

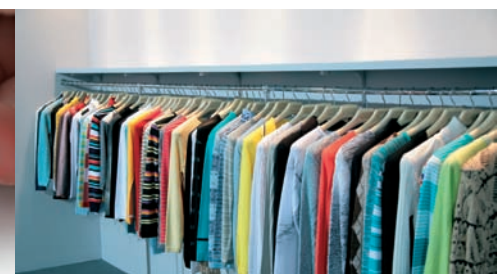
Der Europäische Verbraucherverband



Leitfaden für
Entscheidungsträger

Verbraucherrechtsrichtlinie

So sollte es sein



Richtlinienvorschlag zum Verbraucherrecht & wie es funktionieren kann

EINFÜHRUNG



Warum eine Richtlinie zum Verbraucherrecht?

Die EU verfügt über eine langjährige Tradition bezüglich der Entwicklung der Verbraucherschutzpolitik und -gesetzgebung, bei gleichzeitiger Schaffung von hohen Schutzstandards. In der Tat ist diese Gesetzgebung ein Grundstein des europäischen Projekts. Es gibt wenige Rechte, wie die Verbraucherrechte, die die Bürger häufiger beschäftigen und höher geschätzt werden.

Die vorgeschlagene Verbraucherrechttrichtlinie wurde durch die Kommission im Oktober 2008 vorgelegt. Sie führt 4 bestehende Richtlinien, nämlich Unlautere Vertragsbedingungen, Verkauf und Garantien, und die Richtlinien über Fernabsatz und Haustürgeschäfte in einer einzigen 'horizontalen' Richtlinie zusammen.

Folglich ist dieser Gesetzesvorschlag einer der Wichtigsten in der jüngsten EU-Geschichte und sicher in der jetzigen Legislatur des EU Parlamentes. Die vorgeschlagene Richtlinie würde einen rechtlichen Rahmen für nahezu alle Kaufverträge von Verbrauchern auf inländischer oder grenzüberschreitender Ebene bieten, sowohl beim Einkauf im Lebensmittelgeschäft um die Ecke, als auch beim Onlineshopping in der gesamten EU.

Doch hat die Kommission in ihrem Vorschlag den Minimalschutz der bestehenden Richtlinien in einen maximalen Schutz umgewandelt. Dieser Ansatz führt zu einer Verringerung des Verbraucherschutzes in der gesamten EU, insbesondere in den 'älteren' Mitgliedsstaaten.

BEUC, der Europäische Verbraucherschutzverband und dessen 43 nationale Mitgliedsorganisationen sind der Meinung, dass es fundamentale Mängel im gegenwärtigen Vorschlag der Kommission gibt, und dass wesentliche Änderungen vorzunehmen sind, bevor diese Rechtsvorschrift ihrem Namen gerecht wird. Wir müssen den richtigen Weg finden.

Verloren in der Harmonisierung?

Das vordringlichste Anliegen in Bezug auf diese Richtlinie und das Anliegen mit dem höchsten Überprüfungsbedarf, ist die Anwendung der vollständigen Harmonisierung. Im vorliegenden Text wird durchgehend Vollharmonisierung vorgeschlagen. Diese wird begründet, indem man behauptet, es würde ein einfacheres EU-System mit rechtlicher Klarheit herbeiführen. Jedoch gibt es einen Beweismangel zur Stützung einer derartigen Behauptung. Die Konsequenzen der Vollharmonisierung sind zweifach:

- Sie standardisiert sämtliche relevanten Gesetze und Schutzbestimmungen der Mitgliedsstaaten auf das in der Richtlinie genannte Niveau.
- Mitgliedsstaaten ist dann die Einführung künftiger Rechtsvorschriften, die das harmonisierte Niveau überschreiten würden, untersagt.

Die Auswirkung der Vollharmonisierung, wie durch die Kommission vorgeschlagen, wäre eine Abschwächung des heutigen Verbraucherrechts, und würde nationale Gesetzgeber in Bezug auf die Erlassung von notwendigen Rechtsvorschriften in der Zukunft beschränken. Neben diesen zwei Schlüsselproblemen durch einen derartigen Ansatz, gibt es viele weitere fundamentale Mängel bezüglich des Konzeptes der vollständigen Harmonisierung des Vertragsrechts in Europa.

Was würde passieren und was ist zu tun?

Aus wirtschaftlicher Sicht gibt es keinen Hinweis für die Behauptung, die Vollharmonisierung würde den grenzüberschreitenden Handel stärken – obwohl gerade dies die Priorität der Kommission ist. Darüber hinaus kann das offensichtliche Fehlen des Verbrauchervertrauens in Bezug auf Onlineshopping in einem anderen Land nicht behoben werden, indem man die gleichen Rechtsvorschriften in der gesamten EU erlässt (und dabei viele etablierte Verbraucherrechte in Europa entzieht).

Aus rechtlicher Sicht ist das Ziel eines 'einheitlichen Regelwerks' höchst unwahrscheinlich realisierbar. Vollharmonisierung erscheint möglicherweise auf den ersten Blick als ein attraktives Konzept. Vollharmonisierung jedoch beim Verbrauchervertragsrecht anzuwenden, welches untrennbar mit dem nationalen Zivilrecht verbunden ist und viele nationale Besonderheiten aufweist, ist zum Scheitern verurteilt.

Wahrscheinlicher sind umfangreiche Rechtsstreitigkeiten über Abgrenzungsangelegenheiten und die Schaffung von neuer Rechtsunsicherheit, wie bei der kürzlich implementierten Richtlinie über unlautere Geschäftspraktiken. Die Einführung der vollständigen Harmonisierung würde erfordern, dass viele Mitgliedsstaaten die robusten und langjährigen Verbraucherrechte auf das niedrigere Niveau der Richtlinie verringern.

Durch das Schaffen einer legislativen Begrenzung, würde sie sich als unflexibel in Bezug auf das Verbraucherverhalten und Märkte erweisen, die sich in konstanter und schneller Weise modernisieren. Im Gegenteil, eine Mindestharmonisierung mit einem hohen Niveau an Verbraucherschutz, gekoppelt mit vollständiger Harmonisierung von ausschließlich spezifischen, technischen Regeln, z.B. formelle Bedingungen, Länge der Widerrufsfrist, die Definition von 'Verbraucher' usw., ist sowohl passend, als auch sinnvoll.

Folglich ist der geeignetste Weg nach vorn, anhand der Überprüfung des Verbraucherrecht-Besitzstands der EG, die Anwendung eines 'gemischten' oder 'differenzierten' Ansatzes zur Harmonisierung, die die Mindestharmonisierung als Grundregel anwendet, aber die Vollharmonisierung entsprechend der oben genannten Prinzipien zulässt.

'Zukunftssicheres' Gesetz?

Die Richtlinie zum Verbraucherschutz wird zweifellos die täglichen Geschäfte von Verbrauchern in der EU für künftige Generationen bestimmen, jedoch bietet der Vorschlag in seiner gegenwärtigen Form keinen Rahmen für ein zukunftsfähiges Verbraucherrecht; Insbesondere hinsichtlich digitaler Produkte (z.B. Käufe von vom Internet herunterladbaren Inhalten, wie Musik, Filme, Software, Spiele, usw.)

Während die vorgeschlagene Richtlinie als Mittel zum Ankurbeln des elektronischen Handels und Onlineshoppings gepriesen wird, beinhaltet sie im Wesentlichen nichts zur Anpassung des rechtlichen Umfelds an neue Technologien. Deshalb verlangt BEUC a) die Einführung von Bestimmungen die Verbrauchern ein Gewährleistungsrecht für digitale Produkte einräumen, b) notwendige Informationen vor dem Kauf zur Verfügung zu stellen, c) Schutz vor unlauteren Vertragsbedingungen in 'Endbenutzer-Lizenzverträgen', die üblicherweise in der digitalen Umgebung verwendet werden.

