

# Allgemeines Verbraucherrecht

## Theoretisches Hintergrunddokument

# INHALTSANGABE

Einleitung zu diesem Theoretischen Hintergrunddokument .....	3
Über Consumer PRO .....	3
1. EINFÜHRUNG UND GESCHICHTE DER VERBRAUCHERPOLITIK .....	4
2. DIE WICHTIGSTEN VERBRAUCHERRECHTE UND -PFLICHTEN IN KÜRZE .....	4
2.1. Vorvertragliche Informationen .....	4
2.2. Widerrufsrecht.....	5
2.3. Verbraucherrechte und Garantien .....	7
2.4. Unlautere Geschäftspraktiken .....	8
2.5. Missbräuchliche Vertragsklauseln .....	9
3. DIE WICHTIGSTEN HERAUSFORDERUNGEN DER ALLGEMEINEN VERBRAUCHERPOLITIK .....	10
3.1. Vorvertragliche Informationen .....	10
3.2. Widerrufsrecht.....	10
3.3. Verbraucherrechte und Garantien .....	11
3.4. Unlautere Geschäftspraktiken .....	12
3.5. Missbräuchliche Vertragsklauseln .....	13
4. GESETZE UND VERORDNUNGEN AUF EU- UND NATIONALER EBENE .....	14
4.1. Die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln .....	14
4.2 Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken („UGP-Richtlinie“) .....	14
4.3 Verbraucherrechterichtlinie .....	15
4.4. Verbrauchsgüterrichtlinie .....	16
4.5. Rechtliche Hinweise zu den neuen Richtlinien: „Omnibus“- , „Digitale Inhalte“- und „Warenkauf“-Richtlinien .....	16
5. EINSCHLÄGIGE RECHTSPRECHUNG .....	17
5.1. Datenbank zur Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken.....	17
5.2. Datenbank zur Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln.....	17
5.3. Dokumentation des Europäischen Gerichtshofs zu Verbraucherrechtsfällen .....	17
6. Was können Verbraucher tun, wenn sie ein Problem haben?.....	17
6.1. Nationale Verbraucherverbände .....	17
6.2. Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ-Netz) .....	17
6.3. Gerichtliche Verfahren über geringfügige Forderungen und das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen (Europäisches Bagatellverfahren) .....	18
6.4. Öffentliche Behörden .....	19
6.5. Alternative Streitbelegungsstellen (ADR) und Online-Streitbelegungsplattform (ODR).....	19
<i>Einrichtungen zur alternativen Streitbeilegung</i> .....	19
6.6. Ordentliche Gerichtsverfahren .....	20
7. ANDERE INTERESSANTE TOOLS: EU-RECHTSPRECHUNGSDATENBANKEN.....	20

Dieses Dokument wurde im Rahmen des Projekts *Consumer PRO* erstellt, einer Initiative der Europäischen Kommission im Rahmen des Europäischen Verbraucherprogramms. Es gibt lediglich die Ansichten der Autoren wieder. Die Unterstützung durch die Europäische Kommission stellt keine Billigung des Inhalts dar. Die Kommission kann nicht für die Verwendung der in diesem Dokument enthaltenen Informationen verantwortlich gemacht werden.

Im Interesse einfacherer Lesbarkeit verwendet dieses Dokument nur die männliche Form für Begriffe wie „Verbraucher“, meint jedoch stets alle Geschlechter.

## EINLEITUNG ZU DIESEM THEORETISCHEN HINTERGRUNDDOKUMENT



### Liebe Leserin, lieber Leser,

dieses theoretische Hintergrunddokument ist Teil der Schulungsressourcen, die für *Consumer Pro* entwickelt wurden, eine EU-Initiative, die darauf abzielt, Verbraucherorganisationen und andere Akteure der Verbraucherpolitik besser für die Aufgaben des Verbraucherschutzes in ihrem Land zu rüsten.

Das Ziel dieses Dokuments ist es, Ihnen und Ihren Teams nützliche und relevante Informationen über Verbraucherrechte zur Verfügung zu stellen. Sein Inhalt wurde von BEUC-Policy-Experts für Verbraucherrechte unter Zugrundelegung einer europäischen Perspektive erstellt. Es soll Ihnen ein Werkzeug in die Hand geben, um

- Ihre Teams von Praktikern rasch zu schulen;
- relevante Informationen einfach zu finden,
- Verbraucher besser über ihre Rechte zu informieren und
- das Bewusstsein Ihrer nationalen Ministerien und Behörden für Verbraucherrechte zu schärfen.

Dieses theoretische Hintergrunddokument ist Teil einer Reihe von Schulungsressourcen. Es gibt ergänzende theoretische Hintergrunddokumente zu digitalen Rechten und zum Thema Nachhaltigkeit.

### Über Consumer PRO

**Consumer PRO** ist eine Initiative der Europäischen Kommission im Rahmen des Europäischen Verbraucherprogramms und wird von BEUC – der Europäischen Verbraucherorganisation – umgesetzt. Ziel dieser Initiative ist es, die Kapazitäten der europäischen Verbraucherorganisationen und anderer Akteure der Verbraucherpolitik durch nicht-formale Bildung aufzubauen. Das Projekt umfasst die EU-Mitgliedstaaten sowie Island und Norwegen.

Für weitere Informationen schreiben Sie bitte an [Info@consumer-pro.eu](mailto:Info@consumer-pro.eu).

## 1. EINFÜHRUNG UND GESCHICHTE DER VERBRAUCHERPOLITIK

Nach der Schaffung des europäischen „Binnenmarktes“ war es unerlässlich, eine starke Verbraucherschutzpolitik zu betreiben und den 500 Millionen Verbrauchern des EU-Marktes solide Rechte einzuräumen.

Der Verbraucherschutz ist im Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union (AEUV) anerkannt. Gemäß Artikel 169 AEUV verpflichtet sich die EU zur Förderung der Interessen der Verbraucher und zur Gewährleistung eines hohen Verbraucherschutzniveaus. Hierfür *„leistet die Union einen Beitrag zum Schutz der Gesundheit, der Sicherheit und der wirtschaftlichen Interessen der Verbraucher sowie zur Förderung ihres Rechtes auf Information, Erziehung und Bildung von Vereinigungen zur Wahrung ihrer Interessen.“*

Diese Aufgaben wurden unter Berücksichtigung der Entwicklungen des Marktes umgesetzt. Verbraucher sind nun unter anderem vor unlauteren Geschäftspraktiken und missbräuchlichen Vertragsklauseln geschützt und müssen vor dem Abschluss ihrer Verträge klare und verständliche Informationen erhalten.

