher müssen in der Lage sein, das Eigentum ihrer persönlichen Daten und auch von beliebigem, vom Benutzer generierten Inhalten, die oft in Folge

unfairer Lizenzbestimmungen, die man häufig in Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unternehmen wie Facebook, YouTube, Twitter und andere soziale Netzwerke findet, an den Anbieter übertragen werden, **zu behalten**.

In Bezug auf die beiden Abhilfen, die für jede Art einer Vertragswidrigkeit gelten, ist es manchmal schwierig, in der Online-Umgebung zu unterscheiden, ob die Vertragswidrigkeit auf Nichtbereitstellung oder auf einen Defekt des digitalen Inhalts (z.B. beschädigte Datei) oder Services zurückzuführen ist. Deshalb wäre es nützlich, darüber nachzudenken, ob die Gründe der Vertragswidrigkeit für die Anwendung von Abhilfemaßnahmen zusammengefügt werden sollten.

Schließlich **unterstützt BEUC, dass vom Verbraucher nicht verlangt werden kann, vor der Beendigung des Vertrags für die Nutzung des mangelhaften digitalen Inhalts zu bezahlen**. Diese Lösung entspricht der Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union (*Quelle*), die vom EU-Gesetzgeber als allgemeines Prinzip aufrechterhalten werden sollte.

2.8. Recht auf Schadenersatz (Artikel 14)

Dieser Vorschlag legt fest, dass Mitgliedsstaaten nationale Vorschriften einführen müssen, die Verbrauchern ermöglichen, wirtschaftliche Schäden der digitalen Umgebung des Verbrauchers (z.B. Hardware oder Software) erstattet zu bekommen, die durch Vertragswidrigkeit Konformität oder Nichtbereitstellung des digitalen Inhalts verursacht wurden.

Das Ziel dieses Rechtes ist, den Verbraucher "so nahe wie möglich" in die Lage zu versetzen, in der sich der Verbraucher befunden hätte, wenn der digitale Inhalt vertragsgemäß bereitgestellt worden wäre.

Nationale Schadenersatzgesetze sind von Land zu Land und in verschiedenen Rechtstraditionen (z.B. bürgerliches Recht im Vgl. zu kontinentalem/Zivilrecht) unterschiedlich, und folglich wäre es schwierig, eine allgemeingültige Lösung zu schaffen. Die Richtlinie erlegt den Mitgliedsstaaten die Pflicht auf, Vorschriften einzuführen, damit Verbraucher in jedem Land in der Lage sind, einen Schadenersatz zu fordern, wenn der digitale Inhalt einen Schaden an der Hardware (z.B. Computer, Smart TV) oder Software (z.B. Betriebssystem) des Verbrauchers verursacht hat.

BEUC unterstützt diesen Ansatz im Allgemeinen, aber es sollte im Text der Richtlinie verdeutlicht werden, dass andere nationale Vorschriften in Bezug auf Schadenersatz durch diesen Vorschlag nicht beeinträchtigt werden. Das Recht auf die Forderung von Schadenersatz darf nicht auf den Schaden beschränkt werden, der an der digitalen Umgebung des Verbrauchers verursacht wurde. Nationale Vorschriften über vertragliche und außervertragliche Haftung (Schadenersatzrecht) müssen gültig bleiben.

2.9. Einseitige Änderung des digitalen Inhalts (Artikel 15)

BEUC begrüßt eine Vorschrift über die Beendigung des Vertrags bei einseitigen Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Dem Vorschlag der Kommission zufolge kann der Anbieter, wenn die Leistung über eine Zeitspanne hinweg erfolgt, einseitig Funktionen der Leistung verändern, z.B. Funktionalität, Interoperabilität, Zugänglichkeit, Kontinuität und Sicherheit, die den Zugang oder die Nutzung der digitalen Inhalt durch den Verbraucher beeinträchtigen, und zwar nur dann, wenn:

- a. diese Möglichkeit im Vertrag vorgesehen ist;
- b. der Verbraucher innerhalb einer angemessenen Frist im Wege einer ausdrücklichen Mitteilung mittels eines dauerhaften Datenträgers von der Änderung benachrichtigt wurde;
- c. der Verbraucher innerhalb von mindestens 30 Tagen nach Eingang der Mitteilung den Vertrag beenden darf, ohne dass ihm hierfür Kosten entstehen, und
- d. dem Verbraucher alle technischen Mittel zur Verfügung gestellt werden, damit er alle von ihm bereitgestellten Inhalte wiedererlangen kann.