Wünscht die EU den grenzüberschreitenden Handel zu beleben, muss sie Gesetze erlassen, die Verbraucher stärken, auch im Hinblick auf neue Technologien und neue Geschäftsmodelle. Die EU muss Verbrauchervertrauen schaffen und nicht zerstören. Was gebraucht wird, ist höherer und effektiverer Schutz, nicht das gleiche niedrige Schutzniveau, das überall als Standard etabliert wird. Die treibende Kraft hinter diesem entscheidenden Rechtsakt müssen die täglichen Rechte der europäischen Verbraucher, nicht die der Verkäufer, sein.

Vor diesem Hintergrund appellieren wir an das Europäische Parlament und an den Europäischen Rat, ihre Anstrengungen auf die Verbesserung der vorgeschlagenen Richtlinie zu konzentrieren.

[Beigefügt finden Sie eine Liste mit unseren 10 Prioritäten](#)



10 wichtige Anliegen - Wie man die vorgeschlagene Richtlinie verbessern kann

Nachstehend sind BEUCs Hauptanliegen. Wir bitten die Mitglieder des Europaparlaments, durch entsprechende Änderungen eine praktikable und ausgewogene Richtlinie zu erarbeiten



> **Vertragliche Informationspflichten:** Eine vollständige (nicht erweiterbare) Liste an Informationspflichten würde die Mitgliedsstaaten verpflichten, bestehende nationale Informationspflichten aufzuheben, die umfassendere spezifische oder allgemeine Informationen bieten.

VERBESSERN

> **Vertragsformalitäten:** Die vorgeschlagene Liste an Formvorschriften für das Abschließen von 'Fernabsatz-' und 'Haustürgeschäft-' Verträgen ist unzureichend. Vorhandene nationale Anforderungen müssten möglicherweise aufgehoben werden, und die Mitgliedsstaaten würden in Bezug auf die Problemlösung neuer Marktpraktiken ihre bisherigen Handlungsspielräume verlieren.

VERBESSERN

> **Das Widerrufsrecht:** Der Schutz des Rechtes des Verbrauchers, von einem Vertrag zurücktreten zu können, ist unentbehrlich. Im Wesentlichen formuliert der Vorschlag die bestehenden Mindestvorschriften neu, aber dadurch werden die Mitgliedsstaaten die Fähigkeit verlieren, diese Regeln auf nationaler Ebene zu verbessern.

VERBESSERN

> **Warenlieferung:** Die im Vorschlag genannten Bestimmungen sind praxisfern.

VERBESSERN

> **Gewährleistung:** Der Vorschlag sieht eine deutliche Reduzierung der Gewährleistungsrechte (wie beispielsweise Rückerstattung, Ersatz, Reparatur, usw.) in vielen Mitgliedsstaaten vor. Wichtige Eigenschaften der Gewährleistungsrechte wären negativ beeinflusst.

VERBESSERN

> **Unlautere Vertragsbedingungen:** Die Listen der unlauteren Bedingungen sind zu kurz, unveränderlich und verringern den in vielen Mitgliedsstaaten existierenden Schutz.

VERBESSERN

> **Mithaftung des Herstellers:** Die Haftung für defekte Waren, nicht nur des Händlers, sondern auch des Herstellers, würde das Verbrauchervertrauen stärken.

AUFNEHMEN

> **Zahlungsmittel:** Die Wahl des Verbrauchers zwischen verschiedenen Zahlungsmitteln sollte gewährleistet sein.

AUFNEHMEN

> **Vertragsdauer:** Das 'Fesseln' der Verbraucher in langfristigen Verträgen mit unfairen Kündigungsfristen bezüglich der Kündigung oder Änderung des Auftragnehmers/Anbieters, sollte verboten werden.

AUFNEHMEN

> **Digitale Produkte:** Festlegen von modernen Verbraucherschutzvorschriften für digitale Produkte, die online gekauft werden, z.B. Musik, Software, Videos.

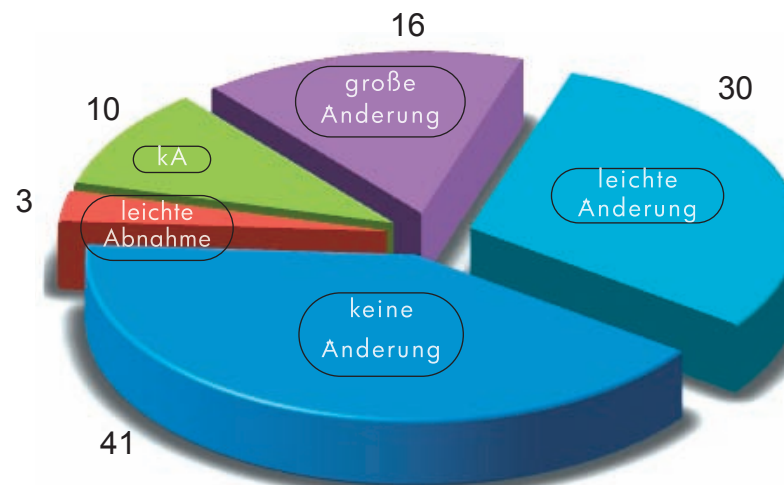
AUFNEHMEN

Geringes Vertrauen der Verbraucher in der gesamten EU

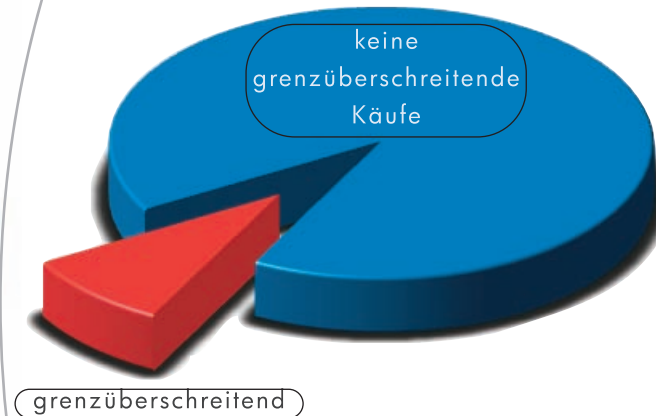
Ist die Verbraucherrechtsrichtlinie die richtige Medizin?

Es gibt viele Gründe, die Verbraucher davon abhalten, online grenzüberschreitend einzukaufen**. Zum Beispiel:

- Die Verbraucher machen sich bezüglich der Sicherheit im Zahlungsverkehr und hinsichtlich ihrer Privatsphäre Sorgen (31% sind nicht gewillt, Angaben über ihre Kartenangaben im Internet zu machen).
- Verbraucher bevorzugen es, Einkäufe in ihrer eigenen Sprache zu tätigen.
- Verbraucher haben keinen Zugang zum Internet.
- Verbraucher bevorzugen es einfach in Ladengeschäften einzukaufen.
- Verbraucher machen sich Sorgen darüber, dass es wahrscheinlicher ist, dass Produkte, die in einem anderen Land erworben wurden, nicht geliefert werden, und sie sträuben sich, höhere Versandkosten zu bezahlen.
- Grenzüberschreitende Durchsetzung und Entschädigungen gelten als zentrales Hindernis. 71% der Verbraucher denken, dass es schwieriger ist Probleme, wie beispielsweise Reklamationen, Rücksendungen, Preissenkungen, oder Garantien zu lösen, wenn man bei Anbietern kauft, die in anderen EU-Ländern ansässig sind.



Laut dem Eurobarometer der Europäischen Kommission, sagen 74% der Händler, dass harmonisierte Rechtsvorschriften wenig oder keinen Unterschied in Bezug auf deren grenzüberschreitenden Aktivitäten bewirken würden.*



Zum Zeitpunkt der Befragung tätigten lediglich 9% der EU-Verbraucher grenzüberschreitende Einkäufe.*

Das Vertrauen der Verbraucher bezüglich grenzüberschreitender Onlinekäufe ist immer noch gering. Natürlich sollte etwas unternommen werden, um dies anzusprechen und zu verbessern. Aber ist die Vollharmonisierung des Verbrauchervertragsrechts, wie durch die vorgeschlagene Richtlinie zum Verbraucherrecht, die richtige Antwort darauf?