Doch obwohl die Verbraucherrechte klar und eindeutig sind, sind sie für Verbraucher oft nur schwer durchsetzbar.

## 2. DIE WICHTIGSTEN VERBRAUCHERRECHTE UND -PFLICHTEN IN KÜRZE

### 2.1. Vorvertragliche Informationen

Bevor der Verbraucher durch einen Vertrag gebunden wird, sind ihm bestimmte Informationen mitzuteilen, damit er eine fundierte Entscheidung treffen kann.

Diese vorvertraglichen Informationen sollten für einen durchschnittlichen Verbraucher leicht lesbar und nachvollziehbar sein und in klarer, leserlicher und verständlicher Weise bereitgestellt werden. Der Umfang der vorvertraglichen Informationen, die den Verbrauchern zur Verfügung gestellt werden sollen, ist in der Richtlinie 2011/83/EU, der sogenannten „Verbraucherrechterichtlinie“<sup>1</sup> festgelegt und variiert je nach Art der getätigten Transaktion:

- Artikel 5 enthält die Liste der vorvertraglichen Informationen, die bei Käufen in Geschäftsräumen bereitgestellt werden sollten.
- Artikel 6 listet die Informationspflichten für im Fernabsatz- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge auf (das betrifft z.B. Online-Käufe und schließt z.B. den Hinweis auf das Bestehen eines Widerrufsrechts ein).

---

<sup>1</sup> [Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates.](#)

- Artikel 7 legt formale Anforderungen für außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge fest.
- Artikel 8 enthält eine Liste von Formvorschriften für Fernabsatzverträge.
- Einige Bereiche, wie z.B. Verträge über sozial Dienstleistungen, bestimmte Gesundheitsdienstleistungen, Glücksspiele oder Time-Sharing-Verträge, sind von den vorvertraglichen Informationspflichten ausgenommen. Eine vollständige Liste der Ausnahmen findet sich in Artikel 3(3) der Verbraucherrechterichtlinie.
- Für einige Verträge werden vorvertragliche Informationen durch sektorale Rechtsvorschriften geregelt, z. B. für Verbraucherkreditverträge<sup>2</sup>.
- Darüber hinaus wurde mit Artikel 3(4) der Verbraucherrechterichtlinie eine Möglichkeit für die Mitgliedstaaten eingeführt, Geschäfte mit geringem Wert (unter EUR 50,-) von den vorvertraglichen Informationspflichten auszunehmen. Diese Ausnahme gilt nur für Verträge außerhalb von Geschäftsräumen.

Die Mitgliedstaaten dürfen über die Anforderungen der Verbraucherrechterichtlinie hinausgehen und zusätzliche Informationspflichten einführen. Um zu sehen, welche Mitgliedstaaten von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen, können Sie die [Studie über die Anwendung der Richtlinie](#)<sup>3</sup> und diese [Tabelle](#)<sup>4</sup> einsehen. Die Richtlinie erlaubt dies den Mitgliedsstaaten nur für Verträge, die keine Fernabsatzverträge- und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge sind. Für Fernabsatzverträge und außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge sieht die Richtlinie diese Möglichkeit nicht vor.

Wenn Sie überprüfen möchten, wie alle EU-Länder die Richtlinie über die Rechte der Verbraucher umgesetzt haben, können Sie die [Datenbank zum Verbraucherrecht](#) konsultieren.<sup>5</sup>

## 2.2. Widerrufsrecht

Mit dem Widerrufsrecht stellt das EU-Recht dem Verbraucher ein mächtiges Instrument zur Verfügung. Es ermöglicht dem Verbraucher, einen abgeschlossenen Verbrauchervertrag ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware oder nach Abschluss des Vertrags (bei Dienstleistungen oder digitale Inhalten) zu widerrufen.

- Gemäß Artikel 9 Verbraucherrechterichtlinie haben Verbraucher ein Widerrufsrecht bei Verbraucherverträgen, die im Fernabsatz geschlossen wurden, und bei Verbraucherverträgen, die außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten des Vertragspartners geschlossen wurden.

---

<sup>2</sup> [Richtlinie 2008/48/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. April 2008 über Verbraucherkreditverträge und zur Aufhebung der Richtlinie 87/102/EWG des Rates.](#)

<sup>3</sup> [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637) (Englische Langfassung); <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6f790c9e-a7e6-11e7-837e-01aa75ed71a1/language-de/format-PDF/source-42343674> (auf Deutsch verfügbare Kurzfassung).

<sup>4</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf) (auf Englisch).

<sup>5</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-de.do?init=true](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-de.do?init=true).

- Artikel 11 der Verbraucherrechtlinie gibt Auskunft darüber, wie Verbraucher ihr Widerrufsrecht ausüben können.

Mit dem Widerrufsrecht stellt das EU-Recht dem Verbraucher ein mächtiges Instrument zur Verfügung. Es ermöglicht dem Verbraucher, einen Vertrag binnen 14 Tagen ohne Begründung zu widerrufen.

- Artikel 12 befasst sich mit den Rechtswirkungen eines Widerrufs.
- Die Artikel 13 und 14 regeln die Pflichten des Unternehmers bzw. des Verbrauchers im Widerrufsfall.
- Artikel 15 befasst sich mit den Wirkungen der Ausübung des Widerrufsrechts auf akzessorische Verträge.
- Schließlich legt Artikel 10 der Verbraucherrechtlinie fest, welche Folgen es für Unternehmer hat, wenn sie es versäumen, den Verbrauchern vorvertragliche Informationen über das Widerrufsrecht zur Verfügung zu stellen (Verlängerung der Widerrufsfrist auf 12 Monate ab Ende der ursprünglichen Widerrufsfrist).

