

## **Verbraucherschutz: Vorschlag der Kommission für EU-weit gültige Käuferrechte**

*Die Europäische Kommission hat heute einen Vorschlag für EU-weit gültige Käuferrechte vorgelegt, die den Verbrauchern den Einkauf im Internet und im Einzelhandel erleichtern soll. Gemäß den vorgeschlagenen Bestimmungen haben die Verbraucher Anspruch auf eindeutige Informationen über Preis, Zusatzkosten und Gebühren, bevor sie einen Vertrag abschließen, und zwar ganz gleich, wo in der EU sie den Einkauf tätigen. Der Schutz der Verbraucher bei Lieferverzug oder Nichtlieferung wird gestärkt. Der Vorschlag verleiht den Verbrauchern EU-weit umfassende Rechte in Bezug auf Widerrufsfristen, Rückgaberecht, Erstattungsansprüche, Nachbesserung, Garantieleistungen sowie missbräuchliche Vertragsklauseln. Die vorgeschlagene Verbraucherrechtsrichtlinie vereinfacht vier bestehende EU-Richtlinien und fasst sie in einem Regelwerk zusammen. Im Zuge einer umfassenden Reform bestehender europäischer Verbraucherrechte sowohl für Einkäufe im Internet als auch im Geschäft wird der elektronische Handel neu geregelt. Dies soll das Verbrauchervertrauen stärken und Beschränkungen abbauen, durch die der Handelsverkehr innerhalb der Landesgrenzen gehalten wird und den Verbrauchern eine größere Auswahl und alternative Angebote vorenthalten bleiben. Standardvorschriften für Klauseln in Verbraucherverträgen werden die Kosten für die Einhaltung der Rechtsvorschriften deutlich reduzieren, und zwar im EU-weiten Handel um bis zu 97 %. Die vorgeschlagene Richtlinie verbessert den bestehenden Verbraucherschutz in wesentlichen Bereichen, in denen es in den letzten Jahren zahlreiche Beschwerden gab, wie bei aggressiven Verkaufsmethoden. Die Rechtsvorschriften werden der technischen Entwicklung und neuen Absatzwegen angepasst, z. B. dem m-commerce und Internetauktionen. Der neue Vorschlag sieht ausdrücklich vor, dass die Verbraucher beim Kauf eindeutig über ihre Verbraucherrechte informiert werden müssen.*

EU-Verbraucherschutzkommissarin Meglena Kuneva sagte: „Angesichts strapazierter Haushaltskassen und einer hohen Besorgnis der Verbraucher über ihre Kaufkraft wird es für die Verbraucher immer wichtiger, Preise vergleichen und dort einkaufen zu können, wo ihnen das beste Preis-Leistungs-Verhältnis geboten wird. Die neuen Vorschriften sollen den Verbraucherschutz stärken und die Schlupflöcher in wichtigen Bereichen stopfen, die zurzeit das Verbrauchervertrauen untergraben. Der Binnenmarkt hat das Potenzial, den Verbrauchern eine weit größere Auswahl an Einkaufsmöglichkeiten zu bieten. Dafür jedoch brauchen wir ein EU-weites Sicherheitsnetz von Verbraucherrechten, mit dem die Verbraucher unbeschwert und sicher ihren Einkaufsort wählen können.“

## Schlüsseldaten

Das Internet verleiht den Verbrauchern eine enorme Macht. Es bietet eine Vielzahl von Informationen über Produkte und Preise und ermöglicht einen einfachen Zugang zu deutlich mehr Händlern als je zuvor. Bereits 150 Millionen EU-Bürger – ein Drittel unserer Bevölkerung – shoppen online. Bislang kaufen allerdings nur 30 Millionen von ihnen per Internet im europäischen Ausland ein. Im Durchschnitt geben diese Personen jährlich 800 EUR für ihre Auslandeinkäufe aus - also insgesamt 24 Milliarden EUR -, woran erkennbar wird, welches enorme Potenzial der Binnenmarkt entfalten könnte, wenn mehr Bürger jenseits ihrer nationalen Grenzen einkaufen würden.

## Die derzeitigen Bestimmungen

Die derzeitigen Bestimmungen für den Verbraucherschutz auf europäischer Ebene entstammen vier EU-Richtlinien: der Richtlinie über missbräuchliche Vertragsklauseln<sup>i</sup>, der Richtlinie über Verbrauchsgüterkauf und Garantien<sup>ii</sup>, der Fernabsatz-Richtlinie<sup>iii</sup> und der Richtlinie über Haustürgeschäfte<sup>iv</sup>. Diese Richtlinien enthalten Mindestvorschriften, denen die Mitgliedstaaten im Laufe der Jahre auf nicht abgestimmte Art und Weise Vorschriften hinzugefügt haben, so dass das europäische Verbraucherrecht heute ein Flickwerk aus 27 unterschiedlichen Regelungen ist, z. B. mit voneinander abweichenden Informationspflichten, unterschiedlichen Widerrufsfristen von 7 bis 15 Tagen sowie abweichenden Verpflichtungen für Erstattungen und Nachbesserungen.