Ein Blick auf die obigen Fakten führt zu einem klaren „nein“, ob aus Verbraucher- oder Unternehmenssicht.

* = Statistik aus dem Flash Eurobarometer 2008 der Kommission (Nr. 224)

** = Statistik aus dem Bericht des Arbeitspapiers der Kommission über grenzüberschreitenden, elektronischen Handel (2009) SEK 283 endgültig

Glossar – Erklärung einiger Terminologien

Überarbeitung des Verbraucher-Besitzstands

2004 durch die Kommission begonnen. Die Initiative umfasst 8 der wichtigsten Verbraucherschutz-Richtlinien. Das übergeordnete Ziel der Überarbeitung der Kommission ist das Erzielen eines wirklichen Binnenmarktes für Verbraucher, der ein ausgewogenes Verhältnis zwischen einem hohen Maß an Verbraucherschutz und der Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen, unter Berücksichtigung des Subsidiaritätsprinzips, schafft.

Mindestharmonisierung

Die Mindestharmonisierung standardisiert das regulatorische Niveau (im Falle dieser vorgeschlagenen Richtlinie, das Verbraucherschutzniveau) auf ein Grundniveau, das die Mitgliedsstaaten umsetzen müssen. Jedoch wenn deren nationalen Rechte diesen Standard überschreiten, müssen sie diesen nicht verringern. Entscheidend ist, dass es den Mitgliedsstaaten frei steht, sich auf dieses Schutzniveau in der künftigen Gesetzgebung zu verbessern, oder dies zu überschreiten.

Voll- (oder Maximal-) Harmonisierung

Voll- oder Maximalharmonisierung bedeutet, dass die Mitgliedsstaaten nicht vom gesetzten Standard abweichen dürfen. Überschreitet das geltende Recht dieses Niveau, müssen Mitgliedsstaaten derartige Maßnahmen aufheben, um für Einklang mit dem EU-Recht zu sorgen. Auch ist es nicht möglich, dass die Mitgliedsstaaten das Niveau in künftigen Gesetzen überschreiten, oder neue Bestimmungen in dem Bereich, der durch das EU-Recht abgedeckt wird, einführen.

Widerrufsrecht

Berechtigt Verbraucher, die eine Ware oder Dienstleistung in einer 'Haustürgeschäft-' oder 'Fernabsatz-' Situation erworben haben, vom Vertrag innerhalb eines festgelegten Zeitraums nach dem Kauf zurückzutreten ('Cooling-off-Frist').

‘Cooling-off-Frist’

Der Zeitraum, in dem ein Verbraucher berechtigt ist, von seinem Widerrufsrecht Gebrauch zu machen.

‘Haustürgeschäft-’ Vertrag

Jeglicher Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, der außerhalb des Firmengeländes abgeschlossen wird, z.B. auf der Straße, an Ihrer Haustüre, usw. Auch bekannt als 'Direktvertrieb'.

‘Fernabsatz-’ Vertrag

Jeglicher Kauf- oder Dienstleistungsvertrag, der geschlossen wird, während Verkäufer und Verbraucher nicht gleichzeitig physisch anwesend sind. Verkäufe über Telefon, Post und Internet bilden die große Mehrzahl derartiger Verträge.

Unlautere Vertragsbedingungen

Bedingungen, die bei der Vertragsgestaltung verboten sind. Sie rufen ein Ungleichgewicht zwischen Rechten und Pflichten der Vertragspartner hervor (in diesem Fall Verbraucher und Verkäufer).

Vertragswidrigkeit

Wenn eine Ware oder eine Dienstleistung entweder nicht für den Zweck, für den sie gekauft wurde geeignet ist (z.B. sie ist defekt), oder wenn sie nicht der im Vertrag genannten Beschreibung, oder den vor Verkauf gemachten Angaben, entspricht.

F o r m a l i t ä t e n (Schwerpunkt auf Verträge im 'Fernabsatz' und 'Haustürgeschäft')

Artikel 10 und 11 des Vorschlags der Kommission legen gewisse formale Präsentationspflichten fest, die bei Fernabsatz- und Haustürgeschäft-Verträgen zu berücksichtigen sind. Derartige Pflichten sind in vielen Mitgliedsstaaten vorhanden und sind ganz entscheidend dafür, dass der Verbraucher gut ausgeführte, entsprechende Informationen hat, bevor er sich entscheidet, den Vertrag abzuschließen.

Grundsätzlich sind diese auf EU-Ebene zu begrüßen. Unser Analysen weisen jedoch auf, dass die Vollharmonisierung, die auf diese Bestimmungen Anwendung findet, die nationalen Anforderungen, die nicht im Vorschlag vertreten sind, gefährden könnte (z.B. nach französischem Recht in Bezug auf Verträge, die am Telefon geschlossen werden, nach belgischem Recht bezüglich der Erfordernis eines Auftragsformulars für sämtliche Verträge).

In der Praxis bedeutet dieser Ansatz, dass die Länder mit einem größeren Schutz bezüglich dessen, wie Verträge vorzulegen sind, ihr Schutzniveau verringern müssten. Die Mitgliedsstaaten werden ebenso ihre Fähigkeit verlieren, durch die Einführung anderer Formalitäten auf neue Marktpraktiken zu reagieren.

Es ist erforderlich, sicherzustellen, dass relevante Informationen beim Verbraucher ankommen, bevor sich daraus Verpflichtungen ergeben. Bei Haustürgeschäft-Verträgen (auch bekannt als 'Direktvertrieb'), sollte eine Änderung verdeutlichen, dass das Bestellformular unter allen Umständen und vor Abschluss eines Vertrages dem Verbraucher zur Verfügung zu stellen ist. Dies fördert eine informierte Entscheidung des Verbrauchers.

Ebenso sind die Formalitäten zum Abschließen von Fernabsatz-Verträgen auf die moderne, digitale Umgebung anzupassen. Insbesondere müssen bestimmte, kommerzielle Praktiken, die im Internet gang und gäbe sind, aber negative Auswirkungen für Verbraucher haben, in Angriff genommen werden. Beispielsweise wurden viele Personen Opfer von kostspieligen und irreführenden Verträgen, die in den Medien als 'Kostenfalle Internet' bekannt wurden. In Fällen dieser Art ist sich der Verbraucher nicht bewusst darüber, dass das unterbreitete Angebot (für Horoskope, Klingeltöne, Kochrezepte, usw.) nicht kostenfrei ist und dann an ein kostspieliges Abonnement für solche Dienste gebunden ist.

Um diese Praktiken zu bekämpfen, ist es erforderlich, die Verpflichtung der Unternehmen, hinsichtlich der Zahlungsnotwendigkeit zu informieren, zu verstärken. Nur wenn der Verbraucher seine Kenntnis in Bezug auf diesen Aspekt bestätigt, sollte der Vertrag gültig sein.

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Alex, ein Teenager, surft im Internet und klickt auf ein Werbebanner, auf welchem Klingeltöne für Mobiltelefone angeboten werden. Wie verlangt, füllt er ein Formular aus in dem Glauben, dass er nur einen kostenlosen Klingelton herunterlädt, aber tatsächlich hat er unwissentlich ein teures, monatliches Abonnement akzeptiert.

Der Vorschlag geht nicht auf dieses Thema ein.



I nformationsbedürfnisse

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Martine, eine ältere Dame aus Frankreich, kauft eine beliebte Zeitschrift von einem Unternehmen im Direktvertrieb. Bei deren Ankunft ist Martine über die Qualität enttäuscht. Da sie ihre Rechte kennt, bittet sie um Annullierung. Aber nachdem sie das Unternehmen kontaktiert hat, wird ihr mitgeteilt, dass sie die Zeitschrift bezahlen und beziehen muss, auch wenn sie unzufrieden ist. Anhand des Vorschlags hat sie kein Widerrufsrecht, sobald es um Publikationen geht.