Das Widerrufsrecht gilt nicht für alle Fernabsatzverträge, bzw. außerhalb der Geschäftsräumlichkeiten des Vertragspartners geschlossene Verträge. Es gibt 13 Ausnahmen, von denen hier einige Beispiele genannt seien:

- Waren, nach Kundenspezifikation angefertigt wurden oder eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse zugeschnitten sind,
- Dienstleistungsverträge, nachdem die Dienstleistung vollständig erbracht wurde, sofern mit der Ausführung mit vorheriger ausdrücklicher Zustimmung des Verbrauchers begonnen wurde, und der Verbraucher informiert wurde, dass er sein Widerrufsrecht verliert, sobald der Vertrag vom Unternehmer vollständig erfüllt wurde,
- die Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind und nach der Lieferung entsiegelt wurden,
- Verträge, die in einer öffentlichen Versteigerung abgeschlossen wurden, usw.

Die Vollständige Liste der Ausnahmen findet sich in [Artikel 16](#) der Verbraucherrechtlinie.

Weitere praktische Beispiele finden Sie im Auslegungsleitfaden zur Verbraucherrechtlinie,<sup>6</sup> der (in Englischer Sprache) [hier](#) verfügbar ist.

---

<sup>6</sup> [DG Justice Guidance Document concerning Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council \(2014\)](#), Punkt 6.



## 2.3. Verbraucherrechte und Garantien

Die Verbrauchsgüterrichtlinie<sup>7</sup> ist ein wichtiges Schutzinstrument für EU-Verbraucher, da sie eine gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei Jahren festlegt, innerhalb derer ein Verbrauchsgut die Herstellung dem vertragsgemäßen Zustand entsprechen muss. Die Kriterien zur Feststellung, ob ein Verbrauchsgut vertragsgemäß ist oder nicht, sind in Artikel 2(2) der Richtlinie definiert.

Die Regeln sind jedoch nicht in der gesamten EU vollständig harmonisiert. Die Verbrauchsgüterrichtlinie verlangt als sogenannte Richtlinie zur „Mindestharmonisierung“<sup>8</sup> nämlich nur ein Mindestmaß an Verbraucherschutz in der EU. Gemäß Artikel 8(2) der Richtlinie steht es den Mitgliedsstaaten frei, über die Anforderungen der Richtlinie hinauszugehen. Infolgedessen haben die Mitgliedstaaten die Richtlinie unterschiedlich umgesetzt.

Die Website der Europäischen Kommission bietet einen schnellen und vollständigen [Überblick über die Situation](#)<sup>9</sup> pro Mitgliedstaat bezüglich der gesetzlichen Gewährleistungsfrist. Sie stellt auch die [nationale Umsetzung](#)<sup>10</sup> der einzelnen Mitgliedstaaten dar.

Zusammengefasst hat die Richtlinie die folgenden Verbraucherrechte festgelegt:

- Für alle neuen und gebrauchten Verbrauchsgüter gilt gemäß Artikel 5 eine zweijährige gesetzliche Gewährleistungsfrist.
- Bei Vertragswidrigkeit kann der Verbraucher gemäß Artikel 3 die Herstellung des vertragsgemäßen Zustands des Verbrauchsgutes durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung verlangen. Falls dies unmöglich oder unverhältnismäßig ist hat der Verbraucher ein Recht auf Preisminderung oder Vertragsauflösung.
- Die Herstellung des vertragsgemäßen Zustands des Verbrauchsgutes ist für den Verbraucher unentgeltlich, wie in Artikel 3 dargelegt.
- Bei Vertragswidrigkeiten, die binnen sechs Monaten nach der Lieferung des Gutes offenbar werden, besteht die (widerlegbare) Vermutung, dass diese bereits zum Zeitpunkt der Lieferung bestanden. Tritt die Vertragswidrigkeit danach auf, liegt die Beweislast hierfür beim Verbraucher. Einige Mitgliedstaaten haben beschlossen, die gesetzliche Vermutung, dass der Mangel bereits zum Lieferzeitpunkt bestand auf die gesamten zwei Jahre zu verlängern – siehe Übersicht nach Mitgliedstaaten [hier](#).<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> [Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Mai 1999 zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter.](#)

<sup>8</sup> Eine Richtlinie zur Mindestharmonisierung bildet die gemeinsame Grundlage für ein minimales Niveau an Rechten, erlaubt es den Mitgliedstaaten jedoch, günstigere Regelungen für die Verbraucher vorzusehen.

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en) (nur auf Englisch verfügbar).

<sup>10</sup> [https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index\\_de.htm](https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-guarantees/index_de.htm).

<sup>11</sup> [https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_en) (nur auf Englisch verfügbar).



- Gemäß Artikel 7 können Mitgliedstaaten vorsehen, dass der Verkäufer und der Verbraucher beim Kauf gebrauchter Güter vertraglich eine kürzere Gewährleistungsfrist vereinbaren können. Diese kürzere Haftungsdauer darf ein Jahr nicht unterschreiten.

## BEVORSTEHENDE UPDATES

Ab dem 1. Januar 2022 wird die Verbrauchsgüterrichtlinie aufgehoben und durch die [Richtlinie \(EU\) 2019/771](#) vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs ersetzt. Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte werden mit der brandneuen [Richtlinie \(EU\) 2019/770](#) über digitale Inhalte<sup>12</sup> auch für digitale Inhalte und Dienstleistungen gelten.

### 2.4. Unlautere Geschäftspraktiken

Eine Geschäftspraxis ist nach EU-Recht unlauter, wenn sie den Verbraucher daran hindert, eine vollständig informierte und freie wirtschaftliche Entscheidung zu treffen. Unlautere Geschäftspraktiken sind in der gesamten EU verboten.

Da es sich bei der [Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken \(„UGP-Richtlinie“\)](#)<sup>13</sup> um eine Richtlinie zur Vollharmonisierung handelt, gelten in jedem Mitgliedstaat die gleichen Standards für den Schutz der Verbraucher vor unlauteren Geschäftspraktiken (mit Ausnahme von Finanzdienstleistungen und Immobilien, bei welchen die Mitgliedstaaten strengere Anforderungen vorsehen dürfen). In der Praxis bedeutet dies, dass die Regeln in der gesamten EU gleich sein müssen.