Wenn der Verbraucher entscheidet, den Vertrag zu beenden, muss der Anbieter dem Verbraucher den Teil des bezahlten Preises rückerstatten, der dem restlichen Zeitraum nach der Beendigung entspricht. Bei digitalen Inhalten, die als Gegenleistung für Personendaten zugänglich gemacht werden, muss der Anbieter die Verarbeitung der Verbraucherdaten einstellen und dem Verbraucher ermöglichen, seine Daten wiederzuerlangen.

Obwohl das Ziel dieser Vorschrift aus Perspektive der Verbraucher positiv ist, darf sie nicht als Tor zur Legitimierung der einseitigen Änderung des Vertrags auf Kosten der Verbraucher verwendet werden. Deshalb ersucht BEUC, im Text zu verdeutlichen, dass **die Kündigungsrechte nicht nur dann eingeräumt werden sollten, wenn die Auswirkungen der Vertragsänderung nur mit "einer Beeinträchtigung" (dt. Fassung) oder „negativen Beeinflussung“ (engl. Fassung) (erster Absatz) verknüpft sind, sondern in jedem der Umstände, durch welche die Funktionalität, Interoperabilität, Zugänglichkeit, Kontinuität und Sicherheit der digitalen Inhalte oder der digitalen Umgebung der Verbraucher beeinträchtigt wird.**

2.10. Recht auf Beendigung langfristiger Verträge (Artikel 16)

BEUC unterstützt, dass es ein Recht auf Beendigung langfristiger Verträge geben sollte, insbesondere bei unbefristeten Verträgen.

BEUC erwägt, dass für diese Produkttypen eine einjährige Kündigungsfrist zu lange ist und deshalb **fordert BEUC eine Vorschrift, die Verbrauchern gestattet, den Vertrag nach sechs Monaten kostenlos zu beenden.**

Die Europäische Kommission behauptet, dass der Zeitraum von 12 Monaten erforderlich ist, um die Rückgewinnung von Investitionen durch die Entwickler/Anbieter zu sichern. Produkte mit digitalem Inhalt erfordern keine signifikanten Infrastruktur-Investitionen, die ein Blockieren des Verbrauchers für einen längeren Zeitraum als 6 Monate rechtfertigen könnten. Darüber hinaus würde eine flexible Kündigungsfrist in einem dynamischen Markt wie Online-Services den Wettbewerb anregen und damit die Entwicklung von wettbewerbsfähigeren Angeboten für Verbraucher.

BEUC begrüßt, dass keine formellen Anforderungen für die Kündigung gestellt werden, die "auf beliebige Weise" erfolgen kann und dass die Beendigung innerhalb von 14 Tagen wirksam wird.

Darüber hinaus sollte in einem Erwägungsgrund verdeutlicht werden, dass **"das Recht zur Beendigung" nicht ausschließen darf, dass Verbraucher andere Gründe zur Beendigung des Vertrags gemäß dem nationalen Recht geltend machen.**

2.11. Auswirkungen der Beendigung

Der Vorschlag der Kommission regelt auch die Auswirkungen der Beendigung des Vertrags. Nach der Beendigung:

- wird der Anbieter die Verwendung der Daten des Verbrauchers einstellen und dem Verbraucher ermöglichen, seine Daten wiederzuerlangen, einschließlich persönlicher und vom Benutzer generierter Daten;
- wird der Verbraucher gegebenenfalls alle brauchbaren Kopien der digitalen Inhalte löschen, z.B. Filme, die als Teil eines Abonnements, das keine permanenten Downloads beinhaltet, heruntergeladen wurden.
- kann der Anbieter verhindern, dass der Verbraucher Zugang zur Dienstleistung hat, indem er das Benutzerkonto deaktiviert oder mittels technischer Schutzmaßnahmen.