Des Weiteren muss der Händler laut des Vorschlags den Verbraucher nicht über das fehlende Widerrufsrecht in Kenntnis setzen.



Bevor ein Vertrag geschlossen werden kann, sind Verbraucher entsprechend der Eigenschaften der Ware/Dienstleistung, die sie erwerben möchten, und über die Vertragskonditionen zu informieren. Dies ist ein wesentlicher Beitrag für eine informierte Entscheidung vor der Zahlung.

Die Artikel 5 und 9 des Kommissionsvorschlags legen ein Verzeichnis an Informationsbedürfnissen fest, die vom Händler vor jeglichem Abschluss eines Verkaufs- oder Leistungsvertrages zur Verfügung gestellt werden müssen. Die Mitgliedsstaaten können weder eigene, in dem Vorschlag nicht vorgesehene Informationspflichten beibehalten noch zusätzliche, die in dem Vorschlag nicht vorgesehen sind, in ihre nationalen Gesetze einführen.

Das Auflisten der Informationsanforderungen ist im Wesentlichen ein positiver Schritt. Jedoch ist der erschöpfende Charakter der Listen im Vorschlag problematisch. Die bestehende nationale Gesetzgebung, die einen größeren Schutz bietet, muss aufgehoben werden, und die Mitgliedsstaaten werden nicht auf künftige Probleme reagieren können.

Eine absurde Konsequenz dieser Situation ist, dass es den Mitgliedsstaaten weiterhin frei steht, zusätzliche Informationsbedürfnisse für Verträge zwischen Unternehmen festzusetzen. Dies gilt jedoch nicht für Verträge zwischen Unternehmen und Verbrauchern.

Bei Dienstleistungsverträgen in bestimmten Schlüsselbranchen (z.B. Sozialeinrichtungen, Gesundheitsdienste, Finanzdienstleistungen, Immobilienmaklerdienste, Rechtsberaterdienste, usw.) haben viele Mitgliedsstaaten Informationspflichten etabliert, die die des Vorschlags überschreiten.

In Verträgen für den Verkauf von Waren, unterschreitet die vorgeschlagene Liste gewisse nationale Anforderungen, die beispielsweise die sichere Nutzung von bestimmten Produkten regulieren. Diese müssten aufgehoben werden.

Darüber hinaus würde das feste Verankern einer abschließenden Liste an Informationspflichten in bestimmten Mitgliedsstaaten mit einer verpflichtenden allgemeinen Informationspflicht kollidieren. Eine umfassende Liste an Informationspflichten würde diese weitergehenden Informationspflichten, die in nationalen Gesetzen vorhanden sind, ausmerzen. Deshalb sollten die Mitgliedsstaaten die Befugnis zum Hinzufügen von allgemeinen oder spezifischen Informationspflichten zu den vorgeschlagenen Listen behalten.

Schlussendlich fehlen einige wichtige Informationspflichten in dem Vorschlag der Kommission und sollten hinzugefügt werden. Zum Beispiel:

- Information über das nicht vorhandene Widerrufsrecht
- Die Kosten der Warenrückgabe im Falle eines Widerrufs
- Der Zeitraum in dem ein Angebot Gültigkeit besitzt
- Die Telefonnummer des Händlers

Widerrufsrecht

Für den Fall, dass Verbraucher Waren oder Dienstleistungen auf dem Weg des Fernabsatzes kaufen (z.B. über das Internet, Katalog, usw.), oder zu Hause durch einen Händler aufgesucht werden, werden Regeln benötigt, die sicherstellen, dass die Umstände in Zusammenhang mit dem Kauf nicht zum Nachteil des Verbrauchers verwendet werden.

Das Widerrufsrecht berechtigt Verbraucher, die eine Ware oder eine Dienstleistung in einer Haustürgeschäft- oder 'Fernabsatz-' Situation gekauft haben, den Vertrag innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens nach dem Kauf zu widerrufen ('Cooling-off-Frist'). Dieses Recht ist eine wesentliche Grundlage des rechtlichen Verbraucherschutzes. Es ist umso wichtiger in grenzüberschreitenden Fällen, wie beispielsweise beim Online-Kauf oder über das Telefon.

Es ist positiv zu bewerten, dass der Vorschlag der Kommission die Dauer des Widerrufsrechts von 7 auf 14 (Kalender-) Tage ausweitet. Jedoch ist das Niveau an Verbraucherschutz der vorgeschlagenen Bestimmungen (Artikel 12–20) zu gering, sollten diese zum europäischen Standard werden und muss folgerichtig erhöht werden:

- Um die Transparenz zu verbessern, sollten der Beginn der 'Cooling-off-Frist' sowohl für Haustürgeschäfte als auch Fernabsatzverträge ähnlich sein.
- Indem diese Frist zu früh beginnt, würde der vorgeschlagene Beginn der 'Cooling-off-Frist' die gegenwärtigen Verbraucherrechte in vielen Ländern verringern. Dies ist besonders der Fall bei 'Haustürgeschäft-' Verträgen, wobei der Verbraucher nicht über die Möglichkeit verfügt, die Waren persönlich vor der Lieferung zu kontrollieren, oder wenn notwendige Informationen nicht vor Abschluss des Vertrages mitgeteilt worden sind. Die 'Cooling-off-Frist' sollte beginnen, sobald die Informationen über das Widerrufsrecht dem Verbraucher mitgeteilt wurden, oder wenn die Ware geliefert wurde, je nach dem, was zuletzt zutrifft.
- Unterlässt der Verkäufer Angaben über das Widerrufsrecht zu machen, verlängert der Vorschlag die Widerrufsfrist auf lediglich 3 Monate. BEUC erscheint dies viel zu kurz – ein hohes Maß an Verbraucherschutz verlangt nach einer größeren Fristverlängerung. Die gegenwärtigen Richtlinien bieten ein größeres Maß an Schutz und viele Länder haben längere oder auch unbefristete Verlängerungen. Aus diesem Grund fordern wir eine Mindestdauer von einem Jahr.
- Die Ausübung des Widerrufsrechts unterliegt im Vorschlag der Kommission formalen Pflichten seitens der Verbraucher. Dennoch sollte die Ausübung dieses wesentlichen Rechts dem Verbraucher erleichtert werden und diesen begünstigen. BEUC schlägt vor, dass bei Waren die Rücksendung der Ware als Widerruf gilt, und dass die Kosten der Rücksendung der Waren durch den Händler getragen werden sollten, zumindest für Waren, deren Rücksendung kostspielig ist.

Unbefriedigenderweise, behält der Vorschlag die meisten Ausnahmen bezüglich des Widerrufsrechtes bei, die in den gegenwärtigen Richtlinien enthalten sind. Jedoch hat die Kommission keine Folgenabschätzungen über die Angemessenheit derartiger Ausnahmen vorgenommen. BEUC meint, dass geringstenfalls die folgenden Ausnahmen gestrichen werden sollten, um einen modernen Binnenmarkt zu schaffen, dem die Bürger trauen:

- Internet-Auktionsseiten
- Unterkunft, Transport und Autovermietung
- Zeitungen und Zeitschriften

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Lars, ein dänischer Verbraucher, wird in seiner Kopenhagener Wohnung von einem Direktverkaufsunternehmen aufgesucht. Er kauft einen Bildband, im Wert von €200. Nach der Lieferung einen Monat später, stellt er fest, dass die Qualität der Photographien nicht wirklich gut ist, und er möchte den Bildband anhand seines Widerrufsrechts gegen Rückerstattung des Kaufpreises zurückgeben, welches in Dänemark ab Empfang des Artikels gilt.

Laut des Vorschlags der Kommission kann er den Vertrag nicht widerrufen, da die 14-tägige 'Cooling-off-Frist' ab dem Kaufdatum beginnt.