- Die UGP-Richtlinie verbietet irreführende Geschäftspraktiken. Diese werden untergliedert in irreführende Handlungen (Artikel 6) und irreführenden Unterlassungen (Artikel 7).
- Die UGP-Richtlinie verbietet auch so genannte aggressive Geschäftspraktiken. Solche aggressiven Praktiken sind in Artikel 8 und Artikel 9 definiert.
- Anhang 1 der UGP-Richtlinie enthält eine Liste mit 31 Geschäftspraktiken („schwarze Liste“), die sowohl Online- als auch Offline-Geschäftspraktiken umfassen und die freie und vollständig informierte wirtschaftliche Entscheidung eines Verbrauchers negativ beeinflussen können. Die ersten 23 Praktiken auf der schwarzen Liste betreffen irreführendes Verhalten des Gewerbetreibenden und die letzten 8 sind verbotene aggressive Praktiken. Alle diese 31 Praktiken sind unter allen Umständen als unlauter anzusehen.

## BEVORSTEHENDE UPDATES

<sup>12</sup> [Richtlinie \(EU\) 2019/770 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen.](#)

<sup>13</sup> [Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung \(EG\) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates \(Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken\).](#)

Die UGP-Richtlinie wurde durch die [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) vom 27. November 2019 zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union geändert, die Teil des „New Deal for Consumers“ oder der sogenannten „Omnibus“-Richtlinie ist.

## 2.5. Missbräuchliche Vertragsklauseln

Die [Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln](#)<sup>14</sup> schützt Verbraucher vor missbräuchlichen Standardvertragsklauseln (das sind Klauseln, die nicht im Einzelnen ausgehandelt wurden), die in Verträgen zwischen einem Verbraucher und einem Gewerbetreibenden zum Nachteil des Verbrauchers ein erhebliches und ungerechtfertigtes Missverhältnis der vertraglichen Rechte und Pflichten der Vertragspartner verursachen (Artikel 3 der Richtlinie).

- Der Anhang der Richtlinie enthält eine als Hinweis dienende und nicht erschöpfende Liste der Klauseln, die für missbräuchlich erklärt werden können.
- Vertragsklauseln, die Verbrauchern angeboten werden, müssen stets „klar und verständlich“ abgefasst sein. Im Falle von Zweifeln über die Auslegung der Klausel gilt die für den Verbraucher günstigste Auslegung (Artikel 5).
- Vertragsklauseln, die als missbräuchlich angesehen werden, sind für Verbraucher nach den Bedingungen des nationalen Vertragsrechts nicht bindend. Der Vertrag bleibt nur dann verbindlich, wenn er ohne die missbräuchlichen Klauseln fortbestehen kann (Artikel 6).

Die Richtlinie erlaubt es den Mitgliedsstaaten, strengere nationale Bestimmungen zu erlassen oder beizubehalten, um ein höheres Schutzniveau für Verbraucher zu gewährleisten (Artikel 8). Dies kann etwa die Einführung einer so genannten „schwarzen Liste“ missbräuchlicher Vertragsklauseln sein (z.B. in Frankreich) oder die Ausweitung der Anwendung auch auf Verträge, die zwischen dem Verbraucher und dem Unternehmer im Einzelnen ausgehandelt wurden.

Um einen schnellen und vollständigen Überblick über die nationale Umsetzung der einzelnen Mitgliedsstaaten zu erhalten, klicken Sie [hier](#).

### BEVORSTEHENDE UPDATES

Auch die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln wurde durch die [Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) vom 27. November 2019 zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union geändert, die Teil des „New Deal for Consumers“ oder der sogenannten „Omnibus“-Richtlinie ist.

<sup>14</sup> [Richtlinie 93/13/EWG des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen](#).

### 3. DIE WICHTIGSTEN HERAUSFORDERUNGEN DER ALLGEMEINEN VERBRAUCHERPOLITIK

#### 3.1. Vorvertragliche Informationen

Die vorvertragliche Information ist eines der anerkanntesten Verbraucherrechte. Derzeit muss ein Verbraucher, bevor er durch einen Vertrag mit einem Gewerbetreibenden gebunden ist, über gewisse Umstände informiert werden, damit er eine fundierte Entscheidung treffen kann. Dies betrifft z.B. die wichtigsten Merkmale der Waren oder Dienstleistungen, die Identität des Gewerbetreibenden oder den Gesamtpreis, den der Verbraucher bezahlen muss.

Diese vorvertraglichen Informationspflichten sind in der Verbraucherrechterichtlinie definiert.<sup>15</sup> Zahlreiche Umfragen, Studien und Urteile nationaler und europäischer Gerichte zeigen jedoch, dass viele Gewerbetreibende ihren Verpflichtungen zur Bereitstellung vorvertraglicher Informationen für Verbraucher nicht nachkommen.<sup>16</sup>

#### EXPERTENECKE

Die neue Richtlinie zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der EU-Verbraucherschutzvorschriften (die so genannte „Omnibus“-Richtlinie)<sup>17</sup> bringt zusätzliche vorvertragliche Informationspflichten für Händler, aber auch für Online-Plattformen. So sind Online-Händler nun verpflichtet, Verbraucher klar und umfassend über jede Preispersonalisierung zu informieren, die auf einer automatisierten Entscheidungsfindung beruht. Online-Plattformen werden ebenfalls verpflichtet sein, die wichtigsten Parameter über die Rangfolge der den Verbrauchern angezeigten Ergebnisse und die Aufteilung der Verantwortlichkeiten zwischen dem Verkäufer und der Plattform, wenn etwas schief läuft, anzugeben.

#### 3.2. Widerrufsrecht

Dieses Recht erlaubt es einem Verbraucher, im Fernabsatz gekaufte Produkte zu testen und zu prüfen. Außerdem erlaubt es dem Verbraucher, einen solchen im Fernabsatz geschlossenen Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware (bei einem Produkt) oder dem Vertragsabschluss (bei

---

<sup>15</sup> [Richtlinie 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates.](#)

<sup>16</sup> Im Jahr 2015 zeigte eine von der Europäischen Kommission koordinierte [groß angelegte Überprüfung](#) („SWEEP“), dass bei 743 kontrollierten Websites in 436 Fällen (63 %) Unregelmäßigkeiten festgestellt wurden. nur auf Englisch verfügbar)

<sup>17</sup> [Richtlinie \(EU\) 2019/2161 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union.](#)

Dienstleistungen) zu widerrufen. Es ist das Verbraucherrecht, das den EU-Bürgern am meisten bekannt ist.<sup>18</sup> Zudem halten es 95 % der EU-Käufer für wichtig<sup>19</sup>.