BEUC unterstützt diese Beendigungswirkungen, insbesondere die Möglichkeit für Verbraucher, alle Daten und vom Benutzer generierten Inhalte wiederzuerlangen. Es ist wichtig hervorzuheben, dass der Verbraucher in der Lage sein muss, die für ihn wichtigen Daten - wie beispielsweise Fotos, Videos, Verbraucherkritiken und Mitteilungen - in einem brauchbaren Format zurückzubekommen. **Dieses Recht gilt unbeschadet der Rechte, die gemäß der Datenschutz-Grundverordnung eingeräumt werden,** die von dieser Richtlinie nicht beeinträchtigt wird.

Im Text des Vorschlags muss klargestellt werden, dass die Maßnahmen zur Verhinderung des Zugangs zur Dienstleistung oder zur fortwährenden Nutzung der Inhalte verhältnismäßig und angemessen sein müssen.

2.12. Rechtsdurchsetzung (Artikel 18) und zwingender Charakter (Artikel 19)

BEUC unterstützt, dass die Richtlinie von den Mitgliedsstaaten die Garantie verlangt, dass wirksame Mittel in Kraft sind, um die Einhaltung dieser Vorschriften zu gewährleisten, einschließlich verwaltungstechnischer und gerichtlicher Maßnahmen durch Verbraucherverbände.

Schließlich sind die Bestimmungen der Richtlinie zwingender Natur, sodass Vertragsbedingungen, welche die gemäß der Richtlinie gewährte Rechte einschränken, für den Verbraucher nicht verbindlich sind. **BEUC unterstützt diese Vorschriften vollständig.**

2.13. Was fehlt in dem Vorschlag? - Unfaire Vertragsbedingungen in Verträgen für digitale Inhalte

Ein Aspekt, der in dem Vorschlag ebenso behandelt werden sollte, sind spezifische Maßnahmen zum Schutz von Verbrauchern gegen unfaire Vertragsbedingungen bei digitalen Dienstleistungen. Dieser letzte Aspekt ist für Verbraucher insbesondere dann problematisch, wenn sie sich mit Endbenutzer-Lizenzvereinbarungen (EULA) einverstanden erklären, die sehr häufig eine Reihe unfairer Urheberrechts- und Haftungsklauseln enthalten.

BEUC schlägt die Einbeziehung einer nicht erschöpfenden Liste Allgemeiner Vertragsbedingungen vor, die als unfair gelten und sich auf Einschränkungen

der Nutzung von Produkten mit digitalen Inhalten durch Verbraucher beziehen.

Diese sollten umfassen:

- Vertragliche Einschränkungen für die Ausübung einer Ausnahme oder Einschränkung, die gemäß dem Urheberrecht eingeräumt wird.
- Vertragliche Einschränkungen der Möglichkeit zur Anfertigung privater Kopien für nicht-kommerzielle Zwecke, wie beispielsweise Formatwechsel und Backups.
- Einschränkungen der Übertragung legal erworbener digitaler Inhalte für nicht kommerzielle Zwecke. Beispielsweise durch die Einschränkung der Möglichkeit, e-Books zwischen Familienmitgliedern und Freunden zu teilen.
- Vertragsbestimmungen, die vom Verbraucher verlangen, einen Zusatzvertrag für digitale Inhalte oder einen Vertrag in Bezug auf Hardware mit dem Unternehmen oder einer externen Partei abzuschließen.



Diese Publikation ist Bestandteil einer Aktivität, die eine Finanzierung im Rahmen eines Betriebskostenzuschusses vom Verbraucherprogramm der Europäischen Union (2014-2020) erhalten hat.

Der Inhalt dieser Publikation repräsentiert ausschließlich die Ansichten des Verfassers und diese unterliegen seiner/ihrer alleinigen Verantwortung; es kann nicht davon ausgegangen werden, dass der Inhalt die Ansichten der Europäischen Kommission und/oder der Exekutivagentur für Verbraucher, Gesundheit, Landwirtschaft und Lebensmittel (CHAFEA) oder einem anderen Gremium der Europäischen Union reflektiert. Die Europäische Kommission und die Agentur übernehmen keine Verantwortung für die Nutzung der darin enthaltenen Informationen.