Warenlieferung

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Teresa aus Portugal kauft online ein Geschenk für den Geburtstag eines Freundes. Um es rechtzeitig zu erhalten, kauft sie es weit im Voraus, und es wird ihr mitgeteilt, dass das Geschenk einen Tag vor dem Geburtstag des Freundes ankommen wird. Sie wartet geduldig, aber der Artikel kommt nicht an. Gleichwohl entscheidet sich ihr Freund für das Verschieben der Party, da sie gerne erst den Artikel erhalten möchte.

Der gegenwärtige Vorschlag ist nicht sinnvoll, da Teresa nicht die Möglichkeit hätte zwischen einer späteren Lieferung, oder der Aufhebung des Vertrages zu wählen. Folglich, wenn sie wünschte ihrem Freund das Produkt zu einem späteren Zeitpunkt zu geben, hätte sie nicht die Möglichkeit dazu.



Probleme mit der Lieferung werden oft als Hauptgrund für Beschwerden der Verbraucher beim elektronischen Handel genannt. Die Eurobarometer-Umfragen der Kommission haben dies wiederholt aufgezeigt. Dies ist der Grund, warum die Kommission erstmals EU-weite Regelungen über Lieferfristen und Lieferausfälle, wie beispielsweise verspätete Lieferung (Artikel 22) vorschlägt.

Wir begrüßen zwar die erklärte Absicht der Kommission, Verbrauchern beim Auftreten von Problemen mit der Produktlieferung wirksame Rechtsmittel einzuräumen, aber BEUC glaubt nicht, dass die vorgeschlagenen Regelungen durchführbar und geeignet sind, um Verbrauchern bei Lieferproblemen zu helfen.

- Laut Vorschlag ist die Standardregel hinsichtlich der Lieferung auf 30 Tage festgesetzt. Dies ist die Regelung, die derzeit Anwendung bei Verträgen im Fernabsatz findet. Sie ist eindeutig viel zu lang, um für alle Käufe zu gelten, wie in dieser Richtlinie vorgeschlagen. Bei den meisten Verkäufen erfolgt die Lieferung entweder sofort oder jedenfalls innerhalb von 30 Tagen. Daher unterstützen wir die Aufnahme einer Verpflichtung zur unverzüglichen Lieferung, jedoch mindestens innerhalb von 30 Tagen.

- Sollte eine Ware verspätet geliefert werden, sieht der Vorschlag vor, dass der Verbraucher das bereits gezahlte Geld innerhalb von einer Woche zurückerstattet bekommt. Abgesehen von der Tatsache, dass die Regelung nichts über die Fortdauer des Vertrages aussagt (ist er beendet oder nicht?), liegt es nicht unbedingt im Interesse des Verbrauchers, dass der Betrag erstattet wird, sobald die Lieferfrist abläuft. Es sind nur die Verbraucher, die wissen ob eine spätere Lieferung immer noch nützlich oder akzeptabel im Hinblick auf deren eigenen individuellen Bedarf ist. Deshalb sollte der Verbraucher die Wahl haben, ob er eine spätere Lieferung in Kauf nimmt, oder ob er den Vertrag rückgängig macht.

Gewährleistung

Wenn sich herausstellt, dass ein Produkt defekt oder nicht vertragskonform ist, sollten Verbraucher über das Recht verfügen, zu wählen, wie am besten entsprechend deren besonderen Bedürfnissen Abhilfe geschaffen werden soll. Sie müssen sich auf das Recht einer gesetzlichen Gewährleistung verlassen, das leicht durchzusetzen und praktikabel ist, besonders wenn ein grenzüberschreitender Kauf erfolgte.

Bei den vorgeschlagenen Gewährleistungsrechten (Artikel 24–28), die ein Kernelement zum Schaffen von Verbrauchervertrauen sind, lässt die Kommission Bedauerlicherweise die Händler ans Steuer und noch schlimmer, die vorgeschlagene Regelung würde langjährige und bestens funktionierende Verbraucherrechte in vielen Mitgliedsstaaten abschaffen.

Von großer Bedeutung ist die Tatsache, dass der Vorschlag den Verbrauchern nicht die Möglichkeit bietet, frei zwischen den verfügbaren Mitteln zur Abhilfe zu wählen. Stattdessen behält sie die Prioritätsordnung zur Abhilfe in der gegenwärtigen Richtlinie bei. Die erste Wahl ist begrenzt auf entweder Reparatur oder Ersatz und ermöglicht den Widerruf des Vertrages, oder die Verringerung des Preises, erst zu einem späteren Zeitpunkt. Anlass zu noch größerer Besorgnis bietet die Tatsache, dass die erste Wahl zwischen einer Reparatur oder dem Ersatz dem Händler und nicht dem Verbraucher zusteht - eine drastische Verringerung der Verbraucherrechte in allen Mitgliedsstaaten.

Darüber hinaus würde die vorgeschlagene Richtlinie seit langem bestehende Verbraucherrechte in vielen Mitgliedsstaaten abschaffen. Wichtige, bestehende Maßnahmen zur Behebung, wie beispielsweise das britische und irische 'Ablehnungsrecht' („right to reject“) würden nicht länger für Verbraucher zur Verfügung stehen. Merkwürdigerweise würde dieses Recht für Unternehmen in ihren gewerblichen Geschäften mit anderen Unternehmen bestehen bleiben. Eine Reihe von Ländern (einschließlich Griechenland, Slowenien, Portugal, Litauen und Lettland), die gegenwärtig den Verbrauchern ein erste 'freie Wahl' hinsichtlich aller vier Rechtsbehelfe, einschließlich der Vertragsbeendigung bieten, müssten diese Rechte aufheben.

Das Verringern von wesentlichen nationalen Verbraucherrechten darf nicht das Ergebnis der EU-Gesetzgebung sein, die doch gerade das Vertrauen der Verbraucher steigern soll. Haben Verbraucher einen Anspruch auf eine gesetzliche Gewährleistung, sollten sie es sein, die die Wahl habe zwischen allen verfügbaren Rechtsbehelfen deren Inanspruchnahme letzten Endes auch gewissen Bedingungen unterliegt. Schließlich ist es der Verkäufer, der sich vertragswidrig verhält.

Des Weiteren ist es notwendig, dass das Recht auf Gewährleistung auch tatsächlich ausgeübt werden kann: Die Frage der Beweislast, also wer nachweisen muss, dass ein Produktmangel bereits zum Zeitpunkt des Kaufs bestand, ist hier entscheidend. Die vorgeschlagene Regelung lautet, dass der Verbraucher für 6 Monate nach dem Kauf Gewährleistungsansprüche hat, ohne einen Nachweis für den Defekt zu erbringen. Dies genügt nicht. Praktische Erfahrungen zeigen, dass nach dieser Sechsenmonatsfrist das Recht auf Gewährleistung häufig durch Händler verweigert wird, und die Verbraucher für kostspielige, fachmännische Gutachten zahlen müssen. Dies ist oft für die meisten Personen finanziell nicht machbar.

Deshalb schlagen wir vor, die Frist für die Beweislastumkehr zu Gunsten des Verbrauchers auf ein Jahr auszuweiten.

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Björn aus Schweden kauft einen DVD-Player, der nach einem Jahr nicht mehr funktioniert. Er bringt ihn zum Geschäft, aber dort verweigert man ihm jegliche Gewährleistung mit der Begründung, dass der Player beim Kauf nicht defekt war, und dass Björn ihn unsachgemäß behandelt hat. Aufgrund dessen sei er selbst für den Defekt verantwortlich.

Damit das Geschäft Björns Garantieansprüche akzeptiert, muss er eine Expertenmeinung vorweisen, die beweist, dass der Defekt bereits zum Zeitpunkt des Kaufs am Produkt vorhanden war. Eine derartige technische Meinung würde nahezu genauso viel kosten wie ein neuer DVD-Player.