Dieses Recht wurde durch die Richtlinie über Verbraucherrechte eingeführt,<sup>20</sup> um auszugleichen, dass Verbraucher, die ein Geschäft im Fernabsatz abschließen, nicht die Möglichkeit haben, sich ein Bild von einem Produkt zu machen, wie es bei einem Geschäftsabschluss vor Ort der Fall wäre.

Doch obwohl das Widerrufsrecht bekannt und einfach auszuüben ist, stoßen Verbraucher in der Praxis auf viele Hindernisse bei der Durchsetzung, wie z.B.:

- Einige Gewerbetreibende weigern sich, die Richtlinie anzuwenden.
- Einige Gewerbetreibende weigern sich, den Verbrauchern die Kosten zu erstatten.
- Verbraucher erhalten manchmal nur eine teilweise Rückerstattung, da einige Gewerbetreibende behaupten, der Verbraucher habe das Produkt schlecht behandelt, ohne dass diese Gewerbetreibenden jedoch einen Beweis (z.B. ein Foto) dafür vorlegen.
- Einige Gewerbetreibende behaupten, das vom Verbraucher zurückgesandte Produkt nicht erhalten zu haben.
- Einige Gewerbetreibende weigern sich, die Rückzahlung über dasselbe Zahlungsmittel vorzunehmen, das der Verbraucher verwendet, und geben stattdessen Gutscheine aus.

### 3.3. Verbraucherrechte und Garantien

Wenn ein Verbraucher Waren von einem europäischen Händler kauft, hat er Anspruch auf eine gesetzliche Gewährleistung von 2 Jahren. Diese Gewährleistung wird durch die Verbrauchsgüterrichtlinie<sup>21</sup> gewährt. Nur der Verkäufer ist für diese Garantie verantwortlich.

Diese gesetzliche Gewährleistung ist von so genannten „kommerziellen Garantien“ zu unterscheiden. Letztere sind zusätzliche, nicht gesetzlich vorgeschriebene Garantien, die vom Verkäufer oder vom Hersteller angeboten werden und für den Verbraucher kostenpflichtig sein können. Diese beiden Arten von Garantien führen zu zahlreichen Streitigkeiten für europäische Verbraucher:



- Bei den Verbrauchern herrscht große Verwirrung zwischen der gesetzlichen Gewährleistung und den so genannten kommerziellen Garantien. In der Praxis informieren Gewerbetreibende die Verbraucher sehr oft nicht über die gesetzliche

<sup>18</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf)

<sup>19</sup> Studie zur Anwendung der Richtlinie über Rechte der Verbraucher (2017), 160 (nur auf Englisch verfügbar).

<sup>20</sup> Artikel 9 der Verbraucherrechtlicherichtlinie.

<sup>21</sup> Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Mai 1999 zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter

Gewährleistung, obwohl sie dazu verpflichtet sind, sondern verweisen nur auf ihre kommerziellen Garantien (z.B. im Fall von Apple).

- Einige Gewerbetreibende weigern sich, die gesetzliche Gewährleistung anzuwenden, wodurch die Verbraucher oft gezwungen sind, teure Rechtsberatung in Anspruch, um ihre Rechte durchzusetzen.
- Einige Gewerbetreibende fordern den Verbraucher auf, die Reparatur im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung zu bezahlen, was nach EU-Recht verboten ist.
- Einige Gewerbetreibende bitten die Verbraucher, die Rücksendekosten vorzustrecken, erstatten sie aber anschließend nicht.
- Wenn die Vertragswidrigkeit (Mangel) innerhalb der ersten 6 Monate auftritt, ist derzeit automatisch der Verkäufer beweispflichtig. Dieser muss demnach seinen gesetzlichen Gewährleistungspflichten nachkommen, es sei denn, er beweist, dass der Verbraucher der Verursacher des Mangels ist. Nach den ersten 6 Monaten ändert sich die Beweislast und es obliegt dem Verbraucher zu beweisen, dass die Ware zum Zeitpunkt des Kaufs mangelhaft war, was fast unmöglich ist.
- Im Falle einer Vertragskündigung nach Inanspruchnahme der gesetzlichen Gewährleistung werden Rückerstattungen an Verbraucher oft erst nach langer Zeit (oder von unseriösen Händlern sogar überhaupt nicht) geleistet.
- Grundsätzlich beträgt die Dauer der gesetzlichen Gewährleistung 2 Jahre für alle Waren, unabhängig davon, ob es sich um neue oder gebrauchte Waren handelt. In mehreren Mitgliedstaaten kann die gesetzliche Gewährleistung für gebrauchte Produkte jedoch vertraglich auf 1 Jahr verkürzt werden. Prüfen Sie daher bei Gebrauchsgütern Ihr nationales Recht, das die Verbrauchsgüterrichtlinie und die damit verbundenen Garantien umsetzt.

## BEVORSTEHENDE UPDATES

Ab dem 1. Januar 2022 wird die Verbrauchsgüterrichtlinie aufgehoben und durch die [Richtlinie \(EU\) 2019/771](#)<sup>22</sup> vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs ersetzt.

### 3.4. Unlautere Geschäftspraktiken

Eine Geschäftspraxis ist unlauter, wenn sie gegen die Gebote der beruflichen Sorgfalt verstößt und das wirtschaftliche Verhalten eines durchschnittlich informierten und angemessen aufmerksamen und verständigen Verbrauchers in Bezug auf eine Ware oder Dienstleistung verzerrt oder wesentlich zu verzerren geeignet ist.

---

<sup>22</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees-directive_en) (nur auf Englisch verfügbar).

Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken („UGP-Richtlinie“)<sup>23</sup> sieht eine Vollharmonisierung vor, die für alle Branchen (mit Ausnahme des Finanzsektors) gilt. Für Praktiker ist sie ein sehr gutes Werkzeug, das sie kennen und nutzen sollten. Allerdings ist ihre Umsetzung alles andere als einheitlich. Zum Beispiel:

- Verbraucher sind in vielen Bereichen mit unlauteren Geschäftspraktiken konfrontiert, zunehmend auch im digitalen Bereich (soziale Netzwerke, Online-Plattformen, etc.).
- Irreführende Umweltaussagen. Derartige Behauptungen wurden mit dem europäischen Green Deal noch relevanter. Einige neue unlautere Geschäftspraktiken wurden in den Anhang der „Omnibus“-Richtlinie aufgenommen, wie z.B. versteckte Werbung oder gefälschte Verbraucherbewertungen.

### 3.5. Missbräuchliche Vertragsklauseln

Die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln schützt Verbraucher vor missbräuchlichen Standardvertragsklauseln, die von Gewerbetreibenden verwendet werden. Sie gilt für alle Verträge über den Kauf von Waren und Dienstleistungen, unabhängig davon, ob es sich um Online- oder Offline-Käufe von Verbrauchsgütern handelt. Im Folgenden finden Sie eine beispielhafte Liste von wiederkehrenden missbräuchlichen Klauseln, die in Verbraucherverträgen zu finden sind:

- Verbraucher werden mit Vertragsklauseln konfrontiert, die das Recht des Verbrauchers auf Schadenersatz unangemessen ausschließen oder einschränken, wenn der Gewerbetreibende seinen Teil des Vertrages nicht erfüllt.
- Einige Gewerbetreibende nehmen Klauseln in ihre Verträge auf, die es ihnen erlauben, einen Vertrag einseitig zu kündigen, ohne dem Verbraucher das gleiche Recht einzuräumen.
- Einige Gewerbetreibende behalten sich das Recht vor, Verträge einseitig zu ändern, ohne dafür einen triftigen Grund zu haben und ohne den Verbraucher davon in Kenntnis zu setzen.
- Einige Gewerbetreibende fügen Klauseln in ihre Verträge ein, um die Rechte der Verbraucher in Bezug auf die Ergreifung rechtlicher Schritte zu beschränken.

---

<sup>23</sup> [Richtlinie 2005/29/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung \(EG\) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates \(Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken\).](#)

## 4. GESETZE UND VERORDNUNGEN AUF EU- UND NATIONALER EBENE

### 4.1. Die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln

- [Richtlinie 93/13/EWG](#) des Rates vom 5. April 1993 über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen
- [Leitlinien der Kommission zur Auslegung und Anwendung der Richtlinie 93/13/EWG](#) des Rates über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen

#### *Auf nationaler Ebene:*

- Prüfen Sie die Gesetze in Ihrem Mitgliedstaat, welche die Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln auf nationaler Ebene umsetzen. Umsetzungen auf nationaler Ebene finden Sie [hier](#).
- Prüfen Sie, ob eine nationale Behörde oder Einrichtung spezielle Richtlinien, Empfehlungen oder Entscheidungen auf der Grundlage der Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln herausgegeben hat.
- Gemäß Artikel 8a der Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln können die Mitgliedstaaten nationale Maßnahmen ergreifen, die über die Anforderungen der Richtlinie hinausgehen (dieser Artikel 8a wurde durch Artikel 32 der Verbraucherrechterichtlinie eingefügt). Diese [Tabelle](#) gibt die von den Mitgliedstaaten bereitgestellten Informationen wieder (Stand: 31.05.2019; nur auf Englisch verfügbar).

#### *Ergänzende Dokumente:*

- Praktische Informationen zur Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln finden Sie [hier](#).

### 4.2 Die Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken („UGP-Richtlinie“)

- [Richtlinie 2005/29/EG](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Mai 2005 über unlautere Geschäftspraktiken im binnenmarktinternen Geschäftsverkehr zwischen Unternehmen und Verbrauchern und zur Änderung der Richtlinie 84/450/EWG des Rates, der Richtlinien 97/7/EG, 98/27/EG und 2002/65/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates (Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken).
- Leitlinien zur Umsetzung der Anwendung der Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> [Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen, Leitlinien zur Umsetzung/Anwendung der Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken.](#)

#### *Auf nationaler Ebene*

- Prüfen Sie die Gesetze in Ihrem Mitgliedstaat, welche die UGP-Richtlinie auf nationaler Ebene umsetzen. Umsetzungen auf nationaler Ebene finden Sie [hier](#).
- Prüfen Sie, ob eine nationale Behörde oder Einrichtung spezielle Richtlinien, Empfehlungen oder Entscheidungen auf der Grundlage der UGP-Richtlinie erlassen hat.

#### *Ergänzende Dokumente:*

- [Bericht der Kommission](#) über die Anwendung der UGP-Richtlinie.
- [Mitteilung der Kommission](#) über die Anwendung der UGP-Richtlinie.

### 4.3 Verbraucherrechterichtlinie

- [Richtlinie 2011/83/EU](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2011 über die Rechte der Verbraucher, zur Abänderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinie 1999/44/EG des Europäischen Parlaments und des Rates sowie zur Aufhebung der Richtlinie 85/577/EWG des Rates und der Richtlinie 97/7/EG des Europäischen Parlaments und des Rates
- [EU-Leitfaden](#) zur Verbraucherrechterichtlinie

#### *Auf nationaler Ebene:*

- Prüfen Sie die Gesetze in Ihrem Mitgliedstaat, welche die UGP-Richtlinie auf nationaler Ebene umsetzen. Umsetzungen auf nationaler Ebene finden Sie [hier](#).
- Prüfen Sie, ob eine nationale Behörde oder Einrichtung spezielle Richtlinien, Empfehlungen oder Entscheidungen auf der Grundlage der Verbraucherrechterichtlinie erlassen hat.

#### *Ergänzende Dokumente:*

- Ein Template für digitale Produkte finden Sie [hier](#).
- Ein Factsheet mit den wichtigsten Inhalten der Verbraucherrechterichtlinie [hier](#) (nur auf Englisch verfügbar).