Die Verbraucherrechtsrichtlinie betrifft **Verträge über den Kauf von Waren und über die Erbringung von Dienstleistungen zwischen Unternehmen und Verbrauchern**. Im Allgemeinen werden alle Verträge abdeckt, d. h. Einkäufe in einem Geschäft, Käufe im Versandhandel oder außerhalb von Geschäftsräumen getätigte Käufe.

- **Vorvertragliche Information:** Die Richtlinie verpflichtet den Gewerbetreibenden, den Verbraucher bei allen Verbraucherverträgen über wesentliche Aspekte zu informieren, so dass der Verbraucher eine fundierte Entscheidung treffen kann. Dazu gehören z. B. die wesentlichen Merkmale des Produkts, Anschrift und Identität des Gewerbetreibenden, Preis einschließlich aller Steuern und Abgaben, alle zusätzliche Kosten für Versand, Lieferung oder Postzustellung.
- **Vorschriften über Lieferung und Risikoübergang** (derzeit nicht auf EU-Ebene geregelt): der Gewerbetreibende muss dem Verbraucher binnen maximal 30 Kalendertagen nach Vertragsunterzeichnung die Ware liefern. Bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Ware erhält, trägt der Gewerbetreibende das Risiko und die Kosten bei einer etwaigen Verschlechterung oder Zerstörung/Verlust. Bei Lieferverzug oder Nichtlieferung hat der Verbraucher nun das Recht auf Kostenerstattung binnen höchstens 7 Tagen ab Lieferdatum. Dieser Anspruch ist in den meisten Mitgliedstaaten neu.
- **Widerrufsfristen (Fernabsatz, z. B. Einkäufe im Internet, über Mobiltelefon, Katalog und unter Druck getätigte Käufe):** Eine einheitliche Überlegungsfrist von 14 Kalendertagen und gemeinsame Regelungen zum Beginn der Widerrufsfrist. Einführung eines leicht handhabbaren und verbindlichen **Standard-Widerrufsformulars**.

- **Nachbesserung, Ersatzlieferung, Garantien:** Zur Schaffung von mehr Sicherheit werden künftig die Abhilfemöglichkeiten für Verbraucher, die ein fehlerhaftes Produkt gekauft haben, einheitlich geregelt (zunächst Nachbesserung oder Ersatzlieferung, dann Minderung oder Erstattung des Kaufpreises).
- **Missbräuchliche Vertragsklauseln:** eine neue **schwarze Liste** missbräuchlicher Vertragsklauseln, die per se verboten sind, sowie eine EU-weite graue Liste von Vertragsklauseln, die als missbräuchlich gelten, sofern der Gewerbetreibende nicht das Gegenteil beweist.

Der Verbraucherschutz wird in vielen Bereichen verstärkt, darunter

- bei **Online-Auktionen:** gemäß der Richtlinie gelten für Auktionen, auch im Internet, die Standardinformationspflichten.
- **Aggressives Verkaufsverhalten:** Der Schutz vor aggressiven Verkaufsmethoden bei Käufen außerhalb von Geschäftsräumen/im Direkthandel wird nach zahlreichen Verbraucherbeschwerden deutlich gestärkt. Die Verbraucher beklagten, dass in derartigen Situationen kein ausreichender Verbraucherschutz gewährleistet war. Nun gibt es eine breiter angelegte Definition des Direkthandels und andere Maßnahmen zur Schließung von Regelungslücken.

### Was geschieht als nächstes?

Die Richtlinie über Verbraucherverträge muss nun vom Europäischen Parlament sowie im Rahmen des Ministerrats von den Regierungen der EU-Mitgliedstaaten gebilligt werden, bevor sie in Kraft treten kann.

[http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons\\_policy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/index_en.htm)

---

<sup>i</sup> Richtlinie 93/13/EWG des Rates über mißbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen.

<sup>ii</sup> Richtlinie 1999/44/EG zu bestimmten Aspekten des Verbrauchsgüterkaufs und der Garantien für Verbrauchsgüter.

<sup>iii</sup> Richtlinie 97/7/EG über den Fernabsatz.

<sup>iv</sup> Richtlinie 85/577/EWG des Rates über Haustürgeschäfte.