Unlautere Vertragsbedingungen

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Josef, ein Jurastudent aus Österreich, ist schockiert, als sein Stromanbieter eine 20%-ige Preissteigerung für den nächsten Monat ankündigt. Der Vertrag bestimmt, dass das Unternehmen die Preiserhöhung "entsprechend der Marktentwicklungen ohne weitere Begründung" durchführen kann. Er sucht nach Rat und erfährt, dass die Erhöhung nach nationalem Recht höchstwahrscheinlich ungerechtfertigt ist. Preissteigerungsklauseln sind nur möglich, wenn diese in den Vertrag aufgenommen wurden und gerechtfertigt sind, und hängen nicht vom Ermessen der Unternehmen ab. Dem Richtlinienvorschlag zufolge könnte Josef nicht auf den anfänglichen Preis bestehen, stattdessen wäre er gezwungen den Vertrag zu beenden.

Die europäische Lösung ist eindeutig unbefriedigend. Sie verpflichtet den Verbraucher den Lieferanten zu wechseln, möglicherweise mehrmals. Der nationale Schutz würde aufgehoben werden.



Die Artikel 30-39 des Vorschlags regeln unlautere Bedingungen in Verträgen. Es werden keine entscheidenden Ergänzungen zu der immer noch wirksamen Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln von 1993 eingeführt. Der große Unterschied ist, dass die Mitgliedsstaaten ihre mehr Schutz bietenden Regelungen nicht beibehalten können, und auch keine Verbesserungen zu den Bestimmungen des vollharmonisierten Vorschlags werden einführen können. Dies ist besonders schlimm für Verbraucher in Mitgliedsstaaten mit einer langen und traditionsreichen rechtlichen und gerichtlichen Überprüfung von unlauteren Vertragsbedingungen.

Die Konsequenz einer Änderung der Herangehensweise, von der Mindest- zur Vollharmonisierung, wäre kontraproduktiv und nachteilig.

Nationale Gesetzgeber dürfen unlautere Vertragsbedingungen, die nicht ausdrücklich in der vorgeschlagenen Liste genannt sind, nicht mehr untersagen. In der Praxis kann das, was gegenwärtig in einigen Mitgliedsstaaten hinsichtlich von Verbraucherverträgen unlauter ist, nicht länger so bleiben.

Des Weiteren ist es wichtig zu verstehen, dass die Gesetzgebung über unlautere Bedingungen 'prinzipienbasiert' ist und sich immer weiter entwickelt, vorwiegend auf der Basis der nationalen Rechtsprechung und Entwicklungen der Geschäftspraktiken.

Bezeichnenderweise wird die Vollharmonisierung den Unternehmen nicht zugute kommen, da die Richter weiterhin die generellen Regelungen des nationalen Zivilrechts anwenden werden. Folglich wird keine größere Rechtssicherheit, wie durch die Kommission erhofft, erreicht, sondern eher mehr Unsicherheit. Die nationale Rechtsprechung wird weiterhin variieren und auf lange Sicht ergeben sich juristische Mehrdeutigkeiten.

Hinsichtlich der Transparenz des Kleingedruckten in Verträgen hat sich die gegenwärtige Richtlinie leicht verbessert. Jedoch sollten Verstöße der Transparenzpflichten seitens der Händler rechtlich als unlauter bezeichnet werden können. Viele Beschwerden der Verbraucher konzentrieren sich auf die Verständlichkeit und Zugänglichkeit der Vertragsbestimmungen. Allzu oft ist die Schrift bewusst viel zu klein, oder sind die Bedingungen verdeckt im Dokument oder auf der Website platziert. Folglich sollte das Verbot, das Mitgliedsstaaten weitere Bestimmungen über die Gestaltung von Bedingungen zur Verfügung stellen, gestrichen werden (Artikel 31.5).

Ein modernes Verbraucherrecht sollte sicherstellen, dass die Bestimmungen im Hinblick auf unlautere Vertragsbedingungen in vollem Umfang für digitale Produkte gelten (z.B. Software, Musik, Filme, usw.). Dies ist entscheidend, da Waren zunehmend in digitalen Formaten erworben werden. Derartige Verträge beinhalten oftmals Klauseln, die die Verwendung der erworbenen Inhalte unfaireweise begrenzen. Deshalb ist deutlich darauf hinzuweisen, dass digitale Vertragsbedingungen vollständig auf Ungerechtigkeiten überprüft werden können und nicht unter Ausnahmen fallen (Artikel 31.3).

Gemeinsame Haftung von Hersteller und Händler

Wenn ein Verbraucher eine Ware kauft, die sich als defekt entpuppt, macht der Vorschlag der Kommission ausschließlich den Händler verantwortlich, die Mängel zu beseitigen. Dies bedeutet, dass der Verbraucher sich auf keinen Fall an den Hersteller wenden kann, um von seinen gesetzlichen Gewährleistungsrechten Gebrauch zu machen, wenn das Produkt einen Defekt aufweist.

Doch in einem Binnenmarkt würde die unmittelbare Haftung des Herstellers einen großen Beitrag zur Steigerung des Verbrauchervertrauens hinsichtlich von Waren und Dienstleistungen, die Verbrauchern EU-weit zur Verfügung stehen, leisten.

Anhand des Richtlinienvorschlags, müssten Verbraucher, die ein defektes Produkt im Ausland kaufen (z.B. im Internet oder während eines Urlaubs in einem anderen Land der EU), die fehlerhafte Ware an den Verkäufer im Ausland zurücksenden, um Gewährleistungsansprüche geltend zu machen. Auch wenn der Hersteller der Ware eine Vertriebsstelle im Heimatland des Verbrauchers hat, hat der Verbraucher nicht das Recht, Reparatur oder Ersatz vom Hersteller zu verlangen.

Schlimmer noch, wenn die Ware durch den Verkäufer in einem ausländischen Mitgliedsstaat repariert wird, aber sie immer noch nicht richtig funktioniert, oder nach der Rückkehr immer noch defekt ist, muss der Verbraucher die Ware mehrere Male durch die ganze EU hin- und hersenden, ungeachtet der Distanz, die zwischen dem Hersteller und dem Wohnsitz des Verbrauchers liegt.

Dies ist sicherlich nicht die Art und Weise, wie ein Binnenmarkt für den Verbraucher funktionieren sollte. Deshalb befürwortet BEUC die Einführung der Haftung des Herstellers für den Verbraucher im Hinblick auf fehlerhafte Produkte.

Eine derartige Mithaftung wird seit vielen Jahren auf EU-Ebene diskutiert, und wir sind enttäuscht, dass die Kommission, die früher solche Regelungen unterstützte, nicht die Möglichkeit ergreift, dieses Konzept, welches den Verbrauchern handfeste Vorteile bieten würde, auf den Weg zu bringen.

Die unmittelbare Haftung des Herstellers besteht bereits in vielen Ländern und es gibt keine Anhaltspunkte negativer Auswirkungen auf die Märkte.

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Lukas ist ein deutscher Verbraucher, der einen Computer erwirbt, während er in Großbritannien Urlaub macht. Als er wieder zu Hause ist, stellt er fest, dass der Bildschirm nicht richtig funktioniert und fordert dessen Reparatur. Er bringt den PC zu einer Niederlassung des Herstellers in Deutschland, jedoch ist er sehr enttäuscht, als der Hersteller jegliche Verpflichtung, den Defekt zu beheben, ablehnt.

Unbefriedigenderweise wird Lukas an das Geschäft in Großbritannien als einzig rechtlich verantwortliche Partei zurückverwiesen. Er wäre verpflichtet nach Großbritannien zurückzukehren, oder den PC auf dem Postweg nach Großbritannien zu senden, um Abhilfe zu schaffen.



Zahlungsweise

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Karin sucht nach einem Flug von ihrem Wohnort Madrid nach London. Sie findet auf der Website einer zuverlässigen Fluggesellschaft ein preisgünstiges Ticket-Angebot. Sie ist entzückt darüber, ein Ticket für "€30 inkl. Gebühren" zu finden.