#### 4.4. Verbrauchsgüterrichtlinie

- [Richtlinie 1999/44/EG](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Mai 1999 zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter

##### *Auf nationaler Ebene:*

- Prüfen Sie die Gesetze in Ihrem Mitgliedstaat, welche die Verbrauchsgüterrichtlinie auf nationaler Ebene umsetzen. Umsetzungen auf nationaler Ebene finden Sie [hier](#).
- Prüfen Sie, ob Ihre nationale Behörde spezielle Richtlinien, Empfehlungen oder Entscheidungen herausgegeben hat, die sich auf den **Verkauf von Verbrauchsgütern und damit verbundene Garantien beziehen**.

##### *Ergänzende Dokumente:*

- Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway “Are they Worth the Money?”- [Bericht des EVZ-Netzes](#) (Stand April 2019; nur auf Englisch verfügbar).
- [Gewährleistungen und Rücksendungen – Weiterführende Informationen](#).

#### 4.5. Rechtliche Hinweise zu den neuen Richtlinien: „Omnibus“-, „Digitale Inhalte“- und „Warenkauf“-Richtlinien

##### *Die neue „Omnibus“-Richtlinie:*

[Richtlinie \(EU\) 2019/2161](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. November 2019 zur Änderung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates und der Richtlinien 98/6/EG, 2005/29/EG und 2011/83/EU des Europäischen Parlaments und des Rates zur besseren Durchsetzung und Modernisierung der Verbraucherschutzvorschriften der Union

##### *Die neue Digitale-Inhalte-Richtlinie („DIRL“).*

[Richtlinie \(EU\) 2019/770](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte der Bereitstellung digitaler Inhalte und digitaler Dienstleistungen

##### *Die neue Warenkauf-Richtlinie („WKRL“).*

[Richtlinie \(EU\) 2019/771](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Mai 2019 über bestimmte vertragsrechtliche Aspekte des Warenkaufs, zur Änderung der Verordnung (EU) 2017/2394 und der Richtlinie 2009/22/EG sowie zur Aufhebung der Richtlinie 1999/44/EG

## 5. EINSCHLÄGIGE RECHTSPRECHUNG

### 5.1. Datenbank zur Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken

[Anhang 1 der Arbeitsunterlage der Kommissionsdienststellen, Leitlinien zur Umsetzung/Anwendung der Richtlinie 2005/29/EG über unlautere Geschäftspraktiken](#) enthält eine Liste relevanter EU-Rechtsprechung zu unlauteren Geschäftspraktiken.

### 5.2. Datenbank zur Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln

[Anhang 1 der Bekanntmachung der Kommission, Leitlinien zur Auslegung und Anwendung der Richtlinie 93/13/EWG des Rates über missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen](#) enthält eine Liste relevanter EU-Rechtsprechung zu missbräuchlichen Vertragsklauseln.

### 5.3. Dokumentation des Europäischen Gerichtshofs zu Verbraucherrechtsfällen

Im Jahr 2018 hat der Europäische Gerichtshof [eine Broschüre](#) (nur auf Englisch verfügbar) veröffentlicht, die die wichtigsten Urteile im Bereich des Verbraucherrechts (Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln, UGP-Richtlinie, etc.) in Erinnerung ruft.

## 6. WAS KÖNNEN VERBRAUCHER TUN, WENN SIE EIN PROBLEM HABEN?

### 6.1. Nationale Verbraucherverbände

Verbraucherverbände spielen eine äußerst wichtige Rolle bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Gewerbetreibenden. [Hier](#) finden Sie eine Liste der nationalen Verbraucherverbände nach Mitgliedstaaten (nur auf Englisch verfügbar).

### 6.2. Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (EVZ-Netz)

Das EVZ-Netz ist ein Netzwerk von Verbraucherzentren. Diese Verbraucherzentren sind zuständig für grenzüberschreitende Rechtsstreitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Gewerbetreibenden. In jedem EU-Mitgliedstaat sowie in Norwegen und Island gibt es ein Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ). Die Liste aller EVZ-Netze finden Sie [hier](#).



### 6.3. Gerichtliche Verfahren über geringfügige Forderungen und das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen (Europäisches Bagatellverfahren)

In vielen Mitgliedstaaten können Verbraucher so genannte Bagatellverfahren nutzen, wenn sie Streitigkeiten mit Gewerbetreibenden haben. Diese Verfahren sind in der Regel billiger und schneller als die üblichen Gerichtsverfahren. Bagatellverfahren stehen für gewöhnlich nur für Streitigkeiten über Forderungen bis zu einer gewissen Obergrenze (also bis zu einem bestimmten Streitwert) zur Verfügung.

*In Österreich ist speziell für geringfügige Forderungen kein eigenes Bagatellverfahren vorgesehen. Geldforderungen gegen einen in Österreich ansässigen Schuldner bis zu EUR 75.000,- können jedoch in einem Mahnverfahren geltend gemacht werden: Der Kläger bringt mittels standardisiertem Formular eine so genannte Mahnklage bei Gericht ein. Das Gericht prüft den behaupteten Anspruch vorerst nicht inhaltlich, sondern erlässt einen bedingten Zahlungsbefehl an die beklagte Partei. Diese hat dann die Möglichkeit, zu bezahlen oder binnen Monatsfrist Einspruch gegen den Zahlungsbefehl zu erheben. Im Falle eines Einspruchs leitet das Gericht ein herkömmliches Streitiges Zivilverfahren ein und lädt die Parteien zur mündlichen Verhandlung. Weitere Informationen finden sich [hier](#).*

Befindet sich der Gewerbetreibende in einem anderen Mitgliedstaat als der Verbraucher, kann der Verbraucher das Europäische Verfahren für geringfügige Forderungen nutzen. Dabei handelt es sich um ein vereinfachtes Gerichtsverfahren auf der Grundlage eines standardisierten Formulars, das in allen [28 EU-Sprachen](#) verfügbar ist. Sein Ziel ist es, die Durchsetzung grenzüberschreitender Forderungen von bis zu EUR 5.000,- zu vereinfachen und zu beschleunigen. Das Verfahren ist in allen EU-Mitgliedstaaten außer Dänemark verfügbar.