Als sie kurz vor dem Bezahlen ist, bemerkt sie, dass der Preis nur dann gilt, wenn sie mit einer bestimmten Kreditkarte bezahlt, eine, die sie nicht besitzt. Ihr werden €10 zusätzlich (mehr als 30% des angekündigten Bezugspreises) für das Nutzen von anderen Zahlungsmitteln berechnet. Des Weiteren verfügt Karin nicht über die Möglichkeit, in bar am Ticketschalter der Fluggesellschaft, am Flughafen oder in einer Bank zu bezahlen.



Für Verbraucher ist es notwendig, eine Wahl zwischen verschiedenen Zahlungsmitteln zu haben, besonders wenn der Kauf auf Distanz getätigt wird. Ein wichtiger Punkt ist, dass nicht jeder Verbraucher Zugang zu elektronischen Zahlungsmitteln hat, wie beispielsweise Kredit-/Debitkarte oder Online-Banking.

In vielen Fällen, wenn die Verbraucher online einkaufen, bieten Händler nicht genug Auswahlmöglichkeiten für das Bezahlen von Waren. Wenn doch, sind häufig einige Optionen überteuert. Diese Gebühren haben die Funktion, als Nachteil zu fungieren, wenn der Verbraucher nicht die Zahlungsmethode wählt, die vom Händler bevorzugt wird.

Der Vorschlag der Kommission geht nicht auf diese bedauerlichen Methoden ein. Unter Berücksichtigung der Bedeutung und Verbreitung dieser Angelegenheit, empfiehlt BEUC, bestimmte Regelungen einzuschließen, die es Verbrauchern ermöglichen, das für sie am besten geeignete Zahlungsmittel zu wählen und dafür nicht überproportional zahlen zu müssen.

- Der Vorschlag sollte den Händler verpflichten, den Verbrauchern eine Vielfalt verschiedenster und gleicher Zahlungsmittel zu bieten. Diese sollten elektronische (d.h. mit der Kredit- oder Debitkarte) und nicht elektronische Zahlungsmittel umfassen.
- Händler dürfen Verbrauchern keine nachteiligen Gebühren für die Nutzung von alternativen Zahlungsmitteln bei Verträgen im Fernabsatz in Rechnung stellen.
- Verbraucher sollten beispielsweise die Möglichkeit haben, bar bei Banken oder bei anderen Anlaufstellen des Händlers, die sich im Mitgliedsstaat des Verbrauchers befinden, zu bezahlen.

V Vertragsdauer

Gegenwärtig bieten viele Dienstleister, zum Beispiel Fitnessstudios und Sportvereine, Telefonanbieter, Internetdiensteanbieter, Anbieter von Zeitschriftenabonnements, usw. den Verbrauchern ausschließlich langfristige Verträge, die die Möglichkeit für Verbraucher begrenzen, den Vertrag vor Ablauf einer gewissen Zeit zu beenden.

Aufgrund mangelnder Transparenz in den Vertragsbedingungen, bemerken Verbraucher oftmals nicht, dass sie durch den Vertrag für eine lange Zeit gebunden sind, und dass es nicht möglich sein wird, den Vertrag aufzulösen. Oder noch schlimmer, die Auflösung des Vertrags ist manchmal als nicht gestattet angegeben.

Die zunehmende Länge der Verträge, insbesondere Abonnements von Dienstleistungen, die Verbraucher an einen Vertrag mit dem gleichen Anbieter und Dienst fesseln, wirkt sich nachteilig auf den Wettbewerb aus und hat letztlich schädliche Auswirkungen auf die Preise und auf die Qualität der Dienste.

Trotz zunehmender Relevanz auf einem Markt der von Dienstleistungen beherrscht wird, wurde die Angelegenheit in Bezug auf die Dauer von Verträgen im Vorschlag der Kommission nicht angegangen.

BEUC schlägt vor, dieses Problem zu regeln, indem die anfängliche Vertragsdauer auf 12 Monate begrenzt wird. Während dieser Zeit kann der Verbraucher den Vertrag kündigen und wenn gewünscht in Abhängigkeit einer angemessenen, vorherigen Kündigung den Anbieter wechseln.

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Frank aus Holland will sich für den kommenden Sommer in Form bringen. Also schließt er sich einem Fitnessstudio an. Zwei Monate später ist er unzufrieden mit den schlecht erhaltenen Anlagen. Zudem mag er die dortige Atmosphäre nicht.

Jedoch schreibt sein Vertrag vor, dass er mindestens für den Zeitraum von einem Jahr bezahlen muss. Der gegenwärtige Vorschlag geht nicht auf die ständig wachsenden Probleme von Verbrauchern ein, die in lang dauernden Verträgen gefangen sind.



Digitale Produkte

WENN DER VORSCHLAG ANGENOMMEN WIRD:

Tomasz, ein junger Mann aus Polen, kauft kostspielige Software online in einem beliebten Internet-Shop. Nach dem Herunterladen versucht er sie zu verwenden, aber er stellt fest, dass sie nicht fehlerfrei funktioniert.

Da die Kommission keine Notwendigkeit für rechtliche Garantien bei digitalen Produkten sieht, steht Tomasz ohne eine klare Idee da, was er unternehmen soll. Es gibt keine Rechtssicherheit oder europäische Standards, wie z.B. Ersatz oder Kündigung des Vertrages unter diesen Umständen. Für Verbraucher führen unklare Rechte oft zu keinen Rechten.



Der Kauf von digitalen Waren ist in Europa zur häufigen Praxis geworden. Millionen an Verbrauchern kaufen online Musik, Filme, Software, Klingeltöne, Spiele, Bücher, usw. in digitalen Formaten. Die Häufigkeit des Vertrieb von digitalen Produkten steigt kontinuierlich.

Trotz dem erklärten Ziel der Kommission, den elektronischen Handel anzukurbeln, beinhaltet die Gesetzgebung nichts in dieser Beziehung. Somit bietet sie keinen soliden Rechtsrahmen, der notwendig ist, um Verbrauchern ein Gefühl der Sicherheit beim Kauf von digitalen Produkten in der EU zu vermitteln.

Wenn man bedenkt, dass die vorgeschlagene Richtlinie die rechtliche Basis für die digitalen Käufe der Verbraucher für viele Jahre sein wird, ist es entscheidend, dass dieser wesentliche Mangel des Vorschlags angesprochen wird. Laut BEUCs Analysen, können wichtige Verbesserungen anhand von ein paar wenigen Änderungen am Text der vorgeschlagenen Richtlinie erreicht werden.

Das zentrale Thema, das einer Änderung bedarf, ist die gegenwärtige Anwendungsbegrenzung des Vorschlags. Derzeit erstreckt sich dieser lediglich auf 'materielle, bewegliche Sachen', was bedeutet, dass nur digitale Daten, die auf ein physikalisches Medium (CD oder DVD) gebrannt werden, eingeschlossen wären. Das was aber Verbraucher zunehmend kaufen, und was gerade für den grenzüberschreitenden Kauf massgeschneidert ist, sind digitale Waren, die direkt auf den PC des Verbrauchers über das Internet übertragen werden.

Wegen dieser Einschränkung, löst der Vorschlag der Kommission nicht die typischen Probleme im Zusammenhang mit dem Online-Kauf von digitalen Waren, mit denen Verbraucher konfrontiert werden. Zu den weit verbreiteten Problemen zählen Waren, die nicht oder fehlerhaft funktionieren, oder die nicht vollständig kompatibel mit der Hardware sind und legitime Erwartungen, die nicht erfüllt werden. Bei solchen Szenarien bietet der aktuelle Vorschlag keine Hilfe. Die Verbraucher stehen vor einem unklaren, oft noch nicht etabliertem, nationalen Recht. Offensichtlich ist dies eine rechtliche Unsicherheit, die sich eindeutig auf die Kosten der europäischen Verbraucher auswirkt.

BEUC schlägt vor, dass Produkte, die in einem digitalen Format gekauft werden, z.B. ein mp3-Lied, sofern diese die Möglichkeit einer permanenten Nutzung ähnlich wie beim physikalischen Besitz einer Ware haben, als greifbare Ware behandelt werden sollten; Dadurch bieten diese eine Reihe an EU-weit garantierten Rechten.

Darüber hinaus sind die Informationspflichten des Händlers, die an anderer Stelle im Vertrag aufgeführt sind, nicht tauglich für digitale Produkte. Spezifische Informationspflichten müssen hinzugefügt werden, die Verbrauchern ermöglichen, ausreichend und klare Informationen über die Beschränkung der Verwendung bei digitalen Produkten zu erhalten, zum Beispiel durch technische Maßnahmen oder durch mangelnde Kompatibilität allgemein gängiger Hard- und Software.

Nationale Beispiele

Nur ein paar Beispiele, was in verschiedenen Mitgliedsstaaten passieren wird, wenn der Vorschlag ungeändert angenommen wird:

...In **Frankreich** würden Verbraucher ihr Recht, für bei Haustürgeschäften gekaufte Waren nach Ende der 'Cooling-off-Frist' zu bezahlen, verlieren. In **Irland** müsste die Ausübung des Widerrufsrechts durch Verbraucher neuen formalen Anforderungen entsprechen, die die Nutzung des Widerrufsrechts durch Verbraucher komplizierter machen und gegenwärtig nicht existieren. In **Rumänien** müssten die Verbraucher, um ihr Geld im Falle eines Widerrufs zurück zu bekommen, warten, bis die zurückgesendete Ware beim Händler eintrifft. In der **Slowakei** würden einige Verbraucher keine Informationen mehr über die Betriebsnummer des Anbieters vor Vertragsabschluss erhalten. In **Slowenien**, würden Verbraucher, die eine defekte Ware gekauft haben, das Recht verlieren, auszuschauen, welche Maßnahme der Behebung am besten passt. Verbraucher in **Ungarn** würden ihr Recht verlieren, einen Teil des Preises einzubehalten bis die Reparatur oder der Ersatz abgeschlossen ist. In **Großbritannien** würden Verbraucher ihr Recht verlieren, Waren abzulehnen, wenn sich herausstellt, dass die Ware defekt ist, nachdem sie gekauft wurde. In **Portugal**, könnten Verbraucher nicht mehr nach 6 Monaten von der Gewährleistung und von der Beweislast für Produktdefekte zum Zeitpunkt der Lieferung profitieren. In **Spanien** würde die Liste der unlauteren Vertragsbedingungen deutlich verringert sein, und in **Österreich** müssten umfangreiche, spezielle Verbraucherinformationspflichten aufgehoben werden. Verbraucher aus **Luxemburg** hätten kein Recht mehr auf eine Garantie für versteckte Mängel, auch über einen langen Zeitraum nach dem Kauf. In **Finnland** würde sich die Garantie für die Lebensdauer eines Produktes auf zwei Jahre verringern. Gleichmaßen in den **Niederlanden**, wo der Händler haftbar für die Nichtkonformität während der gesamten voraussichtlichen Lebensdauer des Produktes ist. Man würde den **Holländern** dieses Recht nehmen. In **Litauen** könnten Verbraucher nicht mehr ihr Geld zurückverlangen, wenn die Ware, die sie erworben haben, in defektem Zustand geliefert würde. In **Deutschland**, hätten Verbraucher kein Widerrufsrecht mehr bei Fachzeitschriften oder Magazinen, die sie über das Telefon erworben haben. **Estnische** Verbraucher könnten nicht mehr von Verträgen über Zeitschriftenabonnements zurücktreten, die an deren Haustüre unterzeichnet wurden. In **Malta** wäre die mangelnde Information über ein Widerrufsrecht nicht länger ein Grund den Vertrag für ungültig zu erklären. Das Gleiche wäre der Fall in **Belgien**. In **Bulgarien** wären Verbraucher gezwungen, die durch den Verkäufer gewählte Maßnahme zur Behebung für den Fall von Vertragswidrigkeiten zu akzeptieren, und in **Italien** könnten Verbraucher, die einen Gebrauchtwagen beim Händler kaufen, weniger geschützt werden. In **Dänemark** würde sich die Frist einer rechtlichen Garantie für Gebrauchtwagen verringern, und in **Griechenland** könnten die Verbraucher das Recht auf einen temporären Ersatz verlieren, wenn die Reparatur mehr als 15 Tage in Anspruch nimmt. **Zyprioten** könnten nicht mehr verlangen, dass die Verfügbarkeit von Ersatzteilen, Zubehör und geschulten Technikern bei der Beurteilung der Konformität eines Produktes Berücksichtigung findet. Die vorvertraglichen Informationspflichten würden sich in **Tschechien** verringern. In **Lettland** würden Verbraucher das Recht auf eine rechtliche Garantie verlieren, wenn sie die Vertragswidrigkeit nicht innerhalb von 2 Monaten anzeigen - wobei dies gegenwärtig nicht erforderlich ist. In **Polen** würden die Verbraucher unter dem verringerten Schutz im Hinblick auf die Regelungen der Beweislast bei defekten Produkten leiden und in **Schweden** würden Verbraucher ihren aktuellen Schutz, den sie in Bezug auf missbräuchliche Verträge haben, verlieren - die Angemessenheit der Preise kann durch einen Richter überprüft werden und der Vertrag kann auf dieser Grundlage für ungültig erklärt werden



Notizen





Richtlinienvorschlag zum Verbraucherrecht

-

Kontaktieren Sie das BEUC
Verbrauchervertrag-Expertenteam für
weitere Informationen

-

+32 (0) 2 743 15 90
consumercontracts@beuc.eu
www.beuc.eu



Bureau Européen des Unions de Consommateurs
The European Consumers' Organisation
Europäischer Verbraucherverband

Rue d'Arlon 80

B-1040 Brussels

Tél: +32 (0) 2 743 15 90

Fax: +32 (0) 2 740 28 02

E-mail: consumercontracts@beuc.eu

www.beuc.eu

43 nationale Mitgliederorganisationen :

Arbeiterkammer (AT)
Verein für Konsumenteninformation (AT)
Test Achats - Test Aankoop (BE)
Българска национална асоциация на потрибителите - BNAP (BG)
Fédération Romande des Consommateurs (CH)
ΚΥΠΡΙΑΚΟΣ ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ (CY)
Sdružení Obrany Spotřebitelů České Republiky (CZ)
Czech Association of Consumers (TEST) (CZ)
Stiftung Warentest (DE)
Verbraucherzentrale Bundesverband (DE)
Forbrugerrådet (DK)
Eesti Tarbijakaitse Liit (EE)
Confederación de Consumidores y Usuarios (ES)
Organización de Consumidores y Usuarios (ES)
Suomen Kuluttajaliitto (FI)
Kuluttajat-Konsumenterna ry (FI)
Kuluttajavirasto (FI)
Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie (FR)
Organisation Générale des Consommateurs (FR)
UFC - Que Choisir (FR)
Consumer Focus (GB)
Which? (GB)
Ένωση Καταναλωτών η Ποιότητα της Ζωής - ΕΚΠΟΙΖΩ (GR)
Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος (GR)
Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών - ΚΕΠΚΑ (GR)
Országos Fogyasztónvédelmi Egyesület (HU)
Hrvatski Savez Udruuga za Zaštitu Potrošača - "Potrošač" (HR)
Consumers' Association of Ireland (IE)
Neytendasamtökin (IS)
Altroconsumo (IT)
Union Luxembourgeoise des Consommateurs (LU)
Latvijas Patērētāju interešu aizstāvēšanas asociācija (LV)
Organizacija na Potrošuvacite n Makedonija (MK)
Ghaqda Tal-Konsumaturi (MT)
Consumentenbond (NL)
Forbrukerrådet (NO)
Federacja Konsumentów (PL)
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (PL)
Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (PT)
Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România (RO)
Sveriges Konsumenter (SE)
Zveza Potrošnikov Slovenije (SI)
Združenie Slovenských Spotrebiteľov (SK)

September
2010



BEUC Aktivitäten werden teilweise mit EU-Geldern finanziert