- **Rechtliche Hinweise:**
  - [Verordnung \(EG\) Nr. 861/2007](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 11. Juli 2007 zur Einführung eines europäischen Verfahrens für geringfügige Forderungen.
  - [Verordnung \(EU\) Nr. 1215/2012](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2012 über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen (Neufassung) – so genannte „Brüssel I-Verordnung“.
- **Wie ermittelt man das zuständige Gericht und die nationalen Verfahrenskosten?**
  - Ein Tool zur Ermittlung des zuständigen Gerichts finden Sie [hier](#).
  - Ein Tool zur Ermittlung der nationalen Verfahrenskosten finden Sie [hier](#).
- **Ergänzende Dokumente** zum Europäischen Bagatellverfahren (Praktischer Leitfaden zur Anwendung des Europäischen Bagatellverfahrens, Infografik für Verbraucher, Broschüre für Angehörige der Rechtsberufe, etc.) finden Sie [hier](#).

## 6.4. Öffentliche Behörden

In einigen Fällen können Verbraucher Beschwerden bei den nationalen Behörden einreichen, z.B. bei den Marktbehörden oder den Regulierungsbehörden für bestimmte Branchen. Allerdings nehmen nicht alle Behörden Beschwerden von einzelnen Verbrauchern an. Die Behörden befassen sich auch nicht mit Fragen der Entschädigung: z.B. könnte die Behörde einen Gewerbetreibenden wegen unlauterer Geschäftspraktiken bestrafen, dürfte aber nicht entscheiden, ob der Verbraucher Anspruch auf Schadenersatz hat.

Wenn die Verletzung von Verbraucherrechten in vielen EU-Ländern verbreitet ist, arbeiten die Behörden dieser Länder zusammen und helfen sich gegenseitig bei den Ermittlungen durch ein spezielles Netzwerk, das so genannte Netzwerk für die Zusammenarbeit im Verbraucherschutz.

- **Rechtlicher Hinweis:**

- [Verordnung \(EU\) 2017/2394](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 12. Dezember 2017 über die Zusammenarbeit zwischen den für die Durchsetzung der Verbraucherschutzgesetze zuständigen nationalen Behörden und zur Aufhebung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004

## 6.5. Alternative Streitbeilegungsstellen (ADR) und Online-Streitbeilegungsplattform (ODR)

Die alternative Streitbeilegung kann für einzelne Verbraucher eine effiziente Möglichkeit sein, ihre Streitigkeiten mit Gewerbetreibenden zu lösen und Wiedergutmachung zu erhalten. In allen EU-Mitgliedstaaten gibt es Streitbeilegungsstellen, die speziell dafür geschaffen wurden, dass Verbraucher ihre Probleme einfacher und kostengünstiger lösen können.

### Einrichtungen zur alternativen Streitbeilegung

**Definition: Alternative Streitbeilegung** (Alternative Dispute Resolution – ADR) bezeichnet ein außergerichtliches Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmer mit Hilfe einer Streitbeilegungsstelle.

- **Rechtlicher Hinweis:**

- [Richtlinie 2013/11/EU](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten)
- Die aktuelle Liste der verfügbaren Streitbeilegungsstellen finden Sie [hier](#) (geordnet nach Mitgliedstaaten).

## Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR)

**Definition:** Die **Online-Streitbeilegungs-Plattform** (OS-Plattform) ist eine offizielle EU-Website, die von der Europäischen Kommission verwaltet wird. Ihr Ziel ist es, Verbrauchern und Gewerbetreibenden zu helfen, eine außergerichtliche Lösung für ihre Streitigkeiten zu finden. Die OS-Plattform soll die Kommunikation zwischen Verbrauchern, Händlern und ADR-Stellen erleichtern.

- **Rechtlicher Hinweis:**

[Verordnung \(EU\) Nr. 524/2013](#) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Streitbeilegung bei Verbraucherrechtsstreitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG.

Die vollständige Liste der nationalen ODR-Kontaktstellen finden Sie [hier](#).

*In Österreich ist das im österreichischen [Verein für Konsumenteninformation](#) angesiedelte Europäische Verbraucherzentrum Österreich als ODR-Kontaktstelle eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie [hier](#).*

## 6.6. Ordentliche Gerichtsverfahren

Verbraucher können immer nationale Gerichtsverfahren nutzen, da der Zugang zur Justiz ein Grundrecht ist. In der Praxis würde jedoch nur eine sehr geringe Anzahl von Verbrauchern vor Gericht gehen, da dies in der Regel sehr langwierig und teuer ist.

## 7. ANDERE INTERESSANTE TOOLS: EU-RECHTSPRECHUNGSDATENBANKEN

Nachfolgend finden Sie verschiedene Tools, die Ihnen helfen, schnell relevante Fälle zu finden:

- **Die Datenbank des Europäischen Gerichtshofs (Curia)** in allen EU-Sprachen – [hier](#).
- **Die Eur-Lex Datenbank:** Die juristische Datenbank der Europäischen Union. EU-Rechtsprechung in allen EU-Amtssprachen, einschließlich Rechtsprechung aus der Zeit vor dem 17.06.1997 – [hier](#).
- **Die JURIFAST-Datenbank:** Diese Datenbank wird von der Vereinigung der Staatsräte und Obersten Verwaltungsgerichte der Europäischen Union (Association of the Councils of State and Supreme Administrative Jurisdictions of the European Union – ACA Europe) betrieben und enthält Vorabentscheidungen des Europäischen Gerichtshofs sowie die entsprechenden Vorlagefragen der Gerichte der Mitgliedstaaten (diese Datenbank ist auf Englisch und Französisch verfügbar) – [hier](#).
- **Die Rechtsprechungsdatenbank JURE:** Die Datenbank wurde von der Europäischen Kommission erstellt und enthält Rechtsprechung zur gerichtlichen Zuständigkeit in Zivil- und Handelssachen sowie zur Anerkennung und Vollstreckung von Entscheidungen in einem anderen Staat als dem, in dem die Entscheidung ergangen ist. Dazu gehört auch die Rechtsprechung zu den einschlägigen internationalen Übereinkommen (z.B. Brüsseler

Übereinkommen von 1968, Luganer Übereinkommen von 1988) sowie die Rechtsprechung der EU und der Mitgliedstaaten – [hier](#).

ENDE



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.